

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA



TRABAJO DE GRADUACIÓN

TEMA:

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE PROCESOS  
OPERATIVOS PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA,  
DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN”

PARA OPTAR AL GRADO DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADO POR:

LINARES CÁCERES, SINDY ESTEFANÍA  
MÜLLER CORTÉZ, JOSÉ ADOLFO  
POLANCO ARAGÓN, JULIO ALBERTO

DOCENTE DIRECTOR:  
ING. SALVADOR ELISEO MELÉNDEZ CASTANEDA

MARZO, 2018

SANTA ANA,

EL SALVADOR,

CENTRO AMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

VICE-RECTOR ACADÉMICO

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS ÁLVAREZ

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

LIC. CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

SECRETARIA GENERAL

MSC. CLAUDIA MARIA MELGAR DE ZAMBRANA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

DECANO

ING Y MED. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

VICE-DECANO

LIC Y MED. DAVID ALFONSO MATA ALDAMA

SECRETARIO DE LA FACULTAD

ING. DOUGLAS GARCÍA RODEZNO

JEFE DE DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

## **Agradecimientos:**

### **A Dios:**

Gracias infinitas por darme la oportunidad de cumplir un sueño más.

### **A mis padres:**

Gracias **Antonio Linares** por siempre ser un pilar fuerte en mi vida, por levantarme cuanto ya no había fuerzas, por creer en mí y enseñarme a luchar por lo que queremos. **Mirna Cáceres**, por todo tu amor y apoyo, sin duda alguna todo el esfuerzo que ustedes hicieron al darme esta oportunidad de cumplir este sueño que es tan importante para mí, agradezco toda su ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

### **A mi hermano:**

**Ing. Jonny Linares** por ser desde el inicio mi inspiración, por estar en los momentos más tormentosos y creer en mí, gracias por haber desempeñado el mejor papel en mi vida, gracias infinitas por todo tu cariño.

### **A nuestro asesor:**

**Ing. Salvador Eliseo Meléndez Castaneda**, por su apoyo y paciencia durante este proceso, gracias por sus consejos, su tiempo y por los conocimientos transmitidos durante la carrera.

### **A mis amigos**

Durante toda la carrea aparte de formarnos como profesionales la universidad nos deja a los mejor amigos, cada uno llevo en el momento indicado, pero saber que cuento con ustedes es lo mejor, gracias por compartir alegrías, estrés, tristezas, etc., **Deysi, Carlos, William, Nelson, Victor, Paty, Mauricio, Glendy, Anto, Toño**, a todos gracias, con ustedes este camino fue mejor.

A mis compañeros de tesis por la paciencia y el apoyo, muchas gracias por toda su colaboración, por convivir todo este tiempo conmigo, por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, peleas, música. Deseo de corazón que el futuro les prepare la mejor oportunidad.

¡Muchas gracias por todo!

Estefanía Linares.

## Agradecimientos

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento primeramente a Dios por haberme permitido finalizar mis estudios universitarios satisfactoriamente, ya que sin su ayuda este proceso no sería posible, una de las personas más especiales en mi vida es mi Madre Dora Paz Cortez, gracias por haberme apoyado con tanto esfuerzo y perseverancia durante este largo y difícil camino que englobó duras decisiones, disgustos y tal vez muchos desánimos los cuales nunca fueron motivo para que se diera por vencida.

Quiero agradecer al ingeniero Salvador Eliseo Meléndez, por su paciencia, comprensión y dedicación, durante este difícil proceso académico que permitió afrontar y superar muchos obstáculos los cuales aportaron mucho a mi continuo aprendizaje.

Especial agradecimiento a mis hermanos Wilfredo Barillas, Blanca Julia Müller Cortez y Henry Danilo Müller Cortez por su gran apoyo desinteresado el cual fue una gran ayuda a lo largo de esta trayectoria.

Deseo hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros de trabajo de grado Sindy Linares y Julio Polanco, personas con las cuales formamos un equipo, gracias por apoyarme y sobre todo soportar difíciles momentos que se dieron durante este proceso final de la carrera.

Quiero agradecer a una persona muy especial, a Miriam Elizabeth Rodríguez, por brindarme el apoyo moral tan necesario y comprensión en todas las decisiones tanto buenas como malas que pude haber tomado durante mi formación académica.

Un agradecimiento muy especial a los padres de mis compañeros de trabajo de grado que me ayudaron de diferentes maneras con su paciencia, ánimo recibido por su parte, colaboración para que el sueño del grupo se hiciera realidad.

A todos ellos, muchas gracias.

*José Adolfo Müller Cortez*

## **Agradecimientos.**

En el recorrer del tiempo dentro de la Universidad he aprendido a valorar lo que se tiene, pues es un regalo que Dios nos da; para lograr alcanzar las metas que se trazan en la vida es necesario tener en claro quién soy, quien quiero ser y quien seré.

Primeramente a Dios mi señor y razón de vivir, pues es él quien nos da la fortaleza para poder seguir nuestro destino, nos da la sabiduría, fortaleza, paciencia y perseverancia para lograr llevar a feliz término las metas propuestas a lo largo de la vida.

Deseo agradecer a los seres que más amo y que me han brindado apoyo, mi abuela Ana Francisca Aragón a mis padres: Gilma Albecia de Polanco y Julio Cesar Polanco, Por todo el apoyo que me han brindado, por el amor y ayuda la cual ha sido de gran importancia en mi vida y carrera estudiada, por su paciencia y esmero en querer siempre lo mejor para mi futuro.

A mis hermanas Gilma Vanessa Polanco y Michelle Polanco, por su apoyo moral y por sus consejos de no dejarme vencer y seguir siempre adelante.

A mi novia y mejor amiga: Cindy Michelle Gonzales, por su cariño y apoyo durante la carrera estudiada.

Al ingeniero: Salvador Eliseo Meléndez, por su comprensión, paciencia y espíritu de fortaleza que me daba en los momentos difíciles de mi estudio.

A todos ellos, muchas gracias.

Julio Alberto Polanco Aragón.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>IX</b>
<b>1. GENERALIDADES .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.2. ORGANIZACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA. ....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.3. UNIDAD POLÍTICA. ....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.4. UNIDAD CONSULTORA. ....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.5. UNIDAD OPERATIVA.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2. INSTRUMENTOS JURÍDICOS. ....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. ANTECEDENTES CONCEPTUALES. ....</b>	<b>21</b>
<b>1.4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA TEMÁTICA. ....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.3. OBJETIVOS.....</b>	<b>26</b>
<b>1.4.4. ALCANCES.....</b>	<b>26</b>
<b>1.4.5. LIMITANTES.....</b>	<b>27</b>
<b>1.5. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>27</b>
<b>1.5.1. LLUVIA DE IDEAS.....</b>	<b>27</b>
<b>1.5.2. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO .....</b>	<b>29</b>
<b>1.5.3. DIAGRAMA DE PARETTO. ....</b>	<b>33</b>
<b>2. DIAGNÓSTICO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA. ....</b>	<b>37</b>
<b>2.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ÁREA POLÍTICA. ....</b>	<b>37</b>
<b>2.1.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>2.1.2 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ENTREVISTAS DEL ÁREA POLÍTICA .....</b>	<b>38</b>
<b>2.1.3 DISEÑO DE LA ENTREVISTA .....</b>	<b>38</b>
<b>2.1.4 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....</b>	<b>39</b>
<b>2.2 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ÁREA CONSULTORA.....</b>	<b>42</b>
<b>2.2.1 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ENTREVISTAS DEL ÁREA CONSULTORA....</b>	<b>42</b>
<b>2.2.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....</b>	<b>42</b>



<b>2.3. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ÁREA OPERATIVA. ....</b>	<b>44</b>
2.3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL.....	65
2.3.2 REALIZACIÓN DE OBSERVACIÓN DIRECTA.....	65
2.3.3 APLICACIÓN DE LLUVIA DE IDEAS.....	66
2.3.4 UTILIZACIÓN DE DIAGRAMA CAUSA-EFECTO. ....	67
2.3.5 PRIORIZAR CAUSAS UTILIZANDO DIAGRAMA DE PARETTO.....	70
2.3.6 ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES.....	77
2.3.7 ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES.....	80
<b>3. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA. ....</b>	<b>83</b>
<b>3.1. PLAN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.....</b>	<b>83</b>
3.1.1. MISIÓN.....	83
3.1.2. VISIÓN.....	83
3.1.3. POLÍTICAS.....	83
3.1.4. VALORES. ....	84
3.1.5. OBJETIVOS.....	85
3.1.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA DE APANECA .....	86
<b>3.2. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.....</b>	<b>87</b>
3.2.1. DISEÑO DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	87
3.2.3. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. ....	154
3.2.4. DISEÑO DE MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL .	313
3.2.5. PROPUESTA DE CORREO INSTITUCIONAL. ....	421
3.2.6. PROPUESTA DE NUEVOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS. ....	428
3.2.7. PROPUESTA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL. ....	433
3.2.8. PROPUESTA DE BALANCED SCORECARD .....	442
<b>4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>449</b>
4.1. OBJETIVOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	449
4.2. POLÍTICAS DE IMPLEMENTACIÓN.....	449
4.3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN .....	449
4.4. IMPORTANCIA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....	450
4.5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN .....	450



<b>4.6. INDICADORES DE CONTROL.....</b>	<b>452</b>
<b>4.7. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN.....</b>	<b>453</b>
<b>4.8. CRONOGRAMA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>458</b>
<b>4.9. EVALUACIÓN SOCIAL .....</b>	<b>459</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>464</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Muestra las respuestas obtenidas durante la entrevista al Secretario Municipal. ....	39
<b>Tabla 2:</b> muestra las respuestas obtenidas durante la entrevista al Lic. Luis Trejo (colaborador ISDEM).....	42
<b>Tabla 3:</b> Cuadro resumen del Diagrama Causa-Efecto.....	69
<b>Tabla 4:</b> Muestra la frecuencia de los problemas de materiales, utilizados para la elaboración del grafico de Pareto. ....	71
<b>Tabla 5:</b> Muestra la frecuencia de los problemas de procedimientos utilizados para la elaboración del grafico de Pareto.....	72
<b>Tabla 6:</b> Muestra la frecuencia de los problemas de estructuración, utilizados para la elaboración del grafico de Pareto. ....	73
<b>Tabla 7:</b> Simbología para Flujogramas.....	162
<b>Tabla 8:</b> Matriz de relación Formularios-Unidades.....	284
<b>Tabla 9:</b> Matriz de relación Formularios-Procedimientos.....	285
<b>Tabla 10:</b> Número de delegados requeridos.....	327
<b>Tabla 11:</b> Significado de los colores utilizados en el Mapa de Riesgos.....	342
<b>Tabla 12:</b> Simbología de Peligro y Prohibición.....	342
<b>Tabla 13:</b> Simbología de los Tipos de Riesgos.....	343
<b>Tabla 14:</b> Simbología de señales de Obligación.....	344
<b>Tabla 15:</b> Simbolos de señales para el mapa de evacuación.....	349
<b>Tabla 16:</b> Valoración de Exposición a situaciones de Riesgo.....	353
<b>Tabla 17:</b> Valoración de la Consecuencia.....	354
<b>Tabla 18:</b> Valoración de la Probabilidad.....	354
<b>Tabla 19:</b> Procedimiento de actuación ante emergencias.....	400
<b>Tabla 20:</b> Contenido del botiquín de primeros auxilios.....	407
<b>Tabla 21:</b> Desglose de cada medicamento para facilitar el control de estos.....	411
<b>Tabla 22:</b> Procedimiento descrito para actuación ante emergencia.....	411
<b>Tabla 23:</b> Clasificación de fuegos y extintores.....	415
<b>Tabla 24:</b> Reglas y pasos a seguir durante el uso de un extintor.....	418
<b>Tabla 25:</b> Representa el listado de corros electrónicos que podrían ser asignados a las unidades.....	424
<b>Tabla 26:</b> Listado de equipo tecnológico propuesto que será utilizado por el personal de la institución.....	429
<b>Tabla 27:</b> Propuesta de los objetivos estratégicos, indicadores, frecuencia de medición y las metas a alcanzar por la institución.....	445
<b>Tabla 28:</b> Presupuesto para las capacitaciones de las propuestas.....	454
<b>Tabla 29:</b> Cronograma para la implementación de las propuestas.....	458



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

<b>Ilustración 1:</b> Estructura organizativa de la Alcaldía Municipal, 2009 (ISDEM).....	16
<b>Ilustración 2:</b> Diagrama de causa y efecto utilizando las cinco emes para controlar los procesos. .....	30
<b>Ilustración 3:</b> Diagrama de Pareto.....	34
<b>Ilustración 4:</b> Lluvia de ideas se realizó para conocer las propuestas de solución a los problemas. .....	66
<b>Ilustración 5:</b> Diagrama de Causa-Efecto. ....	68
<b>Ilustración 6:</b> Estructura organizativa propuesta (2018). ....	86
<b>Ilustración 7:</b> Estructura organizativa del Comité de Higiene y Seguridad ocupacional.....	328
<b>Ilustración 8:</b> Ubicación del Comité dentro del Organigrama General de la Alcaldía. ....	339
<b>Ilustración 9:</b> Ubicación del edificio de la Alcaldía Municipal de Apaneca.....	341
<b>Ilustración 10:</b> Mapa de riesgos planta baja (2018). ....	345
<b>Ilustración 11:</b> Mapa de riesgos planta alta (2018). ....	346
<b>Ilustración 12:</b> Mapa de Evacuación Planta baja (2018).....	347
<b>Ilustración 13:</b> Mapa de Evacuación Planta alta (2018).....	348
<b>Ilustración 14:</b> Clasificación de los riesgos según grado de peligrosidad.....	355
<b>Ilustración 15:</b> Tratamiento de una persona inconsciente. ....	403
<b>Ilustración 16:</b> Respiración boca a boca.....	404
<b>Ilustración 17:</b> Tratamiento de quemaduras graves. ....	404
<b>Ilustración 18:</b> Tratamiento en caso de fracturas. ....	405
<b>Ilustración 19:</b> Tratamiento en caso de choque.....	405
<b>Ilustración 20:</b> Partes de un extintor.....	416
<b>Ilustración 21:</b> Componentes del correo institucional.....	424



## INTRODUCCIÓN

La globalización ha generado el aumento de competitividad de las organizaciones y la necesidad de mantenerse a la vanguardia. Con el creciente desarrollo informático y tecnológico las instituciones no pueden mantenerse al margen del mismo sin que eso represente un problema crítico.

El presente trabajo de grado tiene como objetivo elaborar un plan de mejora para los procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca, departamento de Ahuachapán, que contribuya precisamente en el desarrollo organizacional y del municipio en general.

El trabajo de grado se divide en cuatro capítulos en los cuales se clasifica la información recolectada y se establecen las propuestas y la implementación de las mismas.

En el capítulo uno se describen generalidades de la institución y del municipio para contextualizar al lector del documento la situación actual, se plantea el problema identificado previo a la aplicación de las herramientas de análisis que posteriormente se explicaran, se justifica el porqué de la investigación y se establecen los objetivos, los alcances que se pretenden lograr y las diferentes limitantes que se presentan en el desarrollo del trabajo.

El capítulo dos contiene el diagnóstico de la institución que permite conocer la situación actual de la Alcaldía, primero se establece la metodología de la investigación, luego se definen las tres herramientas de recolección de datos que se utilizarán las cuales son: entrevista, encuesta y observación directa, se recopila además información documentada como apoyo, posteriormente se procesa la información que incluye: clasificación, ordenamiento, análisis e interpretación de datos, finalmente se establecen conclusiones y recomendaciones que sirven como punto de partida del siguiente capítulo.

Después de conocer las generalidades del trabajo de grado y el diagnóstico de la situación actual de la institución en el capítulo tres se encuentra la elaboración del plan de mejora para los procesos operativos, primero se propone reestablecer la visión, misión, políticas, valores, objetivos y estructura orgánica de la Alcaldía. El plan de mejora implica la actualización del manual de Organización y funciones, el diseño del manual de procedimientos y plan de higiene y seguridad



ocupacional. De igual forma otra de las propuestas es relacionada al equipo tecnológico con el que actualmente cuenta la Alcaldía y la creación de un correo institucional.

En el capítulo cuatro se diseña el plan de implementación de las diferentes propuestas establecidas en el capítulo tres, los objetivos, políticas, importancia y cada una de las actividades necesarias para el desarrollo de las mismas.

En cada uno de los capítulos se muestran tablas de contenido variado, con el propósito de facilitar el grado de comprensión de la información recolectada o empleada, por ejemplo, resúmenes de entrevista, matrices de relación, cronogramas de actividades, presupuestos, simbología de colores, etc. En el desarrollo del trabajo de grado se encuentran diferentes figuras o ilustraciones, que además de clasificar la información, facilita en análisis y comprensión de su contenido, por ejemplo, encontramos diagrama causa-efecto, el organigrama de la Alcaldía, diagrama de Pareto, lluvia de ideas, etc.

Finalmente se elaboran las conclusiones y las recomendaciones y se muestra un glosario de las palabras principales mencionadas a lo largo del trabajo de investigación.



---

# Capítulo I

# GENERALIDADES.

---



## 1. GENERALIDADES

### 1.1. MARCO DE REFERENCIA

#### 1.1.1. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.

##### ANTECEDENTES DEL MUNICIPIO.

La palabra Apaneca se desvió del Pueblo Náhuatl: Apan – Río. Ejekat – Viento. Y significa, donde abundan los vientos comúnmente se dice: “RIO DE VIENTOS”. Los primeros habitantes fueron pipiles, quienes formaron un núcleo cerca del lugar donde se encuentra actualmente la ciudad. Es una atractiva ciudad completamente fresca, situada a mayor altura. Apaneca es quinto Municipio de Ahuachapán que recibe el título de ciudad.

**Título de Pueblo:** En 1872 obtuvo el título de Pueblo. Apaneca es parte de la caficultura y el turismo es uno de los pilares de su economía; hoteles, viveros, restaurantes y otros sitios, son algunos de los atractivos para quienes la visitan. Muchas de las personas que llegan encuentran entre los atractivos, las áreas boscosas y el clima generalmente fresco.

**Título de Villa:** el 27 de abril de 1893, otorgó el título de Villa al pueblo de Apaneca, publicado en el “Diario Oficial”. Tomo 34, número 108, correspondiente al 10 de mayo de 1893.

Alcaldía Municipal: Osmín Antonio Guzmán Escobar, Período 94-97.

**Título de Ciudad:** La asamblea legislativa decretó el título de ciudad para Apaneca, el 25 de noviembre del año 2002, el cual fue entregado por el Vicepresidente de la República. (Decreto No. 438).

Apaneca, se divide en cuatro barrios: **Barrio Santiago, Barrio El Calvario, Barrio San José y Barrio San Pedro.**

**CANTONES Y CASERÍOS:** Palo Verde Palo Verde, Laguna Verde, El Sitio, Saitillal, La Cumbre, Quezalapa, Malinche, Tierra Colorada, San Ramoncito San Ramoncito, Tal tapanca Santa María, Tal tapanca, La Cubana, El Valle, Pretoria, Tizapa y Tulapa.



## **ASPECTOS ANTROPOLÓGICOS DEL MUNICIPIO DE APANECA**

Apaneca, Municipio del departamento de Ahuachapán, en la zona Occidental de la República de El Salvador, está orientado: al Norte, por el Municipio de Ahuachapán; al Sur, por el Municipio de San Pedro Puxtla y otra por el Municipio de Salcoatitán, éste último pertenece al departamento de Sonsonate; y, al Oeste, por el Municipio de Concepción de Ataco. Se encuentra ubicado entre las coordenadas geográficas siguientes: 13°53'29" L.N. (extremo septentrional) y 13°48'15" (extremo meridional); 89°46'04" LWG. (Extremo oriental) y 89°49'51" LWG. (Extremo occidental).

El Municipio de Apaneca tiene una extensión de 45.13kms<sup>2</sup>, aproximadamente, de los cuales 44.89 kms<sup>2</sup> pertenecen al área rural y 0.24 km<sup>2</sup> al área urbana, aproximadamente.

Apaneca se encuentra a 18.5 Kms. aproximadamente de la cabecera departamental de Ahuachapán. Su cabecera municipal se encuentra situada en una meseta de la Sierra Apaneca – Ilimatepec con una elevación 1470 m.s.n.m. (Apaneca, Alcaldía Municipal, 2008)

Este lugar alberga en su interior a 8383 personas naturales, dicho dato fue obtenido a través del último censo realizado el año 2007 por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC)

Las instalaciones de la Alcaldía de Apaneca fueron reconstruidas luego que el antiguo edificio ya no se contaba con el espacio adecuado para atender a los usuarios, algunas oficinas, incluyendo el despacho del alcalde, eran compartidas.

La nueva infraestructura tiene un estilo colonial, que combina con las calles adoquinadas y de piedra, el alcalde, Osmín Guzmán, explicó que el diseño compartía la idea de continuar impulsado el turismo en el sitio; fue en el 2013 que comenzó a ejecutar la obra.

## **IDENTIDAD INSTITUCIONAL**

### **MISIÓN**

Una municipalidad donde se aprovecha la ubicación geográfica y se impulsen acciones que fortalezcan el sector turismo, de tal manera que se alcance una posición competitiva a nivel estatal, nacional e internacional, con el objetivo de ser reconocidos como generadores de servicios turísticos de calidad, donde se impulse el desarrollo económico y local



Un Gobierno municipal moderno que además de administrar sea un gestor ante todas las instancias públicas, privadas, nacionales e internacionales, con la finalidad de promover las inversiones que requieren los sectores de mayor potencial económico del Municipio, donde se amplíe la cobertura y se mejore la infraestructura de los servicios básicos que le permitan a la población de Apaneca obtener una calidad de vida para sus familias. Así mismo la municipalidad dará continuidad a todos aquellos programas que han demostrado su eficacia y al mismo tiempo abrirá espacios de participación para consolidar nuevos proyectos que impulsen el desarrollo del Municipio.

Una municipalidad que actúe con transparencia en el manejo de fondos públicos y mejore los servicios demandados a la población, con una organización administrativa eficiente, que fortalezca los ingresos municipales

## **VISIÓN**

Convertir a Apaneca en un Municipio con desarrollo turístico sostenible y potencial de desarrollo económico.

Un Municipio renovado y limpio donde se fomente el equilibrio ecológico, y donde la población se encuentre concientizada para hacer uso racional de los recursos naturales de la zona.

Un Municipio donde existe una clara participación ciudadana que se involucre activamente en la solución de sus problemas y permita a través de sus aportaciones impulsar el desarrollo del Municipio

Un Municipio con un Gobierno local que se caracteriza por una administración y gestión de calidad, que genere mecanismos de interacción con todos los sectores sociales y donde se impulse la profesionalización de su personal y mejore la prestación de servicios. Un concejo municipal que genere confianza en la población a través de mecanismos de transparencia ciudadana

Donde se impulsen acciones que mejoren la estructura básica de los servicios de salud, espacios culturales, recreativos, deportivos, vivienda, empleo y se le proporcione espacios de participación a la mujer y a la juventud en todos los ámbitos del Municipio.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

**Solidaridad, Compromiso, Respeto, Lealtad, Honradez y Colaboración.**



### **1.1.2. ORGANIZACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.**

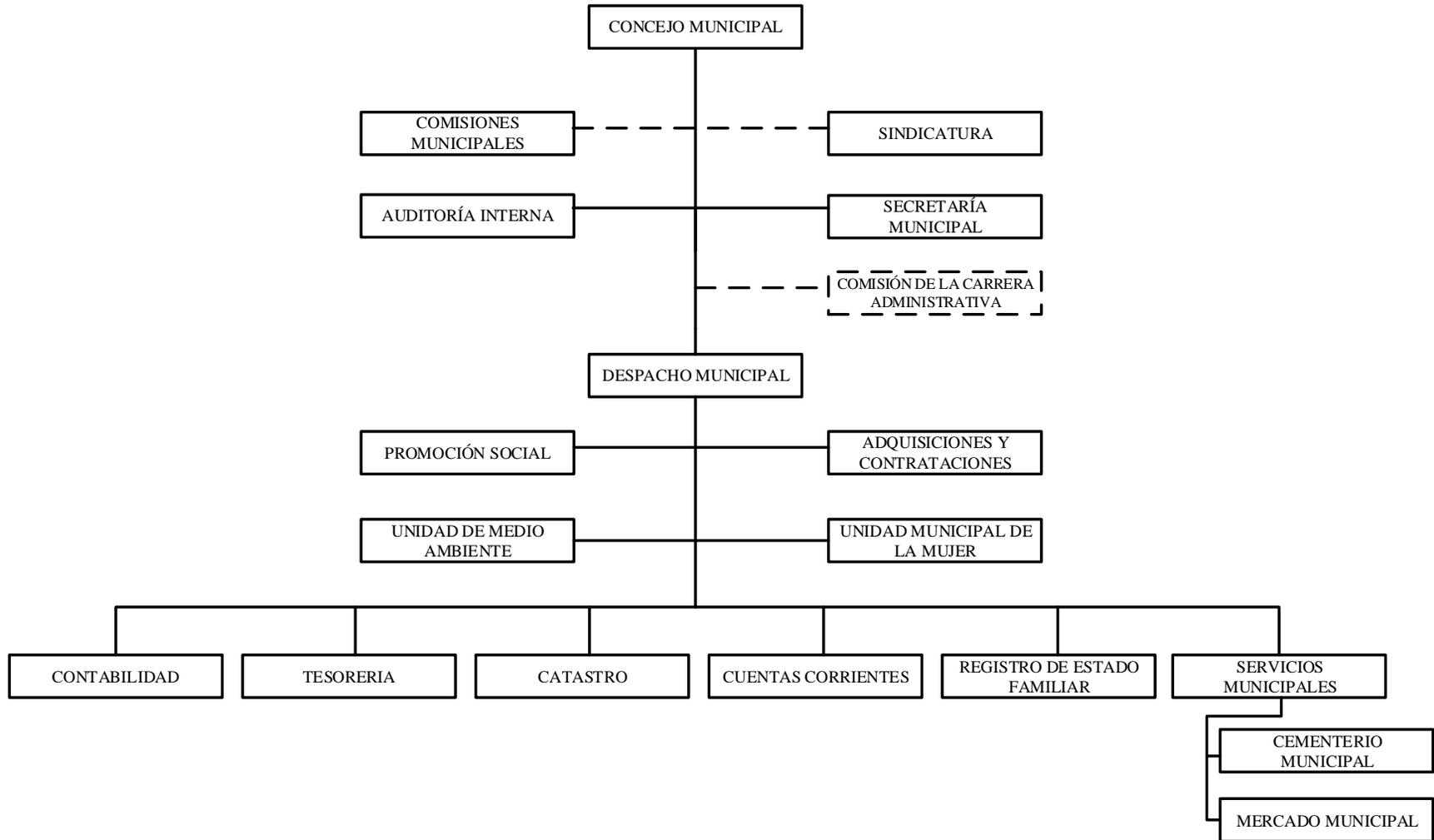
El Gobierno municipal estará ejercido por un concejo, que tiene carácter deliberante y normativo y lo integrará un alcalde, un síndico y cuatro regidores propietarios y cuatro regidores suplentes, para sustituir indistintamente a cualquier propietario. Además en las poblaciones de más de cinco mil habitantes, se elegirán regidores.

Para el Gobierno local, los departamentos se dividen en municipios, que están regidos por concejos municipales. El concejo es la autoridad máxima de las Alcaldías y será presidido por el alcalde.

La siguiente imagen muestra la estructura organizativa de la Alcaldía Municipal.



### ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA



*Ilustración 1: Estructura organizativa actual de la Alcaldía Municipal, 2009 (ISDEM)*



### a) Gobierno Municipal

El Gobierno municipal estará ejercido por un concejo que tiene carácter deliberante y normativo, está integrado por:

#### **Alcalde**

Representa legal y administrativamente del municipio; es el titular del Gobierno y de la administración municipal.

Entre las funciones que le competen se encuentran: presidir las sesiones del concejo y representarlo legalmente, llevar las relaciones entre la municipalidad que representa y los organismos públicos y privados, hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el concejo entre otras.

#### **Síndico**

Representa y defiende judicial y extrajudicialmente los intereses del municipio, velando por que los contratos que se celebren, se ajusten a las disposiciones legales y asesorando al consejo y al alcalde.

Regidores o Concejales establecidos según número de habitantes del municipio

Les compete concurrir con voz y voto a las sesiones del concejo, e integrar y desempeñar las comisiones para las que fueron designadas.

#### **Secretario/a Municipal**

Su función es de llevar las actas de las sesiones del concejo y autorizar los acuerdos. Lleva además un registro de los libros, expedientes y documentos del concejo y auxilia a las comisiones.

### **1.1.3. UNIDAD POLÍTICA.**

Son puestos de trabajo cuya actividad está orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. Ejerciendo el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.



En la organización de la Alcaldía Municipal de Apaneca existen puestos con finalidades políticas, los cuales cumplen roles que tienen los objetivos políticos que desean llevar a cabo; entre estos puestos de trabajo se encuentran:

- Concejo municipal, Despacho municipal, Adquisiciones y contrataciones, Sindicatura, Secretaria municipal, Promoción social, Gerencia general.

#### **1.1.4. UNIDAD CONSULTORA.**

Es un servicio externo al que recurren las empresas con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas.

El servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos; recomendación de medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones.

Con el propósito de dar asistencia técnica y financiera a las municipalidades y a fin de promover el mejoramiento de los pueblos con pleno y eficaz aprovechamiento de sus recursos y por la necesidad de coordinar los planes y programas del Estado con los de las municipalidades de la manera más eficiente y beneficiosa para la nación, se ha creado el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), como una entidad autónoma de derecho público, especializado en el campo de la administración municipal y que también es denominado como EL INSTITUTO.

El Instituto tiene personalidad jurídica y plena capacidad para ejercer derechos, contraer obligaciones e intervenir en juicios; también tiene patrimonio propio y goza de autonomía en la administración de sus bienes, operaciones y servicios, lo mismo que en el desempeño de las funciones y actividades que legalmente le corresponden.

El Instituto tiene como objetivo básico proporcionar asistencia técnica, administrativa, financiera y de planificación, con la finalidad de capacitar a las municipalidades para el mejor cumplimiento de sus funciones y atribuciones; entre las instituciones se destacan:

- ISDEM, Corte de Cuentas.



### **1.1.5. UNIDAD OPERATIVA**

Las unidades operativas representan las distintas unidades en que la empresa quiera dividir sus operaciones, pudiendo estas representar un sector, un grupo de trabajo, una persona, etc. Esto permite, por ejemplo, definir qué información puede consultar, ingresar o modificar cada unidad, entre estos puestos de trabajo se encuentran:

- Contabilidad, Tesorería, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro De Estado Familiar, Servicios Municipales.

### **1.2. INSTRUMENTOS JURÍDICOS.**

La institución se basa para su correcto y legal funcionamiento en algunos instrumentos que establezcan la normativa legal aplicable en la municipalidad entre los cuales se pueden mencionar:

#### **LISTADO DE NORMATIVA LEGAL EXTERNA APLICABLE A LA MUNICIPALIDAD**

- Constitución de La República.
- Código Municipal.
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal
- Ley General Tributaria Municipal.
- Ley Reguladora del Endeudamiento Público Municipal.
- Ley de Vialidad.
- Ley General de Cementerio.
- Reglamento de la Ley General de Cementerios.
- Ley del Nombre de la Persona Natural.
- Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
- Ley de Reposición de Libros y Partidas del Registro.
- Ley de Identificación Personal para los Menores de 18 años de Edad.
- Ley sobre Títulos de Predios Urbanos.
- Decreto Sobre Inscripción de Instrumentos Privados en las Alcaldías Municipales.
- Decreto sobre cancelación de Instrumentos Privados en las Alcaldías Municipales.
- Decreto que establece el cierre de establecimientos donde se practiquen juegos de Azar prohibidos por la ley.



- Reglamento para el Uso de aparatos Parlantes.
- Reglamento para el Uso de Fierros o Marcas de Herrar Ganado y Traslado de Semovientes.
- Ley de Creación del Fondo Para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios.
- Reglamento de la Ley de Creación del Fondo Para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- Ley de Creación del Fondo de Inversión Social.
- Reglamento de la Ley de Creación del Fondo de Inversión Social.
- Ley de Medio Ambiente.
- Reglamento de la Ley de Medio Ambiente.
- Ley de Acceso a la Información Pública.
- Ley de Ética Gubernamental.

#### **LISTADO DE NORMATIVA LEGAL INTERNA APLICABLE A LA MUNICIPALIDAD**

- Normas Técnicas de Control Interno.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Ordenanza Reguladora de Tasas por la Prestación de Servicios de la Municipalidad de Apaneca.
- Ordenanza para regular el uso de calles, aceras, parques y otros sitios públicos municipales y locales de Apaneca.
- Tarifa de Arbitrios
- Carta de Valores y Principios
- Manual de Sistema Retributivo.
- Manual Descriptor de Cargos y Categorías.
- Manual de Políticas, Planes y Programas de Capacitación.
- Manual de Organización



### **1.3. ANTECEDENTES CONCEPTUALES.**

#### **PROCESO.**

Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas con valor agregado para los usuarios.

#### **PROCESOS OPERATIVOS.**

Constituyen la secuencia de valor agregado, desde la determinación de necesidades hasta la finalización del servicio.

Empieza con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente.

Se recalca la entrega eficiente, consistente y oportuna de los productos y servicios existentes a los clientes.

#### **PLAN DE MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS.**

Modelo sistemático que sirve para identificar y organizar las posibles modificaciones a las debilidades encontrada de la transformación de las entradas en salidas.

El cambio y modernización institucional en las organizaciones es continuo y existe enorme responsabilidad para abordarlo técnicamente. Por ende, concretar adecuadas estrategias de comunicación, acompañamiento en la operacionalización del cambio o modernización y posterior evaluación de su impacto institucional son elementos propios del llamado: Desarrollo Organizacional.

El Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización.

El Desarrollo Organizacional, es una herramienta administrativa que se considera que aún no ha sido abordada y potenciada de manera que pueda ser efectivamente empleada en la Administración Pública.



## CONCEPTO DE ALCALDÍA MUNICIPAL

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

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Describe todas las actividades que están involucradas en un proceso, al igual que los cargos o unidades administrativas que intervienen especificando la responsabilidad de cada uno y la función que desempeñan dentro del proceso.

El manual de procedimientos facilita la evaluación, controles internos, auditorías y ayuda a que los trabajadores aumenten la eficiencia en su trabajado, debido a que el manual les indica lo que pueden y no pueden hacer.

## DIAGRAMA DE FLUJO.

Es una gráfica que representa el orden o secuencia de las actividades que se desarrollan para obtener como resultado un producto o servicio, la capacidad de comunicación de esta herramienta, permite juntar todos los conocimientos sobre un producto o servicio y plasmarlo de manera global, clara y concisa para que sea de fácil comprensión.

## MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

Teniendo claro que para llegar al mejoramiento de un proceso es importante conocer claramente el funcionamiento de todas las actividades que comprenden el proceso o los procesos a mejorar, identificar cuáles son los aspectos críticos, definir las mejoras evaluando anticipadamente su viabilidad y, por último, dar el paso más importante que es la aplicación y el control. Donde el resultado debe ser un proceso más eficiente.



Los procesos bien diseñados y administrados tienen en común las siguientes características:

- Las interacciones entre las actividades están bien definidas
- Se encuentran debidamente documentados
- Se definen responsables
- Se desarrollan primordialmente en función del cliente
- Se evitan fallas en el servicio eliminando los desperdicios.

## **1.4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA TEMÁTICA.**

### **1.4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### ANTECEDENTES DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Alcaldía municipal de Apaneca, es la encargada de asignar los diversos trámites, funciones y procesos necesarios para la comunidad y el personal interno operativo. Actualmente se cuenta con los manuales administrativos otorgados por el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), sin embargo, no se encuentran actualizado el manual de organización y funciones; se carecen de manual de procedimientos, manual de higiene y seguridad ocupacional lo cual genera contrariedad entre lo que se hace y lo que se debe hacer.

El desarrollo de la Alcaldía depende de varios factores; una organización orientada a brindar un ambiente laboral seguro y agradable para ejercer el trabajo representa un indicio de crecimiento organizacional. La seguridad ocupacional se ha convertido en un rubro de vital importancia a nivel nacional, a partir de 2010 cuando entra en vigencia la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

Actualmente la Alcaldía no cuenta con un plan de higiene y seguridad ocupacional, el objetivo es registrar en un manual un plan de acción preventiva que sirva a la institución en caso de ocurrir algún accidente y principalmente para evitarlo.

La Alcaldía cuenta con el apoyo del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM) como asesor técnico, institución que brinda un soporte de gran importancia a nivel nacional, las responsabilidades de la misma generan ciertos retrasos en la presentación de entregables, de modo



que en Apaneca no se cuenta con manuales actualizados a la fecha. Factor que se atribuye a la asistencia técnica brindada.

Para las diferentes problemáticas se pretenden brindar alternativas de solución mediante la creación de un plan de mejora en los procesos operativos.

La planeación operativa se encarga de crear, estandarizar y asignar funciones enfocados a la mejora para el desarrollo eficiente de sus procesos; actualmente la Alcaldía Municipal no invierte recursos en realizar dicha planeación dando lugar a una duplicidad de funciones por parte de la secretaria municipal dando paso a la ausencia de estandarización y asignación de funciones por falta de un control por tal motivo se deben tomar funciones que no corresponden a sus obligaciones.

La desactualización en los procesos operativos vigentes y los retrasos generados por la falta de formalización de la institución nos llevan a cuestionarnos:

#### DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La falta de los procesos definidos para el área operativa de la Alcaldía Municipal de Apaneca, genera problemas con el personal, ya que no tienen establecidas sus funciones y eso puede llevar a cometer errores a nivel operativo, los cuales dificultan la coordinación en la institución, al dar propuestas para la mejora de los procesos se pretende aportar soluciones a los errores que se están cometiendo y a su vez brindar un servicio de mayor calidad a los usuarios.



### 1.4.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo está enfocado en estudiar los procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca, que promete dar apoyo en la coordinación de los recursos humanos, procedimientos y las funciones que conduzcan a la ejecución eficiente y eficaz de las actividades de las unidades operativas, siendo esta organización la gestora administrativa que tiene el reto y la responsabilidad de producir y ofrecer servicios de calidad para responder a una población cada día más exigente.

El desarrollo del trabajo es considerado como un enlace entre la Universidad de El Salvador y la comunidad, que permitirá establecer una propuesta para ayudar y fortalecer los servicios que presta la Alcaldía Municipal de Apaneca.

Es considerado como un estudio relevante, porque servirá de modelo a seguir por la Alcaldía; es factible y viable el desarrollo de la misma, porque contribuirá al mejoramiento de los servicios municipales y permitirá la aplicación de técnicas de ingeniería útiles a la sociedad.

La Alcaldía cuenta con las áreas de: Contabilidad, Tesorería, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro de estado familiar y servicios municipales, dentro de las cuales se cumplen diferentes roles de vital importancia para los trámites que los ciudadanos del Municipio necesitan, actualmente la institución cuenta con 26 colaboradores los cuales a diario cumplen con las tareas asignadas.

La municipalidad de Apaneca cuenta con el apoyo de instituciones de Gobierno formando así un sistema abierto de constante interacción, sin embargo, el tiempo que se debe esperar para recibir lo solicitado y el método de aplicación, producen retrasos que afectan el funcionamiento de la institución, con el propósito de contribuir positivamente en el desarrollo de la misma, se tomó la decisión de apoyar mediante la elaboración de un plan de mejora en los procesos operativos. En cuanto a procesos operativos no se pueden resolver problemáticas similares de manera notablemente distintas, porque complica el área administrativa y produce antecedentes variados que a la larga pueden afectar decisiones futuras.

La principal razón por la cual se desarrollará este estudio diagnóstico y elaboración de propuesta de plan de mejora en procesos operativos radica en el beneficio que representará el instrumento para la comunidad en caso de implementarse y en el desarrollo organizacional de la institución en general, logrando de esta manera un mayor grado de modernización operativa.



### **1.4.3. OBJETIVOS**

#### **1.4.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un plan de mejora de los procesos operativos de la Alcaldía municipal de Apaneca, departamento de Ahuachapán.

#### **1.4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Conocer los procesos operativos que se desarrollan dentro de la Alcaldía municipal de Apaneca.
- Identificar por medio de un diagnóstico los procesos operativos que deben ser mejorados dentro de la institución.
- Elaborar una propuesta de mejora para fortalecer los procesos operativos que actualmente presentan deficiencia, en la Alcaldía municipal de Apaneca.
- Formular un plan de implementación para la propuesta de mejora de los procesos operativos.

#### **1.4.4. ALCANCES.**

- El presente estudio tiene como finalidad conocer los procesos operativos que se realizan dentro de la Municipalidad, con ello tener la capacidad para la realización del diagnóstico de los procesos operativos que circulan, este se realizará haciendo uso de técnicas para la recopilación de datos o información, y de esta manera conocer la situación actual en la que se encuentra la institución.
- Propuesta de un plan de mejora en los procesos operativos que involucren la determinación de una necesidad por parte de usuarios, entrega de información o documentos de los mismos y el respectivo proceso que se desarrolla hasta la finalización del servicio, entrega de documento solicitado o la actualización en la base de datos de la Alcaldía Municipal.
- La propuesta realizada en el presente estudio podrá ser desarrollada bajo la administración Municipal del Gobierno en dirección.



#### **1.4.5. LIMITANTES.**

- El horario de trabajo de los colaboradores es un factor que en determinado momento podría generar inconvenientes ya que no es posible realizar consultas en el momento que se desea debido a las actividades que se realizan, por lo tanto, se debe de consensuar el día y hora en la que se le facilita brindar información.
- La investigación y análisis realizado de la información permanecerá a nivel de propuesta puesto que la implementación quedará a juicio de las autoridades encargadas del manejo del plan de mejora para los procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca.
- No se interactúa con los usuarios, únicamente con los colaboradores de la institución.
- La propuesta se realizará tomando en cuenta el tipo de información que se obtenga, tanto de fuentes primarias como secundarias y al nivel de veracidad que esta posea en cuanto a la realidad que vive la institución.
- La aceptación e implementación de la propuesta del plan de mejora dependerá directamente de la jefatura de la institución.

### **1.5. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.5.1. LLUVIA DE IDEAS.**

En los equipos de mejora es frecuente que en las diferentes etapas de un proyecto sea necesario hacer un análisis grupal, para lo cual se requiere generar ideas, ya sea para encontrar causas o para proponer soluciones. En este contexto se sugiere que estos análisis se hagan con base en la técnica conocida como sesión de lluvia o tormenta de ideas, que es una forma de pensamiento creativo encaminada a que todos los miembros de un grupo participen libremente y aporten ideas sobre un determinado tema o problema. Esta técnica es de gran utilidad para el trabajo en equipo, debido a que permite la reflexión y el diálogo sobre un tema sobre una base de igualdad. Se recomienda que las sesiones de lluvia de ideas sea un proceso disciplinado y siga los siguientes pasos:

1. Definir con claridad y precisión el tema o problema sobre el que se aportan ideas. Esto permitirá que el resto de la sesión sólo esté enfocada a este punto y no se dé pie a la divagación sobre otros temas.



2. Se nombra a un moderador de la sesión, quien se encargará de coordinar la participación de los demás.
3. Cada persona en la sesión hace una lista por escrito de ideas sobre el tema (una lista de posibles causas si se analiza un problema). La razón de que esta lista sea por escrito, y no de manera oral, es que así todos los integrantes del grupo participan y se logra concentrar más su atención en el objetivo. Incluso esta lista puede encargarse previo a la sesión. (Pulido, 2010, pág. 198)
4. Los participantes se acomodan de preferencia en forma circular y se turnan para leer una idea de su lista cada vez. A medida que se leen las ideas, éstas se presentan visualmente a fin de que todos las vean. El proceso continúa hasta que se hayan leído todas las ideas diferentes de todas las listas. Ninguna idea debe considerarse absurda o imposible, aun cuando se crea que unas son causas de otras; la crítica y la anticipación de juicios tienden a limitar la creatividad del grupo, que es el objetivo en esta etapa. En otras palabras, es importante distinguir dos procesos de pensamiento: primero, pensar en las posibles causas y, después, seleccionar la más importante. Hacer ambos procesos al mismo tiempo es inadecuado. Por esto, en esta etapa sólo se permite el diálogo para aclarar una idea que ha señalado un participante. Debe fomentarse la informalidad y la risa instantánea, pero prohibirse la burla.
5. Una vez leídas todas las ideas, el moderador pregunta a cada persona, por turnos, si tiene puntos adicionales. Este proceso continúa hasta que se agoten las ideas. Ahora se tiene una lista básica de ideas sobre el problema o tema. Si el propósito era generar esta lluvia, aquí termina la sesión; pero si se trata de profundizar aún más la búsqueda y encontrar las ideas principales, entonces se deberá hacer un análisis de las mismas con las siguientes actividades.
6. Agrupar las ideas o causas por su similitud y representarlas en un diagrama de Ishikawa, considerando que para cada grupo corresponde una rama principal del diagrama, a la cual se le asigna un título representativo del tipo de causas en tal grupo. Este proceso de agrupación permite clarificar y estratificar las ideas, así como tener una mejor visión de conjunto y generar nuevas opciones.



7. Una vez hecho el DI se analiza si se ha omitido alguna idea o causa importante; para ello se pregunta si hay alguna otra causa adicional en cada rama principal y, de haberla, se agrega.
8. A continuación, se inicia una discusión abierta y respetuosa dirigida a centrar la atención en las causas principales. En esta discusión se trata de argumentar en favor de y no de descartar opciones. Las causas que reciban más mención o atención en la discusión se señalan en el diagrama de Ishikawa resaltándolas de alguna manera.
9. Elegir las causas o ideas más importantes de entre las que el grupo ha destacado previamente. Para ello se tienen tres opciones: datos, consenso o votación. Se recomienda esta última cuando no se puede recurrir a datos y en la sesión participan personas de distintos niveles jerárquicos, o cuando hay alguien de opiniones dominantes. La votación puede ser del tipo 5, 3, 1. Se suman los votos y se eliminan las ideas que recibieron poca atención; ahora la atención del grupo se centra en las ideas que obtuvieron más votos. Se abre una nueva discusión sobre éstas y después se realiza una nueva votación para así seleccionar las causas más importantes que el grupo se encargará de atender.
10. Si la sesión está encaminada a resolver un problema, se debe intentar que en las futuras reuniones o sesiones se llegue a las acciones concretas que se tienen que realizar, para lo cual se puede utilizar nuevamente la lluvia de ideas y el diagrama de Ishikawa. Es importante poner énfasis en las acciones para no caer en el error o vicio de muchas reuniones de trabajo en las que sólo se debate sobre los problemas, pero no se acuerdan acciones de solución. (Pulido, 2010, pág. 199)

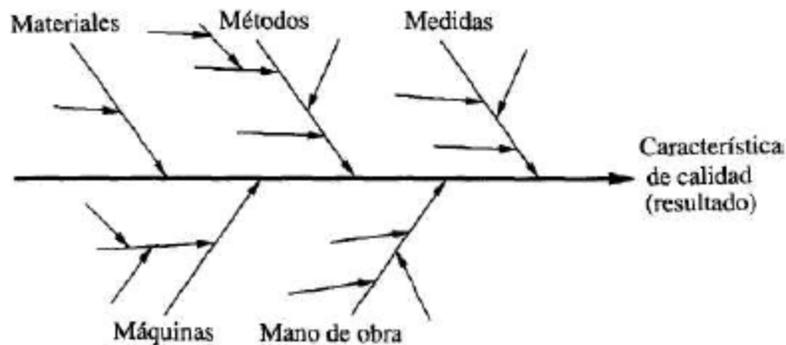
### **1.5.2. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO**

Los diagramas de causa y efecto, ilustran la relación entre las características (los resultados de un proceso) y aquellas causas que, por razones técnicas, se considere que ejercen un efecto sobre el proceso. Permiten que se resuman todas las relaciones entre las causas y efectos de un proceso. Cuando se utilizan junto con otras herramientas estadísticas, tales como los diagramas de Pareto, los diagramas de causa y efecto son útiles para promover la mejora del proceso según prioridades, acumular y organizar los conocimientos y la tecnología, consolidar las ideas de todos los empleados sobre las actividades relacionadas con el control, y facilitar las discusiones, la educación y otros diversos aspectos de las relaciones humanas. También son útiles para toda clase

de actividades de calidad, cantidad, plazos de entrega y control de costes durante el desarrollo de nuevos productos, investigación y desarrollo, construcción de nuevas plantas, etc.

Puesto que todo el mundo los comprende fácilmente, son una de las herramientas más importantes para la promoción y la puesta en práctica del CC.

1. Cómo hacer un diagrama de causa y efecto
  - a) Decidir la característica que se ha de considerar.
  - b) Dibujar una flecha horizontal en el centro de una hoja de papel conveniente, como se muestra en la Figura 2, y anotar la característica en cuestión en el extremo derecho de la flecha. Esta flecha, que forma el eje del diagrama, representa el proceso en consideración. (Ishikawa, 1989, pág. 252)



*Ilustración 2: Diagrama de causa y efecto utilizando las cinco emes para controlar los procesos.*

- c) Elegir unos nombres generales para las características sustitúas o las causas, y anotarlas en el diagrama por medio de flechas más pequeñas, empezando por la izquierda y siguiendo el orden del proceso. Se deben utilizar categorías generales tales como materias primas, equipo, métodos de trabajo, personas, condiciones ambientales, métodos de muestreo y métodos de medida. Se deben probar varios métodos de clasificación, e.g., orden de los procesos, departamento, función, etc., para ver cuál es el más fácil de usar.

No hay reglas específicas para dibujar el diagrama; lo importante es desglosar las categorías por medio del uso de ramas secundarias, terciarias, etc., explicadas más adelante en (d), hasta el punto en que se hayan identificado las causas sobre las que se pueda actuar. Las ramas principales deben designarse con los nombres de las causas de las casillas, como se muestra en la Figura 4.3.



Recordar las "cinco emes" (mano de obra, materiales, máquinas, métodos y medidas) cuando se decidan las ramas principales, como se indica en la Figura 4.4.

- d) Tomar las causas y desglosarlas todavía más, utilizando las ramas secundarias y terciarias. Por ejemplo, se pueden utilizar la temperatura, el tiempo, la velocidad, la carga, etc., como ramas secundarias del contenido de humedad en un proceso de secado. Tratar de comprender las relaciones entre causa y efecto todo lo posible y seguir multiplicando el número de ramas secundarias repitiendo la pregunta, "¿Por qué? ¿Por qué? ¿Por qué?" una y otra vez. Seguir escribiendo ramas secundarias y terciarias hasta que eventualmente se alcance una causa sobre la que se pueda actuar. Enumerar las causas sin más no es muy útil en realidad.

Al diagrama de causa y efecto se le apoda "diagrama de espina de pescado", pero un diagrama con una estructura tan simple como la que ese término implica no es muy útil. Es importante pensar en el diagrama como si fueran las ramas de un árbol o como si se siguiera un río hasta su nacimiento. (Ishikawa, 1989, pág. 253)

- e) Cuando se hayan registrado todas las causas posibles, clasificarlas por orden según la influencia que ejercen, basada en su significado técnico o según se decida en una votación.
- f) Anotar siempre la fecha de preparación cuando se haga un diagrama, y añadir las fechas de cualesquiera revisiones, ya que éstas dan una indicación de los progresos.

## **Ideas**

- a) Cuando se prepara un diagrama de causa y efecto, se deben reunir tantas personas como sea posible, ej, directores de departamento y de sección, encargados, operarios, ingenieros, diseñadores, especialistas de CC, etc., y todo el mundo debe poder expresar sus opiniones con libertad conforme se crea el diagrama. Hay que tener cuidado cuando el diagrama lo prepara una persona o un grupo pequeño de personas, ya que entonces puede sesgarse con facilidad. Si es posible, también deberían incluirse personas de otros procesos, y se debe hacer uso de la creación imaginativa para estimular el flujo de ideas. La persona que presida la reunión debe animar a las personas a que hablen para poder juntar las entradas de todos, y es especialmente importante crear una atmósfera en la que los operarios, los encargados y los no especialistas no tengan reparos en hablar. En este ejercicio no debería haber



comentarios o discusiones cuando una persona ha manifestado una opinión. Es más importante escuchar lo que otros tienen que decir que expresar las propias ideas. Los elementos que se consideren innecesarios siempre se pueden eliminar más adelante. No es éste el momento de debatir si una causa determinada afecta o no al proceso o si es o no importante.

En principio, la sesión debe ser dirigida por alguna persona responsable del proceso en consideración, e.g., un director de sección, un supervisor o un encargado.

- b) No despreciar las causas relacionadas con la gestión (las que no se encuentran en los libros de texto normales).
- c) No olvidar cosas como los errores de muestreo o de medida y los métodos de cálculo.
- d) Hacer varios diagramas de causa y efecto para cada característica.
- e) Examinar cómo determinadas causas influyen sobre otras características (recordar la posibilidad de interacción, de confusión, etc.).
- f) En vez de pensar en por qué ha ocurrido un problema, es mejor concentrarse en la mejor forma de resolverlo. (Ishikawa, 1989, pág. 254)
- g) Durante la preparación de los diagramas de causa y efecto, las cosas y las mejoras sobre las que todo el mundo está de acuerdo en que deberían hacerse, deben normalizarse y ponerse en práctica rápidamente.
- h) Para poner en práctica el control del proceso, es conveniente elegir métodos de clasificación que muestren claramente la responsabilidad y la autoridad de los departamentos, los encargados, etc., desde el punto de vista del control.
- i) Es conveniente diferenciar entre las causas variables y las causas discretas.
- j) Asegurarse de incluir todas las causas que se considere que son importantes por razones técnicas, independientemente de si se están midiendo o no en el momento presente o son susceptibles de ser medidas. Tales causas deben distinguirse con un símbolo especial.
- k) Clasificar las causas como esporádicas, periódicas o crónicas. Señalar las causas que puedan producir anomalías.
- l) También es una buena idea utilizar símbolos especiales para las causas sospechosas de interacción.



- m) Clasificar las causas según sean fáciles, difíciles o imposibles de controlar, teniendo en cuenta la responsabilidad y la autoridad cuando se decide qué se puede controlar y qué no.
- n) Si se van a dibujar gráficos de control, clasificar las causas con arreglo a si crean dispersión dentro de los grupos o entre los grupos.
- o) Conforme mejora un proceso, deben celebrarse reuniones de revisión para revisar mensualmente los diagramas de causa y efecto, siempre que suceda un accidente o una anomalía, o siempre que los diagramas de Pareto confirmen que ha cambiado el efecto relativo de las causas sobre las características de calidad. (Ishikawa, 1989, pág. 255)

### **1.5.3. DIAGRAMA DE PARETTO.**

¿Qué es un diagrama de Pareto?

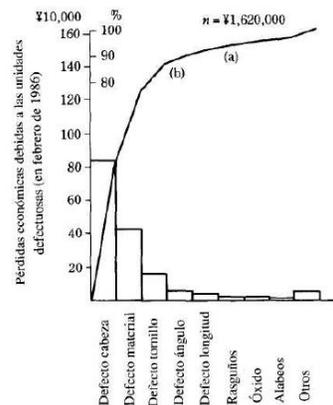
El diagrama de Pareto es un tipo de distribución de frecuencias. Se prepara recogiendo datos de, por ejemplo, el número de diferentes tipos de defectos, reprocesos, desechos y reclamaciones, o de pérdidas en dinero y pérdidas en porcentajes, junto con sus varias causas, y luego se representan por orden decreciente de frecuencia, como se muestra en la Figura 3.

Cuando ordenamos así los datos y representamos los totales acumulados como indica la línea continua de la figura, vemos a menudo que los dos o tres primeros tipos de defectos, por ejemplo, suponen como mínimo el setenta u ochenta por cien del total. Está claro que, si eliminamos estos defectos concretos, habremos eliminado la mayoría de los defectos, y la fracción de unidades defectuosas disminuirá espectacularmente. Aunque generalmente en las empresas hay una enorme variedad de defectos, pérdidas, accidentes y otros problemas, que tienen una multitud de causas diferentes, la mayor parte de los efectos indeseables se debe a menudo, con mucha diferencia, a sólo dos o tres problemas o causas principales. Esto se llama principio de Pareto ("pocos vitales, muchos triviales"), que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a sólo unos pocos graves. Los diagramas de Pareto nos permiten identificar objetivamente los problemas graves que tenemos delante actualmente, y acometer los verdaderamente importantes como cuestión de política. (Ishikawa, 1989, pág. 139)

La identificación y eliminación de estos problemas nos permite alcanzar enormes beneficios. Si no identificamos así los problemas verdaderamente importantes, malgastaremos mucho esfuerzo;

por ejemplo, si decimos que nuestro problema es el quinto elemento de la Figura 2.11 (defectos de longitud) y hacemos grandes esfuerzos para resolverlo, sólo ahorraremos unos cincuenta mil yenes (cuatrocientos dólares) al mes, aunque tengamos éxito.

Este tipo de esfuerzo es un "esfuerzo quisquilloso". Se pueden alcanzar resultados incomparablemente mejores si todos los departamentos cooperan para eliminar los problemas más grandes. Desgraciadamente, a menudo se eluden los problemas más grandes porque implican a un número elevado de departamentos y se considera que son demasiado problemáticos, mientras que los problemas pequeños se acometen con gusto. En control de calidad es importante construir un sistema de cooperación en el cual todos trabajen juntos para eliminar los problemas y sus causas por orden, empezando por los mayores. (Ishikawa, 1989, pág. 140)



*Ilustración 3: Diagrama de Pareto*

### **Algunas cuestiones que se deben observar cuando se preparan los diagramas de Pareto**

- Registrar siempre el número total de elementos, cantidades de dinero y las fechas o las horas en que se recogieron los datos.
- En la medida de lo posible, estratificar los datos según diferentes causas, tipos de defectos, etc. El método de estratificación dependerá del propósito de la recogida de datos.
- Si es posible, expresar las pérdidas en términos monetarios en vez de en números, cantidades, porcentajes de defectos, etc. Según el problema, la dispersión a la que contribuye cada causa también se puede expresar en términos de la varianza (en forma de un porcentaje de contribución).



- d) Pensar en el propósito de la preparación del diagrama cuando se decida el periodo para el cual se van a recoger los datos. Este periodo no debe ser demasiado corto ni debe ser tan largo que incluya los resultados de varias acciones correctoras.
- e) Si se ejerce alguna acción, dibujar los diagramas de Pareto antes y después con objeto de comprobar los resultados.
- f) En la medida de lo posible, estratificar los diagramas de Pareto por horas, máquinas, etc.
- g) Desglosar los problemas mayores con más detalle y preparar diagramas de Pareto individuales para ellos.

### **Algunas cuestiones que se deben observar cuando se interpretan y usan los diagramas de Pareto**

- a) Empezar siempre con el problema que vaya a traer los mayores beneficios de ser resuelto.
- b) Formar equipos de personas de todos los departamentos pertinentes, hacer que cada departamento discuta las propuestas para resolver el problema, y hacer que cooperen para encontrar una solución.
- c) Preparar diagramas de Pareto para cada mes y cada periodo contable.
  - i. Si los defectos o las pérdidas más frecuentes decrecen súbitamente, esto indica que o bien ha tenido éxito el esfuerzo cooperativo o que el proceso u otros factores han cambiado súbitamente, aunque nada se haya hecho al respecto.
  - ii. Si diferentes tipos de defectos o pérdidas decrecen de una forma aproximadamente uniforme, esto indica generalmente que el control ha mejorado.
  - iii. Si el defecto o la pérdida más frecuente cambia todos los meses, pero no disminuye mucho el porcentaje global del defecto o de la pérdida (en otras palabras, si el diagrama de Pareto es inestable), esto indica falta de control. (Ishikawa, 1989, pág. 141)

El diagrama de Pareto es una herramienta sencilla pero potentísima. Por esta razón, debe utilizarse ampliamente, no sólo en control de calidad sino en toda situación posible. (Ishikawa, 1989, pág. 142)



---

Capítulo II  
DIAGNÓSTICO  
SITUACIONAL DE LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
APANECA.

---



## **2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.**

En este capítulo se describe la situación actual de la Alcaldía Municipal de Apaneca, en relación al Área política ya que es importante entender la estructuración de dicha área para su análisis con respecto a los procesos operativos y a la vez relacionar la integración que se tiene con el Área consultora, en términos de los procesos Operativos se describe las unidades que conforman el área operativa de la institución para comprender su funcionamiento e identificar las oportunidades de mejora que puedan ser exploradas.

La información se maneja utilizando técnicas de recolección de datos para el Área Política y Área consultora aplicará la entrevista y la observación directa para luego presentar el análisis de los datos recolectados; para el Área Operativa se aplicará una encuesta destinada a conocer los procesos administrativos, sus funciones con el fin de diagnosticar los puntos que dan la apertura a una oportunidad de mejora, los datos serán analizados aplicando herramientas para la calidad como los son; Lluvia de ideas (brainstorming) que servirá para el ordenamiento de ideas para el plan de mejora y que será el canal para aplicar el diagrama de Ishikawa (espina de pescado) en el ordenamiento de afectación de los problemas según su naturaleza; para finalizar el proceso de análisis de datos se aplicará el diagrama de Pareto (pocos vitales y muchos triviales) para la priorización de las causa de los problemas identificados; con este análisis se procederá a realizar las conclusiones del diagnóstico y la elaboración de recomendaciones para la creación de propuestas que comprenderán el plan de mejora para la Alcaldía.

La información se manejará de acuerdo a las técnicas de recolección de datos descritas en el capítulo anterior, de esa manera se desarrollará un diagnóstico de la situación lo más apegado posible a la realidad y así dar una solución a la problemática que se vive en la institución.

### **2.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ÁREA POLÍTICA.**

Se describe la situación actual referente a la relación que existe entre el Área Política y el Área Operativa de la Alcaldía, siendo el Área Política la encargada de dar el apoyo y la aprobación en la toma de decisiones y el control de las distintas áreas de la institución con el fin de perseguir los objetivos de la misma.



### **2.1.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se describe la manera en que se llevó a cabo la investigación, dando inicio con la búsqueda de información, la recolección de los datos, análisis y finalmente la interpretación de los datos obtenidos.

La entrevista realizada se orientó a la recolección de información concerniente al área política o área de dirección, para esta investigación se estructuró un cuestionario que facilitara la recolección de información.

El presente trabajo se utilizará el tipo de investigación descriptiva.

### **2.1.2 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ENTREVISTAS DEL ÁREA POLÍTICA**

Se describe el proceso que se llevara a cabo para el diseño y la ejecución de la entrevista al área política de la institución.

La investigación realizada es de tipo descriptiva, pues se describe los elementos que componen el Área, sus funciones con respecto al Área Operativa, con esto busca describir las relaciones existentes y su interpretación para el diagnóstico.

### **2.1.3 DISEÑO DE LA ENTREVISTA**

La entrevista está estructurada y diseñada para obtener información sobre la estructuración del área, sus funciones y la relación que existe con la unidad operativa de la misma institución.

Con el fin de conocer los antecedentes políticos de la Alcaldía Municipal de Apaneca, se le efectuó una entrevista al secretario municipal, quien es el encargado actual de administrar las unidades operativas de la municipalidad.

El cuestionario se estructuro con el fin de facilitar la recolección de la información y mostrar la transparencia frente al entrevistado, el cual está conformado de la siguiente manera:

- I- Solicitud de colaboración: Al entrevistado se le solicitó su colaboración para la investigación, aclarando que toda la información será utilizada con fines académicos.
- II- Datos de clasificación: Se solicitó en número exacto de personal que actualmente labora en la institución y sus cargos.



- III- Cuerpo del cuestionario: El cuestionario está compuesto con un total de 15 interrogantes que brindarán la información para el análisis del área.
- IV- Datos de identificación: Se incluyeron los datos de: fecha, entrevistador.

### 2.1.4 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Se presentan los resultados obtenidos en el proceso de recolección de información mencionado anteriormente, tras realizar la entrevista al Secretario Municipal en función.

*Tabla 1: Muestra las respuestas obtenidas durante la entrevista al Secretario Municipal.*

CONSULTA	JUSTIFICACIÓN
1. ¿Quiénes conforman el área política?	Este nivel de dirección pertenece a los servidores públicos que está conformada por: el consejo municipal, la sindicatura, auditoría interna, secretaria municipal, comisión de la carrera administrativa.
2. ¿Cómo es la participación del área política con el área operativa?	Las funciones del área política son principalmente la aprobación de acuerdos, planes y programas que contribuyan a la mejora tanto para el personal de la Alcaldía como también para la población en general, pues esta área juega un papel con un carácter normativo para la administración eficiente de la municipalidad.
3. ¿Quién es el intermediario entre el área política y el área operativa?	En esta Alcaldía contamos con un sistema de comunicación abierto entre los distintos niveles jerárquicos pero en términos de formalidad soy yo (Secretario municipal) quien se encarga de enlazar dichas áreas porque por el momento no se cuenta con un área de recursos humanos que se encargue de representar al área operativa.
4. ¿Cuáles son las funciones del área?	Esta área desempeña funciones de dirección, planificación y organización del trabajo tendentes a lograr los objetivos de la Municipalidad.



<p><b>5. ¿Cuántos Años de Gobierno llevan?</b></p>	<p>La municipalidad ha estado bajo el mando del partido ARENA por 9 periodos (27 años), durante ese tiempo se ha visto una evolución ascendente tanto para la contratación del personal como también el despido y reemplazo de este.</p> <p>Cabe mencionar que el poder político ha estado a cargo del señor Osmín Antonio Guzmán por los periodos antes mencionados, quien busca su reelección para el periodo 2018 – 2021.</p> <p>Durante este prolongado periodo al frente de la municipalidad se ha notado un crecimiento exponencial en turismo. Consideramos que se ha mejorado en términos de seguridad debido al bajo índice de mortalidad en comparación con otros municipios.</p>
<p><b>6. ¿Cuáles fueron sus antecesores políticos?</b></p>	<p>La municipalidad ha estado dirigida en su mayoría por partidos políticos de derecha, la persona antecesora del actual alcalde pertenecía al partido ARENA hace 30 años, desde esa fecha hasta el día de ahora ha sido dirigida por el Sr. Osmín Guzmán.</p>
<p><b>7. La Alcaldía posee un sindicato</b></p>	<p>La Municipalidad actualmente no cuenta con sindicatos que representen al sector empleado, pues el número de personal es bajo como para conformarlo legalmente, y son pocos del sector que buscan este derecho de representación.</p>
<p><b>8. Qué tipo de capacitación se le brinda al personal</b></p>	<p>En la Alcaldía Municipal nos preocupamos por mantener al personal capacitados en las diferentes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente, Aspectos catastrales, Normativa tributaria, Manejo de quejas, Desarrollo local, Gestión de proyectos, Gestión de riesgos.</li> </ul>



<p><b>9. Con que frecuencia se desarrollan las capacitaciones</b></p>	<p>La planificación se hace cada cierto tiempo cada mes o cada 2 meses eso depende de la disponibilidad que tengan</p>
<p><b>10. Consideran que las áreas existentes en la municipalidad están correctamente distribuidas</b></p>	<p>Si, debido a que somos una Alcaldía pequeña que debe adecuar sus funciones al personal actual y por años hemos logrado desarrollar eficientemente nuestro trabajo.</p>
<p><b>11. ¿Cómo está conformado el comité de seguridad?</b></p>	<p>Ese está conformado por empleados y miembros del consejo municipal tenemos un representante de nivel operativo otro de nivel técnico.</p>
<p><b>12. ¿Qué funciones cumple el comité de seguridad?</b></p>	<p>Solo está conformado mas no está siendo funcional se ha hecho como mero requisito de ley.</p>
<p><b>13. ¿Quién maneja los manuales?</b></p>	<p>Actualmente no contamos con un área de recursos humanos, por lo que actualmente se me asignan esas actividades a mi (Secretario municipal).</p>
<p><b>14. ¿Se desarrolla un plan de evaluación del personal?</b></p>	<p>Si, a través de un manual de evaluación de desempeño cada cierto tiempo se contrata personal externo a la institución que les haga la respectiva evaluación; los que llegan a hacer esa evaluación son psicólogos o administradores de empresa.</p>
<p><b>15. ¿Si están centralizados o descentralizados de estas entidades?</b></p>	<p>La relación de las áreas de asesoría es descentralizada debido a que esta se encarga de brindarnos apoyo a nivel propuesto y es el consejo municipal junto al alcalde quien decide sobre la aplicación.</p>



## 2.2 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ÁREA CONSULTORA.

### 2.2.1 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ENTREVISTAS DEL ÁREA CONSULTORA

Con el fin de conocer los enlaces que se presentan entre la Alcaldía Municipal de Apaneca y las organizaciones consultoras, se le efectuó una entrevista al Lic. Luis Trejo (Colaborador del ISDEM)

El cuestionario se estructuró para facilitar la recolección de la información y mostrar la transparencia frente al entrevistado, el cual está conformado de la siguiente manera:

- I- Solicitud de colaboración: Al entrevistado se le solicitó su colaboración para la investigación, aclarando que toda la información será utilizada con fines académicos.
- II- Datos de clasificación: Se solicitó en número exacto de personal que actualmente labora en la institución y sus cargos.
- III- Cuerpo del cuestionario: El cuestionario está compuesto con un total de 5 interrogantes que brindarán la información para el análisis de la relación entre esta área.
- IV- Datos de identificación: Se incluyeron los datos de: fecha, entrevistador.

### 2.2.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

*Tabla 2: muestra las respuestas obtenidas durante la entrevista al Lic. Luis Trejo (colaborador ISDEM).*

CONSULTA	JUSTIFICACIÓN
1. ¿Quiénes conforman el área de asesoría?	ISDEM, COMURES,
2. ¿La relación con el área consultora o de asesoría es centralizada o descentralizada?	La relación de las áreas de asesoría es descentralizadas debido a que esta se encargan de brindarnos apoyo a nivel propuesto y es el consejo municipal junto al alcalde quien decide sobre la aplicación
3. ¿Cómo es la participación del área	Las funciones del área consultora son principalmente en carácter de apoyo, brindar orientación en cuanto a procedimientos y procesos, ofrecer alternativas de



<b>consultora con el área operativa?</b>	mejora en toma de decisiones, respaldo legal en diferentes aspectos, etc.
<b>4. ¿Con que frecuencia se solicitan la participación de estas entidades hacia la Alcaldía?</b>	Según la necesidad por ejemplo, en la medida que los manuales administrativos están actualizados y no se ha presentado inconvenientes no se hace uso de estos servicios, sin embargo cuando se incorporan nuevas unidades, personal u operaciones, se necesita nuevamente del apoyo de dichas entidades para ofrecer el respectivo asesoramiento en la forma que se debe proceder, adaptando así los cambios pertinentes.
<b>5. ¿Cómo es manejada la relación con estas entidades?</b>	Estas entidades nos brindan su apoyo programado, si nosotros necesitamos de su ayuda nos comunicamos y ellos se programan para venir a nuestras instalaciones y brindarnos su ayuda, y si no se presenta ninguna solicitud cada año ellos vienen para ver de qué manera nos ayudan.
<b>6. ¿Cuáles fueron sus antecesores políticos?</b>	El municipio de Apaneca se ha caracterizado por estar de acuerdo con la dirección que realiza el partido ARENA pues antes del señor Osmin Guzmán gobernó otra persona perteneciente al mismo partido.
<b>7. La Alcaldía posee un sindicato</b>	No, realmente no se ha tenido la necesidad de conformar un sindicato.
<b>8. Qué tipo de capacitación se le brinda al personal</b>	El personal de la institución necesita ser capacitado con frecuencia en aspectos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Aspectos catastrales</li> <li>• Normativa tributaria</li> <li>• Manejo de quejas</li> <li>• Desarrollo local</li> <li>• Gestión de proyectos</li> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul>



<b>9. ¿Con que frecuencia se desarrollan las capacitaciones?</b>	Eso depende de la necesidad y la disponibilidad que se tenga.
<b>10. ¿Consideran que las áreas existentes en la municipalidad están correctamente distribuidas?</b>	Si, ya que la eficiencia en la Alcaldía es óptima para el tamaño que tiene.
<b>11. ¿Cómo está conformado el comité de seguridad?</b>	Está conformado por empleados y miembros del consejo municipal, un representante del nivel operativo y otro del nivel técnico.
<b>12. ¿Qué funciones cumple el comité de seguridad?</b>	Actualmente el comité de seguridad no está siendo funcional.
<b>13. ¿Quién maneja los manuales?</b>	El secretario municipal tiene encomendada esa función.
<b>14. ¿Se desarrolla un plan de evaluación del personal?</b>	Si, para ello se contrata personal externo a la institución, usualmente son psicólogos o administradores de empresas.
<b>15. ¿Si están centralizados o descentralizados de estas entidades?</b>	Se está descentralizado pues solo se brinda apoyo.

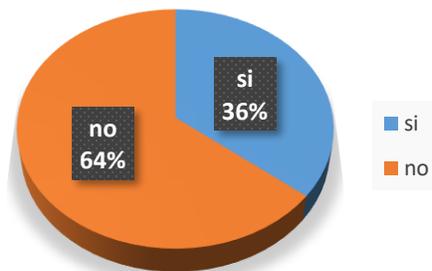
### 2.3. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ÁREA OPERATIVA.

La etapa crucial que define el rumbo de la investigación en el desarrollo eficiente del diagnóstico es la recolección de la información, en la que se aplicaron las técnicas de recolección de datos como la entrevista y la observación directa, así mismo se usaron instrumentos de registro de datos como fue la encuesta. El número de colaboradores censados es de 26 lo que representa la población en su totalidad y en el área operativa son 14 colaboradores.



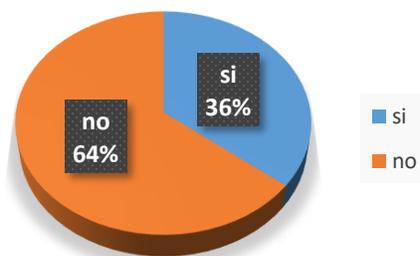
1. ¿Conoce la Misión de la Alcaldía?	SI	NO
	5	9

El 64% de las personas encuestadas desconoce la misión de la Alcaldía, es decir lo que la institución es realmente y a lo que se dedica. El nivel administrativo es el responsable de dar a conocer este aspecto desde que la persona ingresa como parte del personal que labora en la Alcaldía.



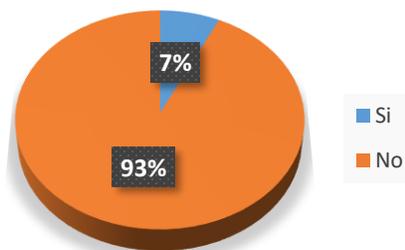
2. ¿Conoce la Visión de la Alcaldía?	SI	NO
	5	9

Los proyectos que la institución posee, se plantean a corto, mediano y largo plazo, lo cual queda registrado dentro de la visión de la misma. El 64% de las personas externó desconocer dicha visión y eso representa falta de proyección por parte de los mismos.



3. ¿Conoce usted el organigrama de la Alcaldía?	SI	NO
	5	9

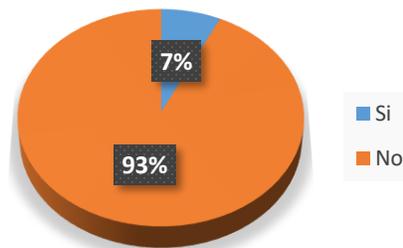
El 71% de los encuestados afirma no conocer el organigrama de la institución, evidenciando problemas organizacionales interinos. El principio de unidad de mando se basa en el organigrama de la Alcaldía, desconocerlo representa problema de dualidad de mando y eso a su vez confusión.





4. ¿Considera eficiente la estructura organizacional de la Alcaldía?	SI	NO
	5	9

La estructura organizacional es la columna vertebral de la Alcaldía, el 93% de las personas encuestadas considera como deficiente dicha estructura, lo que representa que hay saltos de autoridad, informalidad en entrega de reportes, poco control de operaciones, etc.



5. ¿Qué tipo de políticas administrativas conoce? (Puede marcar más de una)				
Política de regulación interna.	Política salarial.	Política de selección y contratación de personal.	Política de la carrera administrativa municipal.	Política de seguridad ocupacional.
3	7	2	4	8

El 8% de los encuestados desconocen las políticas de contratación de personal, evidenciando el bajo grado de estandarización en los procesos de reclutamiento y selección de personal. El 67% no conocen políticas de seguridad ocupacional, comparando este dato con el hecho de no recibir capacitaciones encaminadas al tema se afirma que la conceptualización de seguridad ocupacional no es del todo desconocida por los colaboradores.

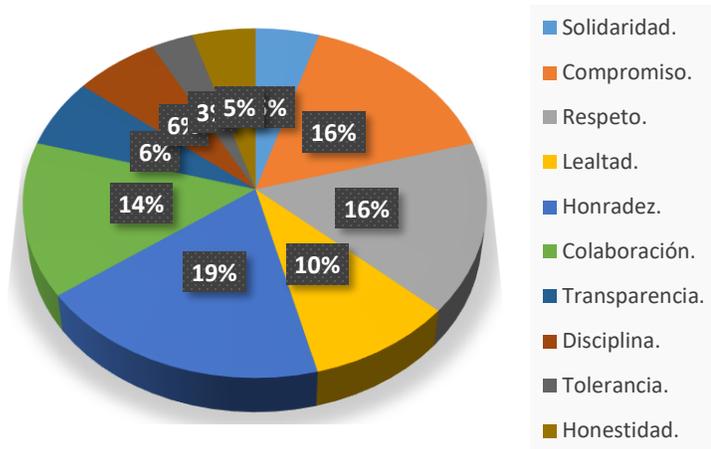




6. De los siguientes valores institucionales ¿Cuáles se ponen en práctica dentro de la Alcaldía? (Puede marcar más de una)

<b>Solidaridad.</b>	<b>Compromiso.</b>	<b>Respeto.</b>	<b>Lealtad.</b>	<b>Honradez.</b>
<b>3</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Colaboración.</b>	<b>Transparencia.</b>	<b>Disciplina.</b>	<b>Tolerancia.</b>	<b>Honestidad.</b>
<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

El 19% coinciden en que la honradez es un valor institucional infaltable dentro de los principios de la Alcaldía, mientras que el 97% no consideran la tolerancia como un valor relevante y la ausencia del mismo genera fricción y obstaculiza el trabajo en equipo. La colaboración y el respeto a su mismo se consideran de gran importancia con un 16%.

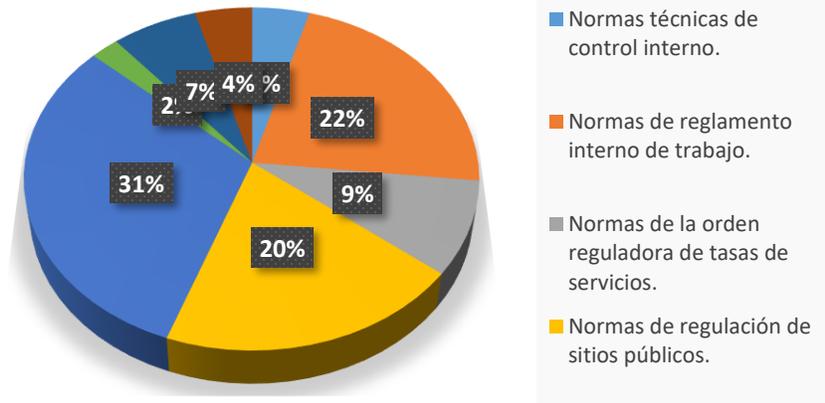




**7. De las siguientes normas institucionales ¿Cuáles se aplican en la Alcaldía? (Puede marcar más de una)**

<b>Técnicas de control interno.</b>	<b>De reglamento interno de trabajo</b>	<b>De la orden de tasas de servicios.</b>	<b>De regulación de sitios públicos.</b>
<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>Cargos y funciones.</b>	<b>De capacitación.</b>	<b>Organizacionales.</b>	<b>Sistema retributivo.</b>
<b>14</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

El 31% de los encuestados conocen las normas de cargos y funciones. El 2% conoce las normas técnicas de control interno.



**8. ¿De qué forma y tipo obtiene usted la información concerniente a su trabajo?**

<b>Formal</b>		<b>Informal</b>	
<b>8</b>		<b>6</b>	
<b>Escrito</b>	<b>Digital</b>		<b>Tablero Informativo</b>
<b>8</b>	<b>8</b>		<b>5</b>

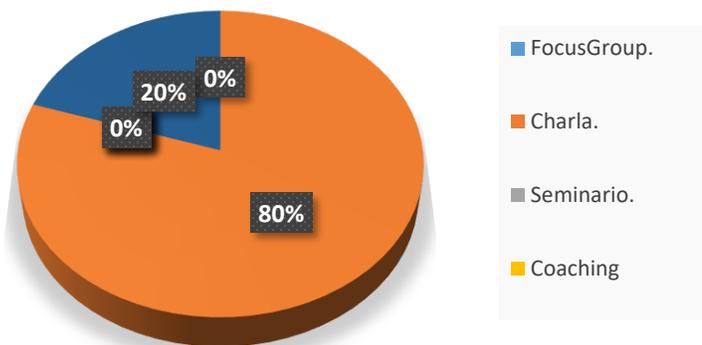


El 57% recibe información de carácter formal, de los cuales el 76% es en forma física o digital vía correo electrónico. El 43% afirma que la informalidad es un factor común y eso produce confusión al momento de generar reportes o entregas fuera de tiempo.



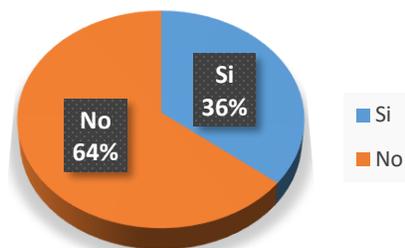
9. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido? (Puede marcar más de una)			
FocusGroup.	Charla.	Seminario.	Coaching
0	8	0	0
Cursos	Taller.	Diplomados o especializaciones.	
0	0	2	

El 80% coinciden en que son charlas la única modalidad de capacitación que se aplica, se desconoce en su totalidad de Coaching, talleres, cursos y seminarios. El 10% ha recibido especializaciones o diplomados por la naturaleza de sus actividades, pero fuera del marco institucional.



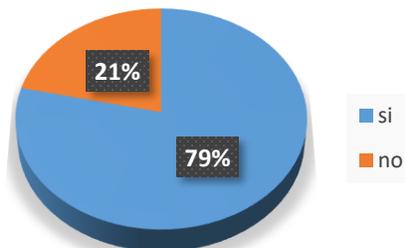
10. ¿Recibe capacitaciones encaminadas al desempeño de sus labores?	SI	NO
	5	9

El 64% afirman no recibir capacitaciones encaminadas al mejoramiento del desempeño de las diferentes labores, esto afecta el grado de eficiencia en general.



11. ¿Se ha evaluado su desempeño laboral durante su tiempo de trabajo en esta Municipalidad?	SI	NO
	11	3

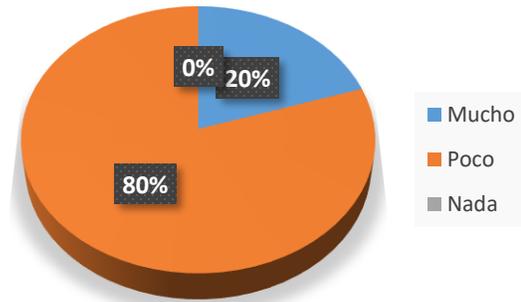
El 79% afirma que su desempeño laboral ha sido evaluado, periódicamente se establecen pruebas que midan eficiencia por parte del personal, el 21% que respondió negativo; se debe a su período de laborar dentro de la institución.





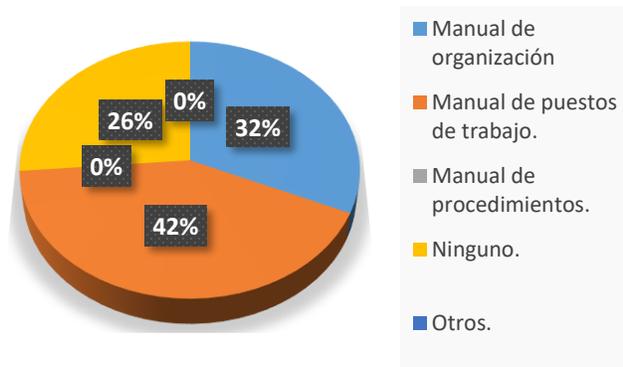
12. ¿Indique que tanto las capacitaciones le han ayudado a mejorar su desempeño laboral?		
Mucho	Poco	Nada
2	8	0

El 20% de las personas que han recibido capacitaciones afirman que les producen mejora en la eficiencia de sus respectivas labores, mientras que el 80% consideran bajo el grado de influencia en las actividades diarias que se realizan.



13. ¿En el tiempo que lleva laborando en la Alcaldía, a cuales de los siguientes manuales administrativos ha tenido acceso?				
Manual de organización	Manual de puestos de trabajo.	Manual de procedimientos.	Ninguno.	Otros.
6	8	0	5	0

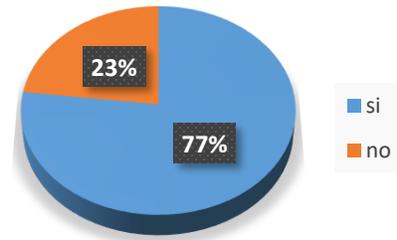
El 86% de las personas no conocen el manual de procedimientos, dato que representa un problema serio puesto que se producen errores en trámites por falta de secuencia lógica o pérdida de tiempo en preguntar cómo se hacen los procesos respectivos. El 27% afirman conocer el manual de organización sobre el cual gira la institución en su totalidad.





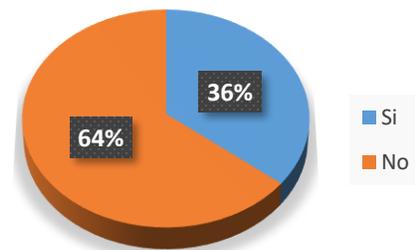
14. ¿Cree usted que en su área se ejecutan funciones que están fuera de su responsabilidad?	SI	NO
	10	3

El 77% de los encuestados afirman realizar actividades que se encuentran fuera de sus responsabilidades establecidas, lo que indica la mala distribución de las mismas y el sobrecargo que se produce además de la inconformidad que se genera entre el personal.



15. Se lleva un control y evaluación del desempeño de sus funciones.	SI	NO
	5	9

El 64% de los colaboradores afirma la ausencia de un control y evaluación del su desempeño laboral, esto representa un problema en eficiencia a nivel organizacional, el bajo rendimiento de un colaborador afecta directa o indirectamente al resto por los diferentes procedimientos que se desarrollan en las unidades administrativas, en su mayoría no se mide el desempeño en el nivel operativo.



16. ¿De qué forma se lleva el control de su desempeño laboral?		
Estudio de evaluación de desempeño	Informes	Supervisión personal
5	0	0

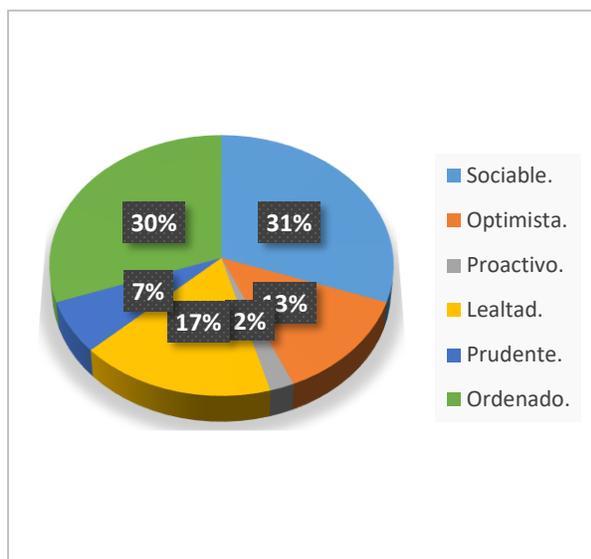
El 100% de los que afirman se lleva un control de su desempeño laboral es por medio de un estudio de evaluación, la ausencia de supervisión representa un problema por parte del nivel administrativo.





17. Escriba los requisitos mínimos que considera que debe tener una persona para desempeñar eficientemente el trabajo que usted desempeña, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

PERSONALIDAD					
Sociable	Optimista	Proactivo	Lealtad	Prudente	Ordenado
14	6	1	8	3	14
HABILIDADES, CAPACIDADES Y DESTREZAS					
Autoconocimiento.	Empatía.	Comunicación asertiva.	Relaciones interpersonales.		
1	5	6	8		
Toma de decisiones.	Solución de problemas y conflictos	Pensamiento creativo.	Pensamiento crítico.		
3	14	2	3		

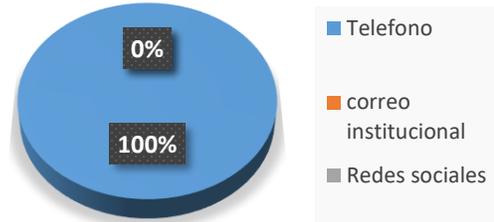


Según las respuestas obtenidas sobre las características de personalidad para el desempeño eficiente de las actividades de cada puesto, coincide el 30% que se debe ser sociable debido a la interacción del cargo, el 30% afirman que el ser ordenado de igual forma es muy importante, siendo 2% únicamente el que considera que la proactividad es necesaria. Las principales habilidades que se debe poseer en términos generales de solucionar problemas con un 33% de coincidencia de los diferentes colaboradores.


**18. ¿Cuáles son los medios de comunicación utilizados actualmente?**

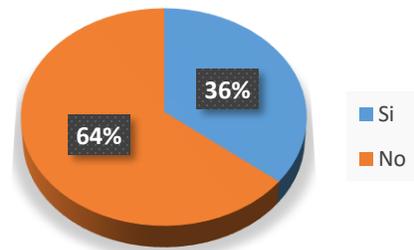
<b>Teléfono</b>	<b>correo institucional</b>	<b>Redes sociales</b>
<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

El único medio de comunicación oficial y reconocido según el 100% de los encuestados es el teléfono, evidenciando la inexistencia de correo institucional y uso de redes sociales, considerando el desarrollo tecnológico que se experimenta podría generar preocupación.



<b>19. Considera que el sistema de comunicación que se utiliza en la institución se encuentra a la vanguardia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>5</b>	<b>9</b>

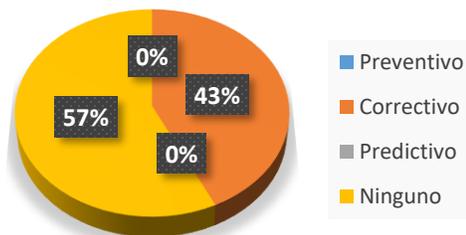
El 64% de los empleados encuestados coinciden en que el sistema de comunicación actual es decir únicamente por teléfono, no se encuentra a la vanguardia y representa un problema de desactualización a la Alcaldía.





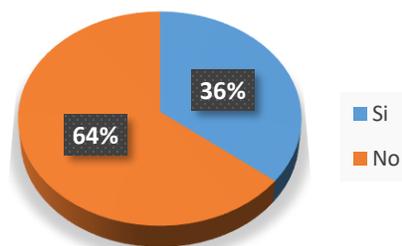
20. ¿Qué tipo de mantenimiento se le aplica al equipo que está bajo su cargo?			
Preventivo	Correctivo	Predictivo	Ninguno
0	6	0	8

Es importante observar que según el 57% de los colaboradores afirman no se brinda ningún tipo de mantenimiento al equipo de oficina de la Alcaldía, mientras que el 43% por su parte expresan que, si se le brinda mantenimiento al equipo, pero de carácter correctivo lo que evidentemente es pérdida para la institución y afecta en el desempeño general de las funciones de las diferentes unidades administrativas principalmente el nivel administrativo y operativo.



21. ¿Considera que el método de entrega de documento es idóneo?	SI	NO
	5	9

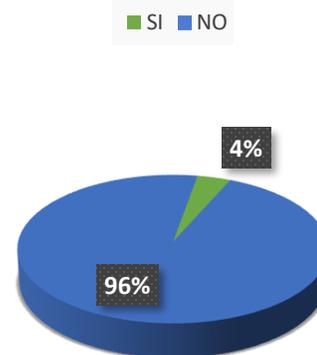
El 36% de los encuestados consideran idóneo el método de entrega actual de documentos, siendo el 64% quienes por el contrario lo consideran ineficiente o desfasado y que mejorar el método resulta factible y necesario.





1. ¿Tiene conocimiento sobre la Ley General De Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo?	SI	NO
	1	25

El 4% de los encuestados conoce sobre la Ley General de Prevención de riesgos en los lugares de trabajo, resultado evidente que no se brinda la información necesaria al respecto esto en razón del poco valor que se le atribuye. El 96% de los colaboradores ignoran sobre dicha Ley, lo que con facilidad aumenta la probabilidad de verse afectados por infringir la misma.



2. ¿Conoce las funciones que desarrolla el comité de seguridad?	SI	NO
	6	20

El 77% de las personas encuestadas afirman no conocer sobre las funciones que debe tener el comité de seguridad, inclusive la existencia del mismo. No promover la cultura de seguridad conlleva al desconocimiento de un comité encargado de velar por el cumplimiento de las leyes establecidas.



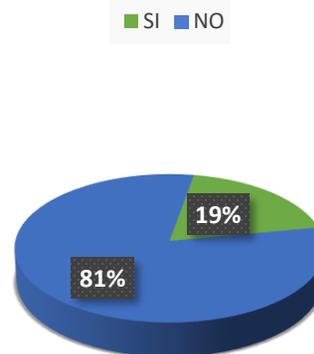
3. ¿Existe un comité de seguridad en la institución?	SI	NO
	0	26

Se afirma en un 100% que se carece de comité de seguridad ocupacional dentro de la institución, además no se hace diferencia entre lo que sería una comisión, ambos términos se consideran inexistentes en la Alcaldía.





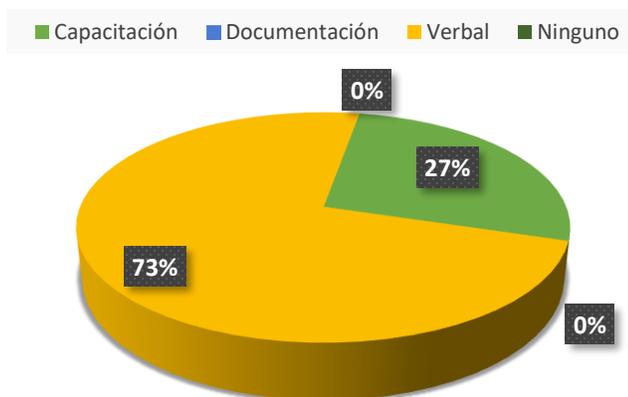
4. ¿Tiene alguna clase de capacitación o formación en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional? (si su respuesta es no pase a la pregunta 4)	SI	NO
	5	21



El desconocimiento de la existencia de un comité de seguridad ocupacional, genera que el 81% de los encuestados afirmen no recibir ningún tipo de capacitación o formación al respecto, el 19% que respondió positivamente ha sido de carácter externo es decir ajeno a la institución.

5. ¿Qué clase de capacitación o formación ha recibido usted en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional?			
Capacitación	Documentación	Verbal	Ninguno
7	0	19	0

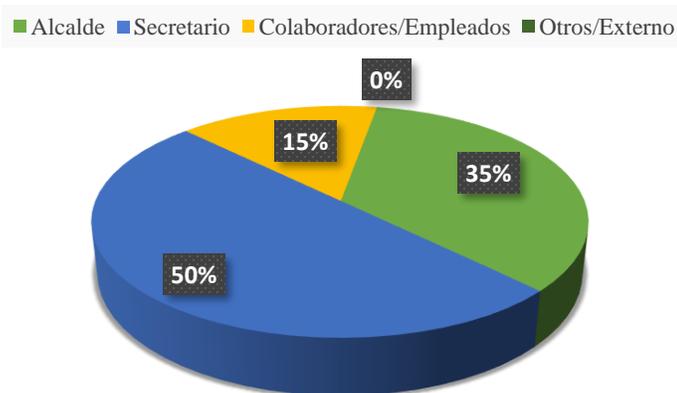
El tipo de capacitación de mayor frecuencia son las charlas con un 73% sin embargo por la naturaleza de las mismas se produce un conocimiento ligero el cual no conduce a crear conciencia en materia de seguridad ocupacional. Solo el 27% de los encuestados ha recibido capacitaciones ajenas a la institución.





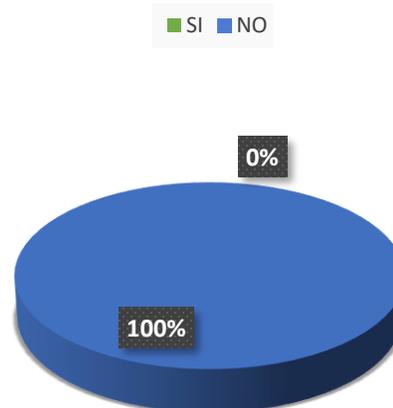
6. ¿Quién piensa que es el responsable en la Alcaldía, de velar porque se lleven a cabo las medidas de Seguridad e Higiene Ocupacional?			
Alcalde	Secretario	Colaboradores/ empleados	Otros/Externo
9	13	0	4

De los 26 encuestados 13 consideran que es responsabilidad del secretario de la municipalidad capacitar en materia de seguridad ocupacional, el 35% afirman que es el alcalde quien debería cumplir con dicha función, se observa como ninguno considera que es un agente externo el responsable.



7. ¿En el área de trabajo se le exige cumplir un reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional? (Si su respuesta es no pase a la pregunta 9)	SI	NO
	0	26

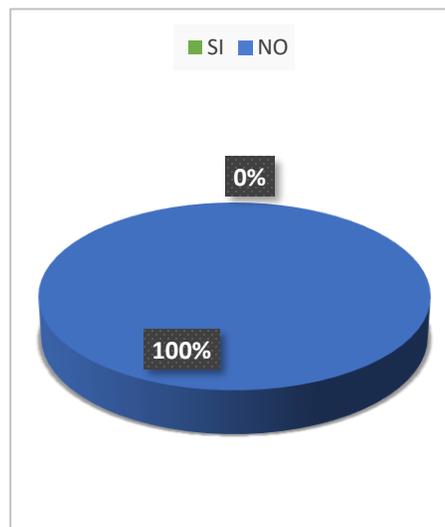
No existe ningún tipo de exigencia de cumplimiento de normas de seguridad ocupacional dentro de la institución, áreas como bodega en donde se ubican estantes grandes con material pesado por ejemplo no tiene ningún tipo de indicaciones que se deban cumplir para evitar accidentes.





8. ¿Existe un registro o Control de Accidente y enfermedades ocurridas al personal dentro de su área de trabajo?	SI	NO
	0	26

No se cuenta con un sistema de registro de accidentes en el lugar de trabajo, esto representa un problema legal violando los requisitos establecidos en la Ley General de prevención de riesgos en donde se busca velar por la seguridad del trabajador. El 100% afirman no se tiene un control de los accidentes y por tanto no se prevé a futuro el acontecimiento de otros.



9. ¿Qué accidentes han sucedido en su Unidad? (Puede marcar más de una opción)			
<b>Heridas</b>	4	<b>Fracturas</b>	0
<b>Intoxicaciones</b>	0	<b>Caídas</b>	8
<b>Contacto con Corriente Eléctrica</b>	0	<b>Quemaduras</b>	0
<b>Tropiezos</b>	13	<b>Resbalones</b>	6
<b>Golpes/Heridas por mala ubicación de mobiliario</b>	9	<b>Otros: (especifique)</b>	0

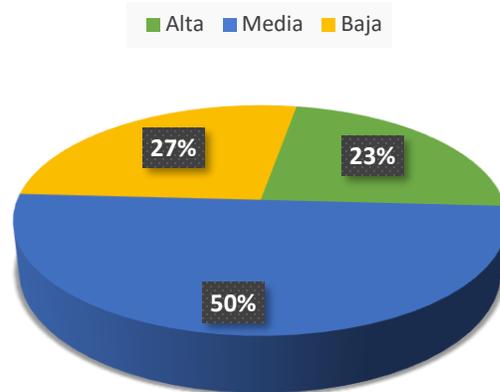
No se registran los accidentes lo cual en ningún momento significa que no se produzcan en las diferentes unidades, de las cuales el 32% coincide que los tropiezos son los más comunes, seguido por las heridas con un 23% y las caídas con un 20%. Se consideran “normales” dichos accidentes y que no se puede reducir ni eliminar factores que los producen.





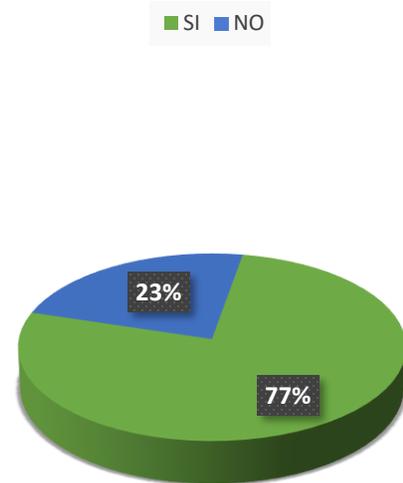
10. ¿Con qué frecuencia ocurren sucesos peligrosos en su área de trabajo?		
Alta (Más de uno por semana)	Media (Una vez al mes)	Baja (Una vez cada 6 meses)
4	7	2

El 50% de los encuestados considera que la frecuencia con que se producen dichos accidentes es media, en términos de tiempo no existe un parámetro exacto, sin embargo todos los meses se producen accidentes laborales los cuales como se sabe no son registrados.



11. ¿Considera que en la realización de sus actividades está expuesto a algún tipo de enfermedad o a sufrir un accidente?	SI	NO
	20	6

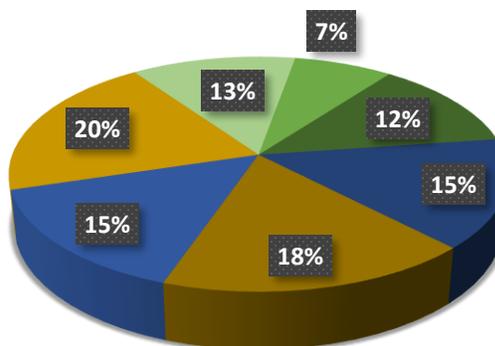
El 23% afirman no estar expuestos a ningún tipo de accidente, la cifra es preocupante porque no genera conciencia del riesgo que puede generar un accidente es peligroso. Por la ausencia de maquinaria pesada se considera el poco porcentaje que respondieron que no, sin embargo, el 77% considera que los pasillos, baños, estantes, etc. Sin fuentes potenciales de accidentes y por formar parte de sus actividades cotidianas representan un peligro.





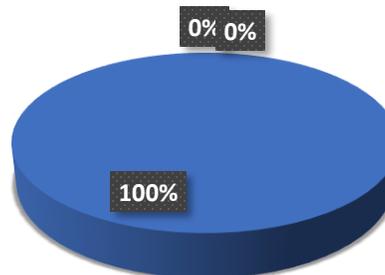
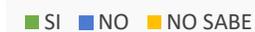
12. ¿Qué factores afectan para realizar su trabajo? (Puede marcar más de una opción)			
<b>Ergonomía</b>	3	<b>Ventilación</b>	0
<b>Ruidos/Vibraciones</b>	0	<b>Ubicación de Tarimas</b>	0
<b>Instalaciones Eléctricas</b>	0	<b>Color de Paredes</b>	0
<b>Iluminación</b>	5	<b>Orden y Limpieza</b>	6
<b>Equipo y Herramientas</b>	6	<b>Espacio Físico</b>	8
<b>Distribución de Mobiliario</b>	7	<b>Polvos</b>	5
<b>Altas Temperaturas</b>	0	<b>Otros: (especifique)</b>	0

El espacio físico es el principal factor que afecta en el desempeño de las labores cotidianas con un 20%, dato que contrasta con el alto porcentaje de colaboradores que afirman no estar expuestos a ningún tipo de peligro en su lugar de trabajo. El segundo factor con mayor frecuencia es la distribución de mobiliario con un 18% seguido por el 15% atribuido a orden y limpieza. Como se observa todos los colaboradores directa o indirectamente se ven expuestos a riesgos a diario.



13. ¿Cuenta la Alcaldía con un Plan de Emergencia y Evacuación?		
SI	NO	NO SABE
0	26	0

El 100% desconoce de la existencia de un plan de evacuación en caso de emergencia, no se tienen establecidas indicaciones en la forma correcta de proceder en tales casos. La institución se expone incluso a multas por parte de entes externos que velan por el cumplimiento de este tipo de planes.

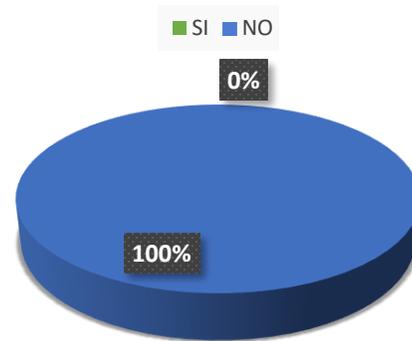




**14. ¿Existe algún tipo de señalización que indique la ruta de Evacuación en caso de un terremoto o incendio?**

SI	NO	NO SABE
0	26	0

Actualmente no se cuenta con la debida señalización, únicamente las áreas y unidades dentro de la Alcaldía posee un distintivo físico que le permiten a los usuarios ubicarse con facilidad.



**15. ¿En caso de incendio, existe el equipo necesario para extinguirlo?**

SI	NO	NO SABE
0	17	9

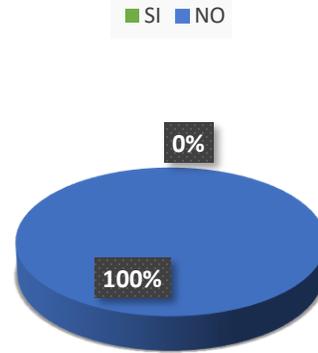
El 35% de las personas encuestados desconoce de la existencia de un extintor y de la ubicación del mismo, evidentemente se ignora sobre el uso correcto que se le debe dar en caso de necesitarse.





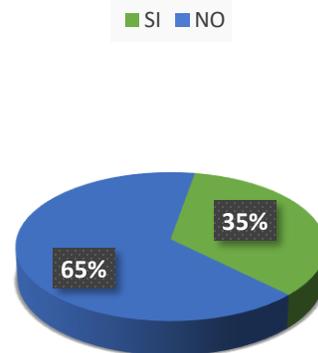
<b>16.</b> ¿Ha recibido la capacitación necesaria para utilizar el equipo contra incendios (Extintores, Mangueras, etc.)?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>0</b>	<b>26</b>

No se han impartido a la fecha ningún tipo de capacitación en cuanto al uso de equipo contra incendios, siendo el 100% el que coincide en la afirmación anterior. No contar con un plan de evacuación y desconocer sobre el equipo de seguridad que se posee crea un clima potencial en donde aumentan las probabilidades que se produzca un accidente de trabajo.



<b>17.</b> ¿Ha sido capacitado por la institución para el uso de la maquinaria y herramientas para efectuar sus labores?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>9</b>	<b>17</b>

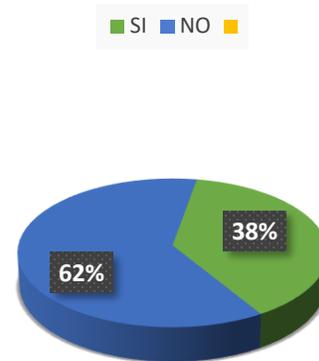
El 65% afirman recibir capacitaciones en cuanto al uso de maquinaria y herramientas que se utilizan, mientras que un 35% no. Comparando con los resultados obtenidos en cuanto a capacitaciones de seguridad se afirma nuevamente el poco valor que se le otorga a la seguridad ocupacional no así a las funciones particulares de cada colaborador.





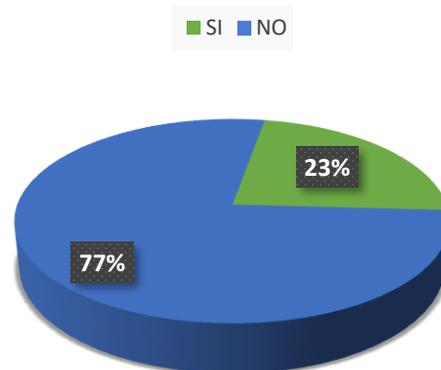
18. ¿La maquinaria, equipo y mobiliario cuenta con la protección adecuada para evitarle riesgos, daños y accidentes laborales?	SI	NO
	10	16

Las condiciones de maquinaria y equipo influyen en el desempeño de los colaboradores, el 62% consideran que no se encuentran en estado óptimo para ejercer labores, mientras que el 38% afirman que sí, se tomar en cuenta que algunos instrumentos no generan mayor exigencia como otros.



19. ¿Se proporciona Equipo de Protección Personal (E.P.P.) para la realización de sus labores y para uso de maquinaria?		
SI	NO	NO SABE
6	20	0

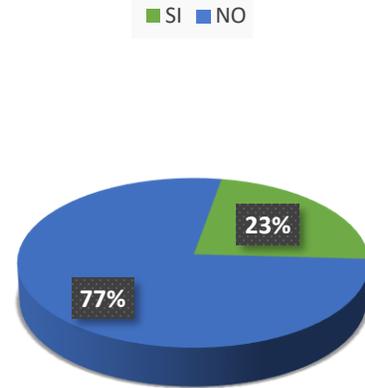
El 77% de los encuestados afirman no recibir ningún tipo de EPP. Los encargados de la unidad de servicios municipales en su totalidad pertenecen al porcentaje mencionado, mientras que el 23% restante por la naturaleza de sus labores, en oficina y de carácter administrativo considera incluso no necesidad EPP.





<b>20.</b> ¿Ha recibido la capacitación/formación requerida para utilizar el E.P.P.?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>6</b>	<b>20</b>

La unidad de servicios municipales en su totalidad no ha recibido ni el equipo ni capacitaciones sobre el uso del mismo, siendo parte del 77% de los encuestados que afirman tal situación. El 23% restante está conformado por personal administrativo únicamente.



<b>21.</b> ¿Cuál fue el tiempo que tomo recibir la capacitación/formación requerida para utilizar el E.P.P.?					
<b>Una Semana</b>	<b>Un Mes</b>	<b>Un Trimestres</b>	<b>Un Semestre</b>	<b>Un Año</b>	<b>Nunca</b>
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>

No se recibe ningún tipo de capacitación en materia de seguridad ocupacional, en razón del poco valor que se le atribuye al rubro, deben programarse reuniones periódicas que aborden únicamente este tema.





### **2.3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL.**

El estudio se apoyó de documentos que proporcionaron aportaciones para el desarrollo de la investigación, entre estos están:

- Manuales administrativos proporcionados por la Municipalidad.
- Manuales organizacionales elaborados por el ISDEM.
- Textos concernientes a la temática.
- Leyes y normas que aportan a la funcionalidad de la Alcaldía.
- Reglamentos internos y externos que rigen a la Alcaldía.

### **2.3.2 REALIZACIÓN DE OBSERVACIÓN DIRECTA.**

Esta actividad fue desarrollada con el objetivo de respaldar los datos obtenidos en la encuesta y en las entrevistas para verificar de forma práctica las actividades que se realizan en el área operativa de la Alcaldía.

La observación directa que es una técnica que consiste en prestar contacto directo con las posibles causas del problema (para el caso el desarrollo de los procesos operativos) el propósito de obtener información de primera fuente; se realizó aplicando especial cuidado a todas las áreas de la Alcaldía Municipal de Apaneca, de esa manera conocer de primera fuente los problemas que se dan en la institución.

Para llevar a cabo esta técnica se visitaron las áreas de:

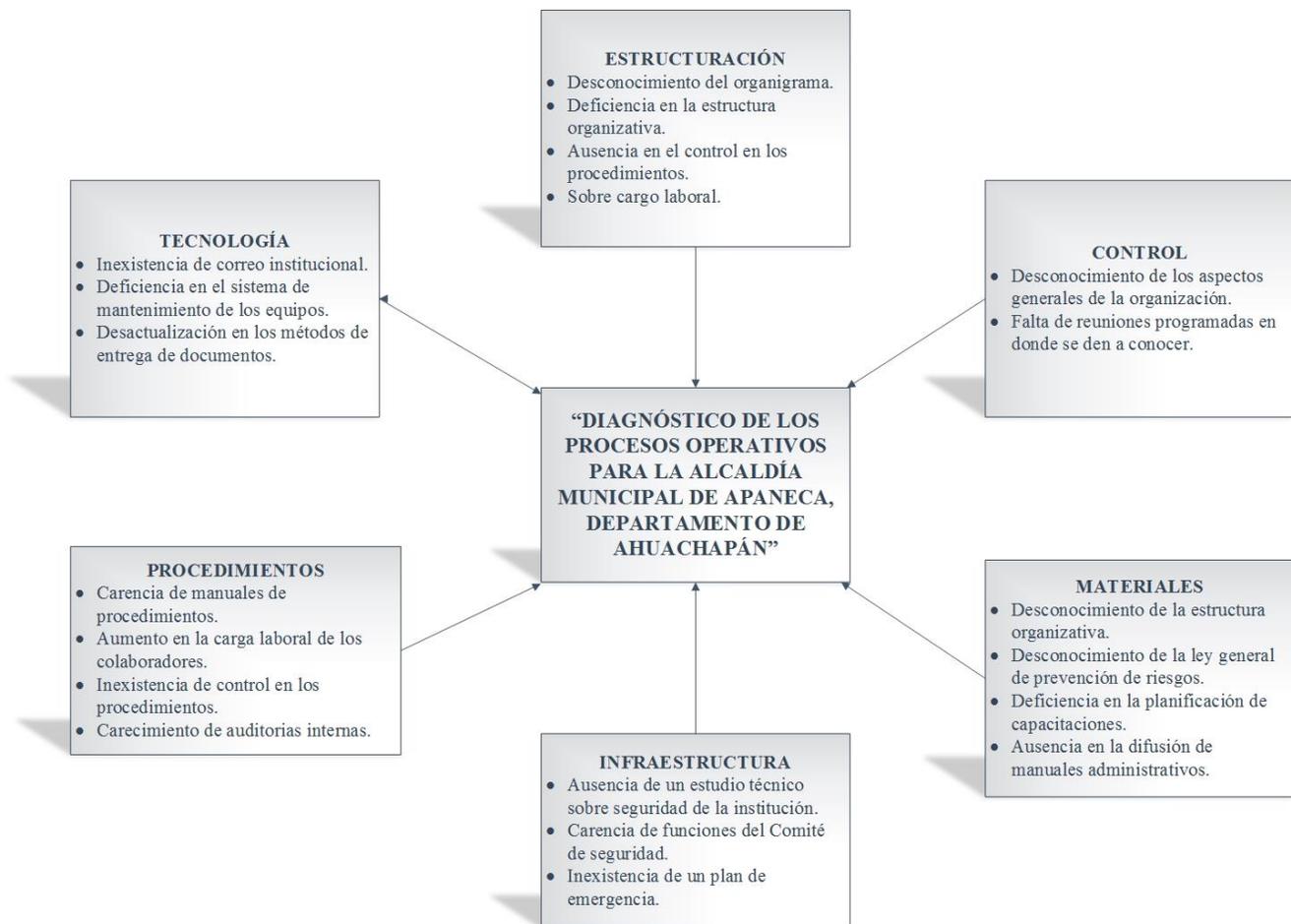
- Contabilidad.
- Tesorería.
- Catastro.
- Cuentas corrientes.
- Registro de estado familiar.
- Servicios municipales.

Esta actividad se realizó para verificar personalmente los errores que se dan y de esa manera llevar a cabo una investigación a profundidad.

### 2.3.3 APLICACIÓN DE LLUVIA DE IDEAS.

La tormenta de ideas es la herramienta que se utilizó para facilitar la estructuración de propuestas de solución a los problemas detectados en el área operativa de la Alcaldía municipal de Apaneca, siendo esta una herramienta utilizada para identificar las oportunidades de mejora de dicha institución.

El análisis se basó en la vinculación de la información recolectada tanto por observación directa como través de los cuestionarios; en la figura 4 pueden identificarse de una manera gráfica y de fácil comprensión:



*Ilustración 4: Lluvia de ideas se realizó para conocer las propuestas de solución a los problemas.*

Una vez realizada la lluvia de ideas se identificaron inconvenientes que representan oportunidades de mejora que se estaban generando en la institución.



### **2.3.4 UTILIZACIÓN DE DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.**

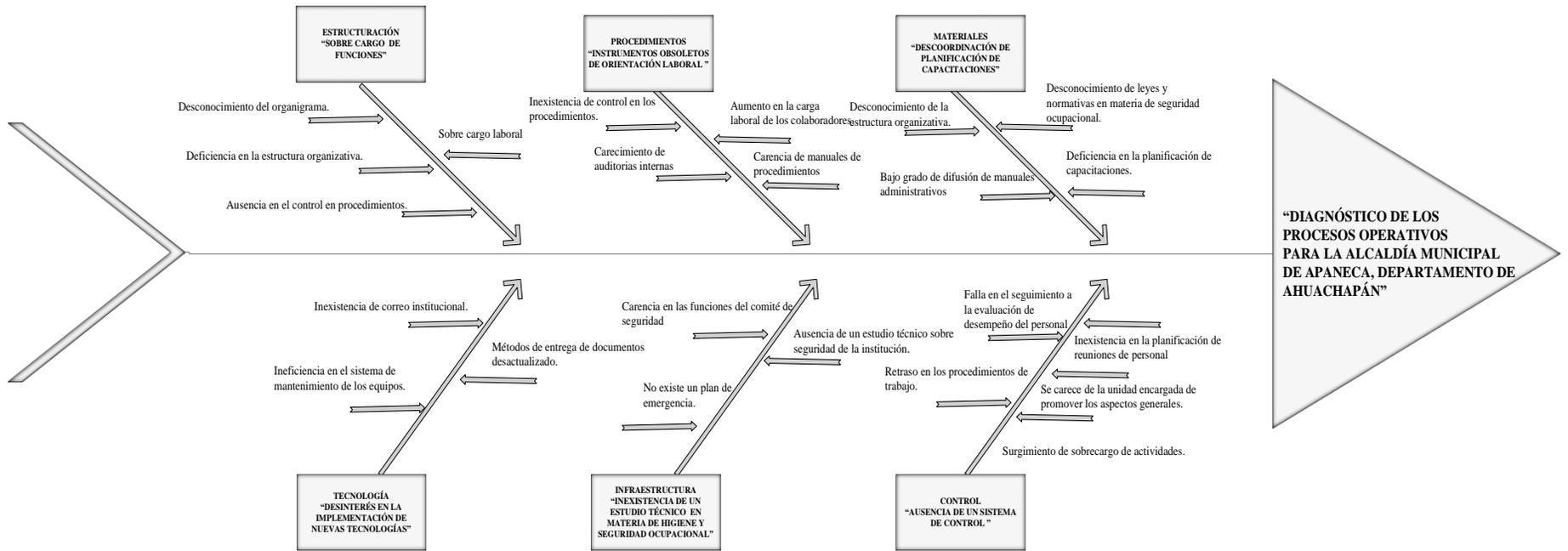
El diagrama causa-efecto se utilizó para establecer un orden vinculado a la lluvia de ideas, en donde se realizó con el fin de concentrar todas las posibles causas que contribuyen a cada problema identificado en la institución.

En el siguiente cuadro por medio de un diagrama de causa-efecto se analizaron las posibles causas de los problemas que se generan en los procesos del nivel operativo de la Alcaldía Municipal de Apaneca, con el propósito de identificar aquellos factores que afectan el buen funcionamiento de la institución.



DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO

Ilustración 5: Diagrama de Causa-Efecto.





## CUADRO RESUMEN DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

Tabla 3: Cuadro resumen del Diagrama Causa-Efecto.

PROBLEMAS	Nº	SUB-PROBLEMAS
<b><u>ESTRUCTURACIÓN</u></b> <b>"SOBRECARGO DE FUNCIONES"</b>	1	Desconocimiento del organigrama.
	2	Deficiencia en la estructura organizativa
	3	Sobre carga laboral
	4	Ausencia en el control en procedimientos generado por un amplio tramo de control existente
<b><u>PROCEDIMIENTOS</u></b> <b>"INSTRUMENTOS OBSOLETOS DE ORIENTACIÓN PARA EL PERSONAL"</b>	5	Inexistencia de control en procedimientos
	6	Carecimiento de auditorías internas.
	7	Carencia de manuales de procedimientos
	8	Aumento en carga laboral de colaboradores
<b><u>MATERIALES</u></b> <b>"DESCOORDINACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES"</b>	9	Desconocimiento de la estructura organizativa
	10	Desconocimiento de leyes y normativas en materia de seguridad ocupacional
	11	Deficiencia en planificación de capacitaciones
	12	Bajo grado de difusión de manuales administrativos
<b><u>CONTROL</u></b> <b>"AUSENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL"</b>	13	Falla en el seguimiento a la evaluación de desempeño del personal
	14	Inexistencia en la planificación de reuniones de personal
	15	Retrasos en procedimientos de trabajo



	16	Se carece de la unidad encargada de promover aspectos generales
	17	Surgimiento de sobrecargo de actividades
<b><u>INFRAESTRUCTURA</u></b> <b>"INEXISTENCIA DE UN ESTUDIO TÉCNICO EN MATERIA DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL"</b>	18	Carencia en las funciones del comité de seguridad
	19	Ausencia de un estudio técnico sobre seguridad de la institución
	20	No existe un plan de emergencia
<b><u>TECNOLOGÍA</u></b> <b>"DESINTERÉS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS"</b>	21	Inexistencia de correo institucional
	22	Método de entrega de documentos desactualizado
	23	Ineficiencia en el sistema de mantenimiento del equipo

### 2.3.5 PRIORIZAR CAUSAS UTILIZANDO DIAGRAMA DE PARETTO.

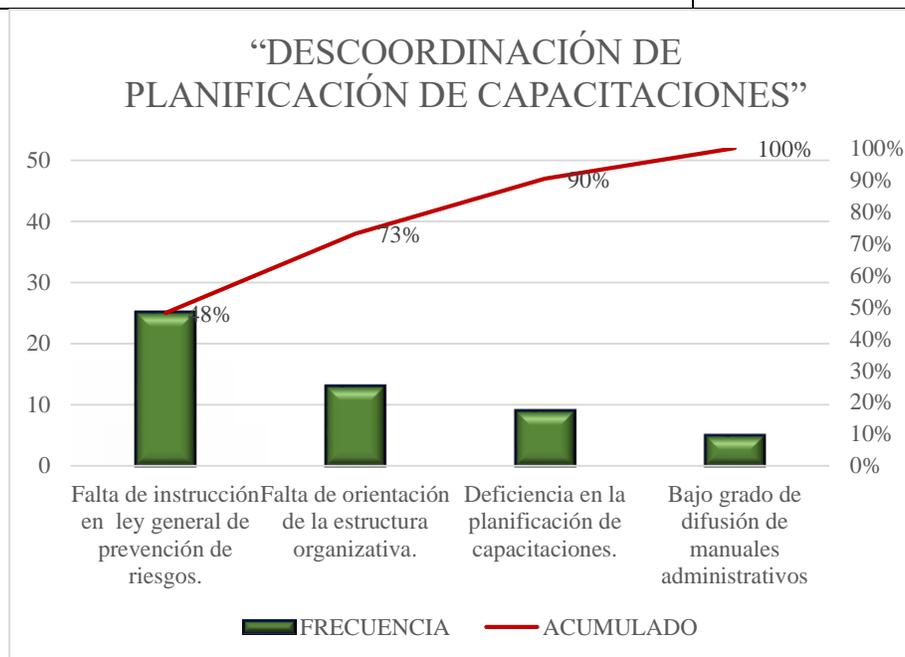
Con el fin de detectar los problemas que generan más relevancia se utilizó el diagrama de Pareto para cada uno de los problemas identificados en el diagrama causa-efecto, la utilización de esta herramienta permite visualizar las oportunidades que deben ser atacadas para mejorar los procesos operativos de la institución.

Para elaborar los siguientes gráficos, se utilizó la información obtenida de las técnicas (lluvia de ideas e Ishikawa).



**Tabla 4:** Muestra la frecuencia de los problemas de materiales, utilizados para la elaboración del gráfico de Pareto.

<b>MATERIALES</b>		
<b>“DESCOORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES”</b>		
<b>PROBLEMAS PRINCIPALES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ACUMULADO</b>
Falta de instrucción en ley general de prevención de riesgos.	<b>25</b>	<b>48%</b>
Falta de orientación de la estructura organizativa.	<b>13</b>	<b>73%</b>
Deficiencia en la planificación de capacitaciones.	<b>9</b>	<b>90%</b>
Bajo grado de difusión de manuales administrativos	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 1:** Descoordinación de planificación de capacitaciones.

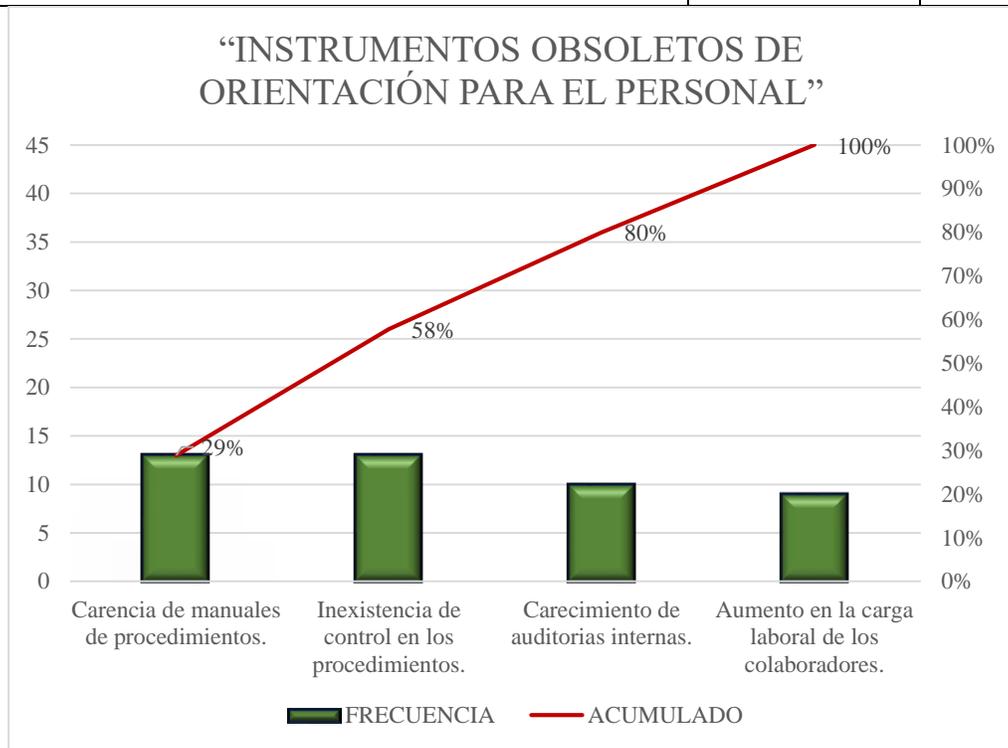
Al analizar los resultados obtenidos una vez se han clasificado se observa que la falta de planificación de capacitaciones periódicas representa el mayor problema, indica que en la actual administración de la Alcaldía se llevan a cabo algunas capacitaciones para el personal, sin embargo no se ha impartido ninguna que brinde conocimientos sobre la ley general de prevención de riesgos, que aporten los conocimientos para establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo. La propuesta para mejorar este aspecto identificado es definir por escrito programas de capacitación de la diferente área de interés a mejorar, como lo es



Higiene y seguridad ocupacional, nuevas tecnologías, sistemas de control y evaluación de desempeño.

*Tabla 5: Muestra la frecuencia de los problemas de procedimientos utilizados para la elaboración del grafico de Pareto.*

PROCEDIMIENTOS “INSTRUMENTOS OBSOLETOS DE ORIENTACIÓN PARA EL PERSONAL”		
PROBLEMAS PRINCIPALES	FRECUENCIA	ACUMULADO
Carencia de manuales de procedimientos.	<b>13</b>	<b>29%</b>
Inexistencia de control en los procedimientos.	<b>13</b>	<b>58%</b>
Carecimiento de auditorías internas.	<b>10</b>	<b>80%</b>
Aumento en la carga laboral de los colaboradores.	<b>9</b>	<b>100%</b>



*Gráfico 2: Instrumentos obsoletos de orientación para el personal.*

Al momento de clasificar según el instrumento utilizado los resultados se observa que el principal problema es la carencia de manual de procedimientos cuyo objetivo es precisamente orientar, dirigir, corregir, etc. Problema que origina a su vez la falta de control, por tanto, la propuesta que



como equipo se hace es crear los manuales de procedimientos, los cuales mejorarán el grado de estandarización actual y el control de los mismos.

Según los datos obtenidos entre los puestos operativos de la Alcaldía todos concuerdan en no conocer estos manuales, lo cual representa un problema al no poseer una descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las unidades administrativas, la falta de estos documentos genera dificultad en el control en los procedimientos que se realizan.

**Tabla 6:** Muestra la frecuencia de los problemas de estructuración, utilizados para la elaboración del gráfico de Pareto.

ESTRUCTURACIÓN “SOBRECARGO DE FUNCIONES”
<p>El análisis de la estructuración de la Alcaldía se realizó basándose en el resultado de la interrogante N° 3 del cuestionario dirigido al nivel operativo de la institución, el 93% del personal desconoce la estructuración del organigrama actual, este aspecto aunque en ocasiones se puede intuir que es únicamente responsabilidad de la alta dirección el conocerlo; un organigrama bien diseñado permite el fácil entendimiento de la línea jerárquica dentro de la Institución, la línea de mando y la relación entre puestos y unidades.</p> <p>Para una mejor referencia este aspecto se clarifica con la presentación del Organigrama actual (<i>Figura 1: Estructura organizativa de la Alcaldía Municipal, 2009 (ISDEM)</i>). de la Alcaldía Municipal de Apaneca.</p>

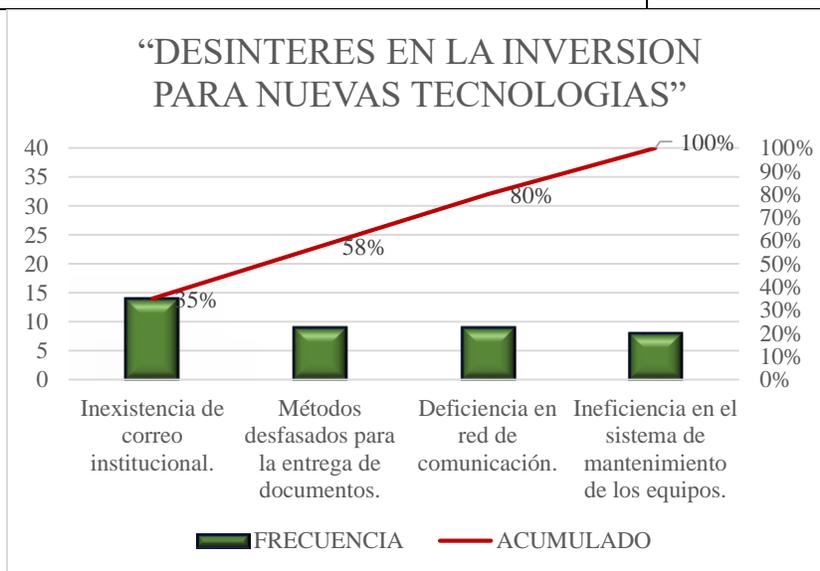
Para el diagnóstico de la estructura organizativa actual de la municipalidad se observó que:

- Inexistencia de unidad encargada de gestionar RRHH y clínica, por lo que el secretario municipal desempeña las actividades que le corresponden a esta unidad.
- Muestra la combinación entre unidad, área y puestos de trabajo las cuales deberían de estar separadas ya sea por áreas o departamentos No es correcto que existan organigramas híbridos
- no están consideradas las áreas que tramo actual de secretaría municipal es más amplio que el indicado en el tiene
- El organigrama no posee áreas de trabajo que están en función en la institución como lo es medio ambiente



**Tabla 7:** Muestra la frecuencia de los problemas de tecnología, utilizados para la elaboración del gráfico de Pareto.

<b>TECNOLOGÍA</b>		
<b>“DESINTERÉS EN LA INVERSIÓN PARA NUEVAS TECNOLOGÍAS”</b>		
<b>PROBLEMAS PRINCIPALES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ACUMULADO</b>
Inexistencia de correo institucional.	<b>14</b>	<b>35%</b>
Métodos desfasados para la entrega de documentos.	<b>9</b>	<b>58%</b>
Deficiencia en red de comunicación.	<b>9</b>	<b>80%</b>
Ineficiencia en el sistema de mantenimiento de los equipos.	<b>8</b>	<b>100%</b>



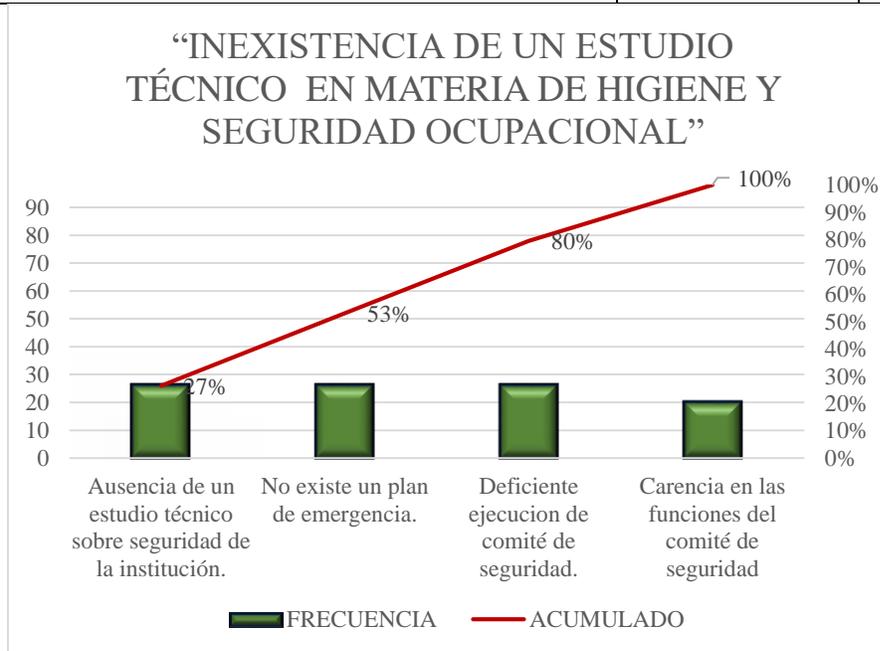
**Gráfico 3:** Desinterés en la inversión para nuevas tecnologías.

Actualmente no se cuenta con un sistema de comunicación interno eficiente, analizando los resultados se llega a la conclusión de proponer la creación de un correo institucional, incorporar red telefónica de eso exclusivo para el trabajo, mejorar comunicación por escrito mediante la creación de formularios que respalden diferentes trámites y así reducir la comunicación oral.



**Tabla 8:** Muestra la frecuencia de los problemas de infraestructura, utilizados para la elaboración del gráfico de Pareto.

INFRAESTRUCTURA “INEXISTENCIA DE UN ESTUDIO TÉCNICO EN MATERIA DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL”		
PROBLEMAS PRINCIPALES	FRECUENCIA	ACUMULADO
Ausencia de un estudio técnico sobre seguridad de la institución.	26	27%
No existe un plan de emergencia.	26	53%
Deficiente ejecución de comité de seguridad.	26	80%
Carencia en las funciones del comité de seguridad	20	100%



**Gráfico 4:** Inexistencia de un estudio técnico en materia de higiene y seguridad ocupacional.

Los resultados obtenidos indican que la subutilización del comité de Higiene acarrea problemas a la institución, se propone crear un manual de seguridad ocupacional en el cual se detalle funciones, medias a tomar, planes de emergencia, etc. El cual se dará a conocer mediante las capacitaciones programas que se propone en el inciso anterior. Debe así mismo señalizarse la Alcaldía y elaborarse en mapa de riesgos, a su vez crear conciencia en materia de higiene y seguridad es el resultado de un proceso no algo de carácter inmediato.



**Tabla 9:** Muestra la frecuencia de los problemas de control, utilizados para la elaboración del gráfico de Pareto.

<b>CONTROL</b>		
<b>“AUSENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL ”</b>		
<b>PROBLEMAS PRINCIPALES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ACUMULADO</b>
Surgimiento de sobrecargo de actividades.	10	22%
Falta de seguimiento a la evaluación de desempeño del personal.	9	41%
Retraso en los procedimientos de trabajo.	9	61%
Inexistencia en la planificación de reuniones de personal.	9	80%
Se carece de la unidad encargada de promover los aspectos generales.	9	100%



**Gráfico 5:** Ausencia de un sistema de control.

En el área de control una vez analizadas las causas principales se propone actualizar el manual de funciones con el propósito que las actividades se distribuyan de manera más eficiente, además un programa de evaluación de desempeño dos veces al año, que mida aquellos aspectos relevantes que de no intervenir afecten el rendimiento general de la institución, aspecto que será considerado a sí mismo dentro del plan de capacitaciones que se propone en el inciso anterior.



### **2.3.6 ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES.**

#### **CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA AL ÁREA POLÍTICA.**

- En el área política podemos concluir que se atribuye un alto grado de importancia a las capacitaciones de atención al cliente, manejo de quejas, normativa tributaria, gestión de proyectos, etc. Las cuales se realizan mensualmente y favorece a la proyección planteada en materia de higiene y seguridad ocupacional.
- En la actualidad no existe una unidad encargada de la manipulación de los manuales administrativos.
- La Alcaldía cuenta con un comité de seguridad al cual no se le han asignado funciones ni responsabilidades, sino que se ha conformado únicamente por requisito de ley.

#### **CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA AL ÁREA CONSULTORA.**

- Se considera que las unidades existentes en la Alcaldía están debidamente asignadas y distribuidas, considerando el tamaño de la misma, generando así un rendimiento óptimo.

A través de la investigación, recopilación y análisis de los datos en la etapa de diagnóstico, y la utilización del diagrama de Pareto permitió observar las causas principales de los problemas que deben ser atacados en el plan de mejora propuesto que reveló las siguientes conclusiones.

#### **ESTRUCTURACIÓN**

- El organigrama actual de la Alcaldía Municipal de Apaneca, presenta deficiencias en su estructuración, debido a la omisión de comisiones y unidades en que actualmente están en funcionamiento.
- Se observó diseño deficiente en la estructuración en el organigrama atribuido a la combinación de departamentos unidades y áreas en el mismo.



## PROCEDIMIENTOS

- La desactualización de los manuales de organización y funciones de la Alcaldía traen consigo la generación de problemas en la administración, deficiencia en el control y la duplicidad de funciones.
- Carecer del manual de procedimiento trae como consecuencia la no estandarización de los mismos, dificultando la optimización de las actividades que se realizan los colaboradores de la institución.
- La falta de auditoría interna por parte de la Alcaldía, trae como consecuencia la escasa probabilidad de conseguir los objetivos planteados y con ello no se garantiza el cumplimiento de normas y estatutos establecidos.
- La mayoría de los habitantes de la Alcaldía de Apaneca realizan tramites y solicitudes en la unidad de registro de estado familiar, sin embargo, los trabajadores encargados no poseen un manual de procedimientos que les guie en las actividades que se deben realizar

## MATERIALES

- El desconocer las leyes y normativas en materia de seguridad ocupacional aleja a la organización en el cumplimiento de las condiciones mínimas que se deben poseer los colaboradores ya que es un elemento que debe de ser enriquecido con el transcurso del tiempo.
- El desconocimiento de la estructura organizativa por parte del personal a nivel operativo de la Alcaldía Municipal de Apaneca, puede provocar inconvenientes debido a la descentralización en a la toma de decisiones estructuradas y saltos de autoridad que en su momento puedan generarse.

## CONTROL

- El sistema de control laboral actual que posee la Alcaldía distribuye de manera inapropiada las actividades entre los colaboradores, esto genera sobrecarga laboral.
- La falta de seguimiento en la evaluación del desempeño de los colaboradores, conduce a la desmotivación del personal por mejorar el desempeño en su puesto de trabajo, como aumentando el de la institución.



## INFRAESTRUCTURA

- El diagnóstico realizado evidenció que la Alcaldía municipal posee un comité de seguridad que es el encargado de la prevención de riesgos en los lugares de trabajo, pero actualmente no se le han asignado las funciones con el carácter de formalidad que este merece.
- El manejo de la información muestra que la institución no posee un plan de emergencias que establezca las acciones preventivas, tareas y responsabilidades, con el fin de evitar posibles desastres en la institución.
- La implementación de normas y procedimientos destinados a la protección e integridad física del trabajador es de suma importancia en toda organización; actualmente la Alcaldía municipal de Apaneca no cuenta con un estudio técnico sobre higiene y seguridad, esto es debido a la falta de recursos e interés por parte de la institución.

## TECNOLOGÍA

- La comunicación en la Alcaldía es un factor al que no se le da la debida atención, hoy en día la institución realiza esta acción a través de métodos tradicionales, sin embargo, en esta era existen métodos más eficientes para llevar la información en un menor tiempo a todo el personal, como lo es el correo institucional
- En el nivel operativo de la Alcaldía Municipal de Apaneca se están ejecutando funciones basadas en métodos antiguos, los cuales traen como consecuencias el tiempo de ejecución de las actividades y entrega de documentos los cuales se pueden agilizar con el empleo de equipo tecnológicamente actualizado.



### **2.3.7 ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES.**

Con base en la información proporcionada por el personal de la Alcaldía y a través de observación directa, se presentan sugerencias que proporcionarán mejoras al funcionamiento de la institución:

#### **MATERIALES**

- Proponer el diseño de un programa de capacitación para el personal de la institución, en el que se brinde todo el conocimiento sobre la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

#### **PROCEDIMIENTOS**

- Diseñar el manual de procedimiento para las unidades operativas de la institución, que establezca metódicamente las acciones y operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de los colaboradores.

#### **ESTRUCTURACIÓN**

- Diseñar una nueva estructura organizativa de la Alcaldía Municipal de Apaneca que contemple todas las unidades que tienen en funcionamiento, basado ya sea en unidades o departamentos.

#### **TECNOLOGÍA**

- Crear un correo electrónico propio de la institución, de esa manera se transmiten todos los mensajes de manera directa entre el nivel directivo y los demás niveles de la organización a la vez contarían con mensajería instantánea la cual permite la comunicación entre el personal.
- Invertir en equipos tecnológicos, que ofrezcan nuevos métodos de hacer el trabajo con el fin de agilizar los trámites que se realicen dentro de la Alcaldía y a la vez que se pueda contar con un respaldo de los documentos que la institución posee.

#### **INFRAESTRUCTURA**

- Establecer las funciones que le corresponden al comité de seguridad, con ello se busca realizar más actividades en menos tiempo.



- Crear un plan de emergencia que integre un conjunto de estrategias que permitan a los colaboradores reducir la posibilidad de ser afectados al presentarse una situación fuera de control.
- Elaborar un estudio técnico de seguridad en la Alcaldía, que contemple las normas y políticas necesarias para prevenir, retardar, evitar; riesgos que se producen por circunstancias en los lugares de trabajo.

## **CONTROL**

- Proponer la creación del departamento de recursos humanos, el cual tenga como actividad asignar las funciones de los puestos de trabajo en la institución, con el fin de evitar el sobrecargo de actividades en los empleados.
- Examinar periódicamente los procedimientos que se realizan en los puestos de trabajo con el propósito de evitar inconvenientes durante la ejecución de las actividades que los colaboradores realizan.



---

# Capítulo III

## PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA

---



### **3. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.**

#### **3.1. PLAN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.**

##### **3.1.1. MISIÓN.**

Ejercer un Gobierno integro que responda de manera eficiente a las necesidades de los ciudadanos que componen el municipio, promoviendo el desarrollo social mediante la creación de oportunidades de desarrollo en trabajo, seguridad, orden, limpieza y turismo, generando así el bienestar social, económico y cultural de las personas.

##### **3.1.2. VISIÓN.**

Convertir el municipio de Apaneca en un referente turístico a nivel nacional e internacional, caracterizado por su constante modernización y competitividad en limpieza, orden y seguridad, promoviendo se esta manera la participación ciudadana.

##### **3.1.3. POLÍTICAS.**

#### **POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA**

##### **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

- La Alcaldía se compromete en crear espacios culturales que contribuyan al desarrollo integral de los estudiantes de la municipalidad
- Desarrollar torneos deportivos (fútbol, basquetbol, etc.) con el objetivo de potenciar la creatividad de la juventud y como estrategia que contrarreste el crecimiento delincriminal en la municipalidad.
- Fortalecer relaciones interpersonales entre miembros de la municipalidad, por medio de actividades colectivas como la celebración de fiestas patronales, aniversarios, etc.
- Elaborar una Normativa Jurídica Local que favorezca la seguridad entre los integrantes de la municipalidad

##### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- El Concejo Municipal creara una normativa que regule la participación ciudadana



- El Concejo Municipal reconocerá a toda conformación de asociaciones lícitas de carácter local independientemente el rubro o la naturaleza de las actividades, una vez se cumplan con los requisitos establecidos en la normativa.
- Se establecerán normas de conformación y disolución de asociaciones conforme a lo establecido a la Constitución de la Republica, Código Municipal, etc.
- La población en general podrá acceder a documentos requeridos de diferente naturaleza, conforme lo establecen las normativas legales de la Unidad de Acceso a la información Pública
- Los cantones y caseríos de la municipalidad podrán formar sus respectivas directivas, se incluye solicitud de servicios básicos, remodelaciones, etc.

### **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

- Se deberán registrar por escritos los procedimientos que se realizan en las diferentes unidades de la Alcaldía, los cuales muestren a su vez el desarrollo lógico de cada operación sin ocultar pasos.
- La institución deberá dejar claramente definidas las líneas de mando en la estructura organizativa y evitar se infrinja el principio de unidad de mando.
- Cada unidad deberá contar con un plan estratégico de trabajo en donde se definan los objetivos que se pretenden alcanzar y la forma en que se llevara a cabo. Deberá facilitarse el acceso a dicha estrategia a quien lo solicite, una vez se cumplan los requisitos previos.
- El Concejo Municipal deberá facilitar herramientas de evaluación a los funcionarios en la municipalidad por parte de los ciudadanos.
- Se deberá finalizado el año fiscal mostrar logros obtenidos y proyectos no alcanzados para todo ciudadano que desee acceder a dicha información.

#### **3.1.4. VALORES.**

- Compromiso
- Efectividad
- Probidad
- Solidaridad
- Transparencia



### 3.1.5. OBJETIVOS.

#### **General:**

Administrar de forma eficiente y transparente los recursos, intereses y necesidades de los ciudadanos, de esa manera apoyar al municipio en lo social, económico y cultural.

#### **Específicos:**

- Gestionar la recolección, registro y archivo de datos que son pertinentes a la población del municipio.
- Elaborar una planificación eficiente con el fin de llevar a cabo un mantenimiento óptimo e higiénico de las instalaciones físicas del municipio.
- Llevar a cabo un excelente manejo del recurso financiero proveniente de los habitantes del municipio.
- Controlar el correcto manejo de los impuestos pagados a la institución de esa manera evitar deudas por parte de los ciudadanos.
- Registrar exhaustivamente la recaudación de fondos realizada por la Alcaldía a la población de Apaneca.
- Llevar un registro de los propietarios de las propiedades del municipio, así como también las modificaciones que se desean realizar dentro de la zona geográfica que le corresponde administrar a la institución.



### 3.1.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA DE APANECA

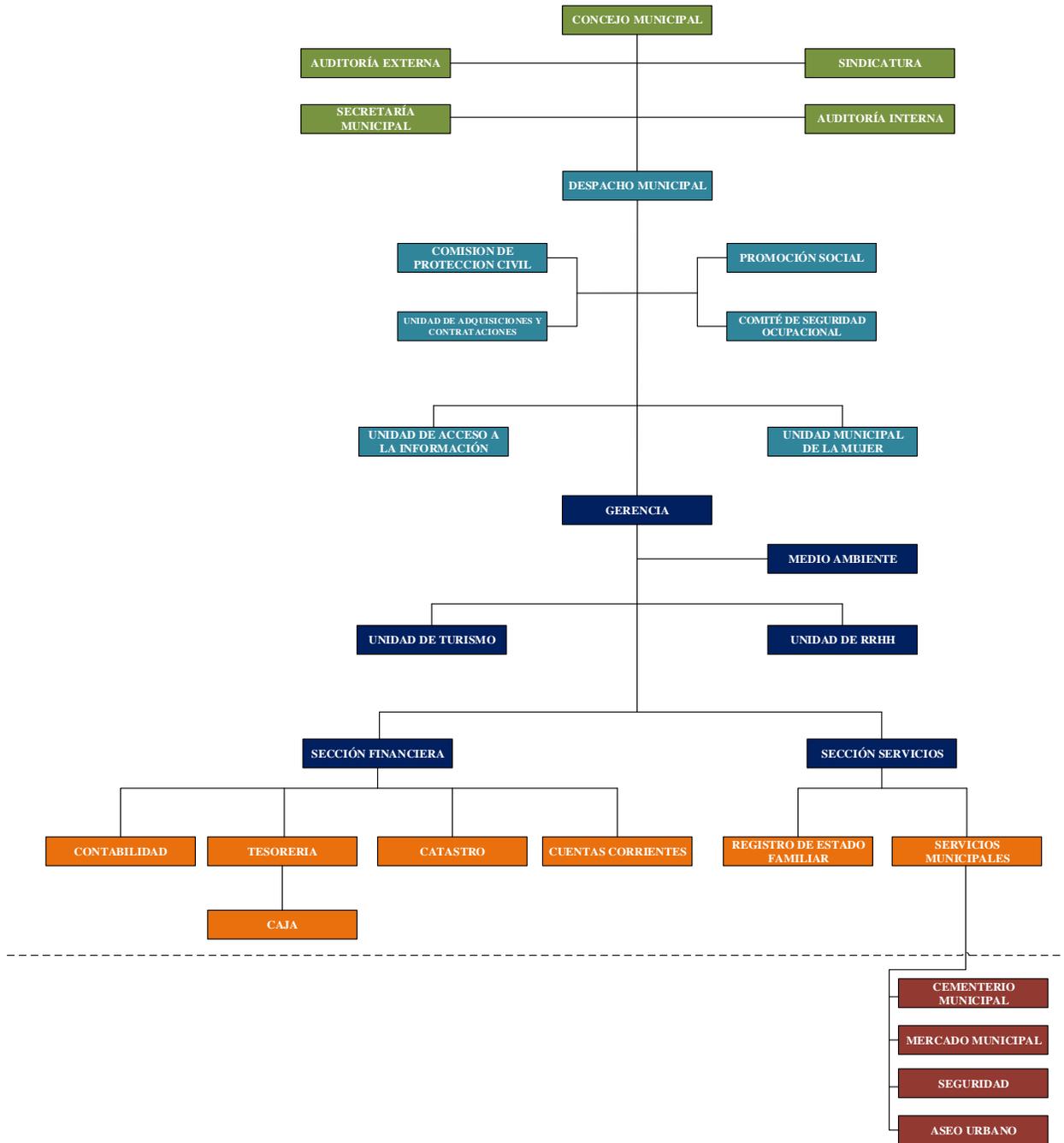


Ilustración 6: Estructura organizativa propuesta (2018).

- NIVEL 1 DIRECCIÓN
  - NIVEL 2 TÉCNICO
  - NIVEL 3 ADMINISTRATIVO
  - NIVEL 4 OPERATIVO
- NIVEL 5 OPERATIVO  
DESCONCENTRADO



### **3.2. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.**

Con el fin de lograr una mejora en los procesos operativos de la institución, se propone un Manual Administrativo comprendido por el manual de organización y funciones, el cual contiene objetivos políticas, estructura organizativa, entre otras, en cuanto al manual de procedimientos muestra la simbología que se utilizará, la descripción de cada procedimiento con su respectivo flujograma y documentos que se utilizan; ambos manuales servirán de apoyo a los empleados de las unidades correspondientes.

#### **3.2.1. DISEÑO DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.**



**Universidad de El Salvador**  
*Hacia la libertad por la cultura*

# ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



### 3.2.2. DISEÑO DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>90</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	<b>91</b>
<b>2.1. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>91</b>
<b>2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>91</b>
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>92</b>
<b>3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR</b>	
<b>3.2. CÓDIGO MUNICIPAL</b>	<b>92</b>
<b>3.3. LEY DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL</b>	<b>93</b>
<b>4. METODOLOGÍA</b>	<b>93</b>
<b>5. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN</b>	<b>95</b>
<b>6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA MUNICIPAL</b>	<b>96</b>
<b>7. PERFILES FUNCIONARIALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b>	<b>97</b>
<b>8. FUNCIONES Y PUESTOS</b>	<b>98</b>
<b>8.1. CONCEJO MUNICIPAL</b>	<b>99</b>
<b>8.1.1. AUDITORIA EXTERNA</b>	<b>101</b>
<b>8.1.2. SINDICATURA MUNICIPAL</b>	<b>102</b>
<b>8.1.3. SECRETARÍA MUNICIPAL</b>	<b>104</b>
<b>8.1.4. AUDITORIA INTERNA</b>	<b>106</b>
<b>8.2. DESPACHO MUNICIPAL</b>	<b>108</b>
<b>8.2.1. COMISIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL</b>	<b>110</b>
<b>8.2.2. PROMOCIÓN SOCIAL</b>	<b>112</b>
<b>8.2.3. ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES</b>	<b>114</b>
<b>8.2.4. COMITÉ DE SEGURIDAD</b>	<b>116</b>
<b>8.2.5. UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>118</b>
<b>8.2.6. MUNICIPAL DE LA MUJER</b>	<b>120</b>
<b>8.3. GERENCIA</b>	<b>122</b>
<b>8.3.1. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>124</b>
<b>8.3.2. TURISMO</b>	<b>126</b>
<b>8.3.3. RECURSOS HUMANOS</b>	<b>128</b>
<b>8.3.4. SECCIÓN FINANCIERA</b>	<b>130</b>
<b>8.3.4.1. CONTABILIDAD</b>	<b>132</b>
<b>8.3.4.2. TESORERÍA</b>	<b>134</b>
<b>8.3.4.3. CATASTRO</b>	<b>136</b>
<b>8.3.4.4. CUENTAS CORRIENTES</b>	<b>138</b>
<b>8.3.5. SECCIÓN SERVICIOS</b>	<b>140</b>
<b>8.3.5.1. REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR</b>	<b>142</b>
<b>8.3.5.1.1. CEMENTERIO MUNICIPAL</b>	<b>146</b>
<b>8.3.5.1.2. MERCADO MUNICIPAL</b>	<b>147</b>
<b>8.3.5.1.3. MANEJO DE DESECHOS</b>	<b>150</b>
<b>9. GLOSARIO</b>	<b>152</b>



### 3. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones para la Municipalidad de Apaneca, ha sido elaborado teniendo como elemento orientador y punto de partida el contenido de la Ley de la Carrera Administrativa Municipal.

El propósito de este Manual, es ofrecer una serie de pautas para que la Municipalidad establezca sus estructuras organizativas y funcionales a partir de su realidad administrativa, técnica, operativa y financiera.

El Manual de Organización y Funciones constituye una de las herramientas administrativas básicas, que permite establecer los niveles jerárquicos y describe las funciones que le competen a cada unidad administrativa de la organización, con el fin de evitar la duplicidad de esfuerzos y el uso inadecuado de los recursos; a la vez delimita las competencias y responsabilidades de cada una de las partes que integran la administración municipal, dando cumplimiento a las normas técnicas de control interno.

En el contenido del Manual se identifican los apartados siguientes: objetivos, base legal, metodología, así como la estructura organizativa, catálogo de unidades y las funciones de las distintas unidades municipales.

El Manual ofrece un marco conceptual y operativo que ha de orientar a la Municipalidad sobre el establecimiento de las herramientas particulares a partir de sus realidades técnicas, administrativas, operativas y financieras.

Cada unidad de la estructura organizativa descrita presenta información sobre la unidad a la que pertenece, el título del puesto, la dependencia jerárquica, unidades bajo su mando, objetivos, relaciones de trabajo interna y externa, la descripción de actividades que realiza a diario, periódicas y eventuales.



### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **.1. OBJETIVO GENERAL**

Gestionar, promover y administrar el ordenamiento interno de la Municipalidad que facilite el fortalecimiento, integración y el proceso de desarrollo eficiente de las funciones que corresponden a cada unidad de la estructura organizativa perteneciente al municipio de Apaneca.

#### **.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Presentar la estructura organizativa de la Municipalidad de Apaneca.
- Establecer los niveles jerárquicos y los canales de comunicación formal entre las diversas unidades administrativas, favoreciendo la eficiencia y efectividad en la gestión municipal.
- Institucionalizar las funciones y relaciones de dependencia entre las unidades que integran la administración municipal.
- Establecer las líneas de autoridad y responsabilidad, para prevenir la duplicidad de funciones y esfuerzos al interior de la Municipalidad.
- Definir funciones específicas de cada puesto de trabajo.



### **.3. BASE LEGAL**

#### **.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.**

El Art. 203 párrafo primero de la Constitución de la República de El Salvador establece que: “Los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico, en lo operativo 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 consecuencia, los Municipios pueden adoptar las estructuras administrativas y organizativas que les convengan sin estar sujeto a ningún Órgano del Estado, siempre y cuando esta responda a las necesidades de los ciudadanos/as y este bajo el marco legal aplicable a la Municipalidad.

Por otra parte, la Constitución de la República de El Salvador en el Art. 204 3º, establece que “La autonomía del Municipio comprende: Gestionar libremente en las materias de su competencia”.

El Art. 219. Se establece la carrera administrativa. La ley regulará el servicio civil y en especial las condiciones de ingreso a la administración; las promociones y ascensos con base en mérito y aptitud; los traslados, suspensiones y cesantías; los deberes de los servidores públicos y los recursos contra las resoluciones que los afecten; asimismo garantizará a los empleados públicos a la estabilidad en el cargo.

No estarán comprendidos en la carrera administrativa los funcionarios o empleados que desempeñen cargos políticos o de confianza, y, en particular, lo Ministros y Viceministros de Estado, el Fiscal General de la República, el Procurador General de la República, los Secretarios de la Presidencia de la República, los Embajadores, los Directores Generales, lo Gobernadores Departamentales y los Secretarios Particulares de dichos funcionarios.

#### **.3.2. CÓDIGO MUNICIPAL.**

El Art. 2 del Código Municipal, establece que: “El municipio constituye la Unidad Política Administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio Gobierno, el cual como parte instrumental del Municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien



común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.”

### **.3.3. LEY DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL**

Art. 81.- Las Municipalidades y las demás Entidades Municipales están en la obligación de elaborar y aprobar manuales descriptores de cargos y categorías correspondientes a cada nivel y de requisitos necesarios para su desempeño; manuales reguladores del sistema retributivo que contemple parámetros para la fijación de los salarios, complementos por ascensos de categoría y demás que fueren necesarios; manuales sobre políticas, planes y programas de capacitación y; manuales de evaluación del desempeño laboral de funcionarios y empleados.

El sistema retributivo contemplado en los respectivos manuales deberá establecerse en los respectivos presupuestos.

Las Municipalidades y Entidades Municipales podrán asistirse y asesorarse del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, de la Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador y de cualquiera otra institución pública o privada que consideraren conveniente.

## **4. METODOLOGÍA**

El Manual de Organización y Funciones de la Administración Municipal de Apaneca, ha sido elaborado tomando como base la información obtenida de la Municipalidad. Esto requirió de un análisis por unidad mediante visitas a la Alcaldía, una entrevista personal con el secretario general y por medio de cuestionarios que evaluaron diferentes aspectos a nivel operativo.

Como resultado de este proceso, se determinó una estructura organizativa considerando sus particularidades y sus funciones específicas asignadas a cada área. Un elemento fundamental para el diseño del Manual lo constituyó el conocimiento y análisis de su Organigrama y la información proporcionada por los encuestados.

La estructura organizativa establece claramente los niveles jerárquicos, la unidad de mando, las funciones de línea, de apoyo y de asesoría. Asimismo, presenta un equilibrio en cuanto a la distribución de niveles y responsabilidades que permite ejercer un control eficiente para el cumplimiento de las funciones asignadas a cada unidad en el Manual de Organización y Funciones.



Para los efectos anteriormente destacados, resulta de importancia, tener como punto de partida los niveles que establece la Ley de la Carrera Administrativa Municipal, los cuales se sintetizan de la manera siguiente:

### **Nivel de Dirección**

Al nivel de Dirección pertenecen los/las empleados/as públicos que desempeñan funciones de dirección, planificación y organización del trabajo tendientes a lograr los objetivos de la Municipalidad.

### **Nivel Técnico**

Al nivel técnico pertenecen los/las empleados/as públicos que desempeñan funciones técnicas o administrativas especializadas y complejas para las que se requiere estudios previos de orden universitario o técnico.

### **Nivel de Administrativo**

Al nivel de soporte administrativo pertenecen los/las empleados/as que desempeñan funciones de apoyo administrativo y técnico para los que se requieren estudios mínimos de bachillerato.

### **Nivel Operativo**

A este nivel pertenecen los/las empleados/as con funciones de apoyo a los servicios generales propios de la Alcaldía.

### **Nivel Operativo desconcentrado**

A este nivel pertenecen los/las empleados/as con funciones de apoyo a los servicios municipales desarrollados fuera de la Alcaldía.

Además para efectos de definición de la estructura, sus unidades y secciones, el Manual constituye la base sobre la cual da lugar la creación de las categorías, las especificaciones contenidas en el Manual Descriptor de Cargos y Categorías, el Manual de Evaluación del Desempeño, de Políticas, Planes y Programas de Capacitación y el Sistema Retributivo; ya que esta estructura ha de responder a la misión y visión de desarrollo que plantea poner en marcha la Municipalidad; es decir la organización funcional ha de responder a la realidad y propósitos que pretende la Municipalidad.



## 5. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

El Manual de Organización y Funciones tiene el propósito de mantener un ordenamiento dentro de la Municipalidad en respuesta a los cambios y/o necesidades de modernización o por disposiciones legales que debe atender la Municipalidad de Apaneca.

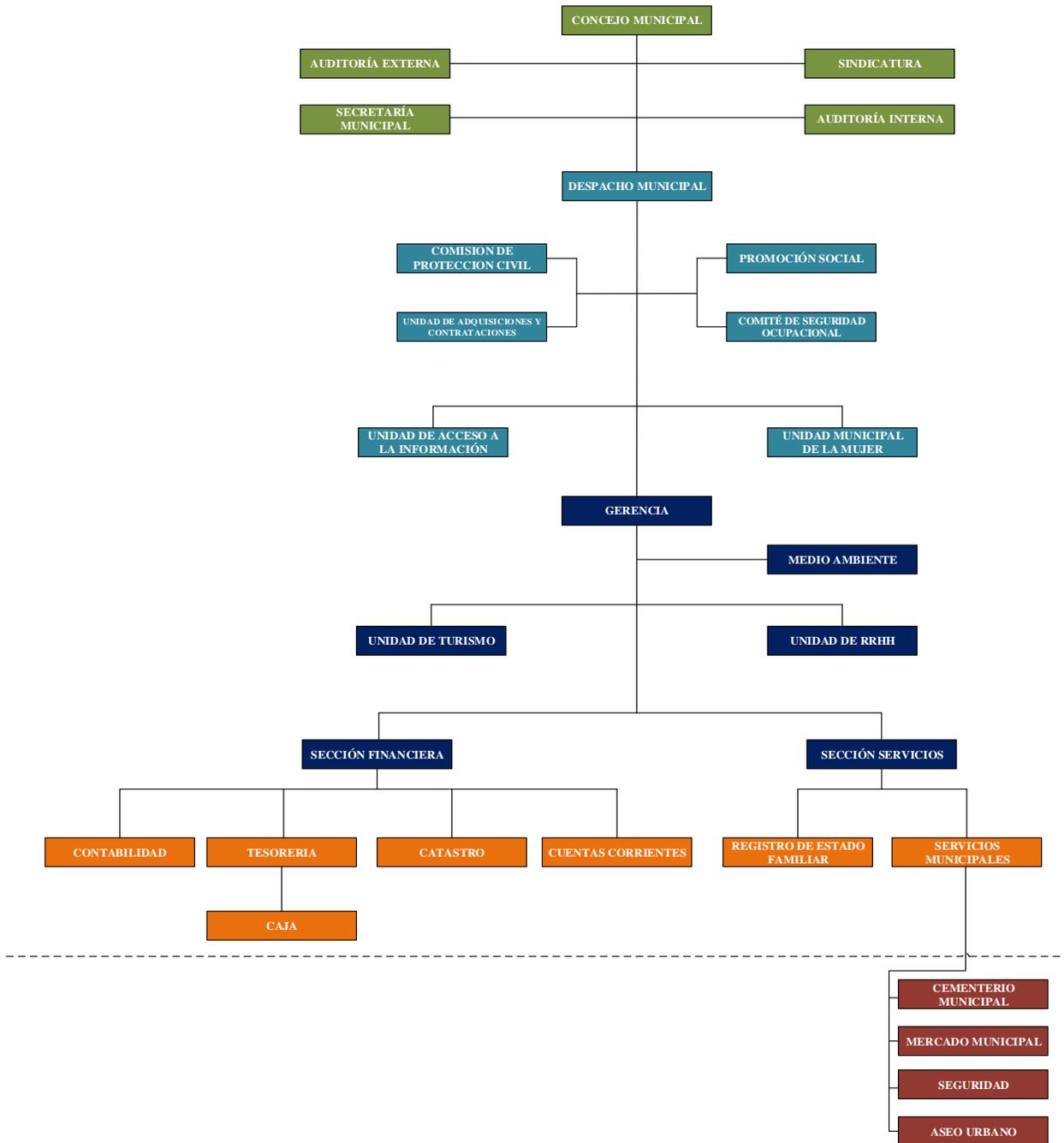
Lo anterior, impone a la Municipalidad la necesidad de llevar a cabo una revisión periódica del presente Manual, con el objetivo de mantenerlo actualizado y acorde a la Misión, Visión, Objetivos y Metas de la Municipalidad.

Se recomienda tener en cuenta las consideraciones siguientes:

- La Comisión de la Carrera Administrativa Municipal ha de apoyar el proceso de revisión y actualización del presente Manual, proporcionando ideas y consideraciones apropiadas
- Toda modificación al presente Manual ha de ser legalizada mediante acuerdo municipal
- Incorporar las modificaciones hechas a la estructura organizativa de la Municipal en el presente Manual
- Comunicar a los colaboradores el contenido y las modificaciones
- Facilitar a los colaboradores una copia del Manual a fin de estimular su aplicación



## 6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA





## 7. PERFILES FUNCIONARIALES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Para desarrollar cada perfil de las unidades funcionariales establecidos en la estructura organizativa, se ha elaborado un cuadro que recoge cada uno de los elementos necesarios para la descripción de las unidades de la organización municipal.

Este cuadro incluye los elementos principales siguientes:

- Nombre de la unidad. Como se nombra y se ha de conocer técnica y administrativamente.
- **Código:** Representa el correlativo con respecto al nivel jerárquico dentro de la estructura organizativa.
- **Naturaleza:** Caracterización de la unidad a partir de su posición dentro de la estructura y las actividades que desarrolla.
- **Dependencia jerárquica:** Identificación de sus superiores y con quienes ha de desarrollar una relación de dependencia.
- **Unidades bajo su mando:** Las unidades que dependen de sus instrucciones y apoyo.
- **Objetivo:** Qué se propone la Municipalidad con dicha unidad y la ejecución de sus funciones.
- **Descripción General:** Caracterización general de la unidad y su labor.

A continuación, se presenta cada uno de los perfiles de las unidades establecidas en la estructura organizativa de la Municipalidad de Apaneca:



# **10. FUNCIONES Y PUESTOS**

**.1. CONCEJO MUNICIPAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Concejo municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	100	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Dirección	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	N/A	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Nivel de Dirección, Nivel Técnico, Nivel Administrativo, Nivel Operativo, Nivel Operativo Externo a la Institución.	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Ejercer liderazgo en la gestión del municipio regulando las materias de su competencia y la prestación de servicios por medio de ordenanzas, reglamentos y acuerdos.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Constituye la autoridad máxima del municipio. Está integrado por un alcalde, un síndico, regidores, propietarios y suplentes elegidos para un período de tres años.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Despacho Municipal. Secretaria Municipal. Auditoria Interna. Sindicatura Municipal Externas: Instituciones Gubernamentales, no Gubernamentales y privadas	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer la dirección del municipio, promoviendo e impulsado el desarrollo local, involucrando a los diferentes sectores ciudadanos en el quehacer municipal.</li> <li>• Regular aspectos de interés local a través del cumplimiento de sus competencias</li> </ul>	

**FUNCIONES DE  
LA UNIDAD:**

- Mantener permanentemente informados a los ciudadanos, rindiéndoles cuentas periódicamente.
- Gestionar apoyo con instituciones públicas y privadas que promuevan el desarrollo local.
- Adoptar los correspondientes planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas.
- Determinar la estructura de la administración y las funciones de sus dependencias.
- Organizar mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales.
- Aplicar dentro del ámbito de su competencia la ley de la carrera Administrativa municipal.

**.1.1. AUDITORIA EXTERNA**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Revisión:</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>No. de Pág.:</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Auditoria externa	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	101	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Auditora	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Consejo Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Agregar credibilidad a los estados financieros preparados y detectar errores para emitir opiniones objetivas sobre la manera en que se esta	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Encargarse de realizar un examen crítico y sistemático sobre el método de funcionamiento y llevar a cabo la revisión de actividades de investigación y desarrollo	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal. Despacho Municipal. Unidades administrativas Externas: Instituciones públicas y privadas	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría financiera como parte de un buen Gobierno corporativo</li> <li>• Obtener evidencia apropiada para expresar una opinión sobre los estados financieros</li> <li>• El planeamiento de la auditoría, los fraudes e irregularidades</li> <li>• Identificar representaciones incorrectas significativas en los estados financieros</li> </ul>	

**.1.2. SINDICATURA MUNICIPAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Sindicatura municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	102	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Dirección	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Concejo Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Asesorar al Concejo municipal en lo relativo a los aspectos legales y ejercer la procuración para el municipio	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Realiza funciones de fiscalización y representación judicial y extrajudicial de la municipalidad	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Consejo Municipal. Despacho Municipal. Unidades administrativas Externas: Abogados y notarios. Instituciones públicas y privadas.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento de los aspectos legales en todos los contratos, operaciones y transacciones que realice la municipalidad</li> <li>• Asesorar al Concejo Municipal, al Alcalde y emitir los dictámenes en forma razonada en los asuntos que le fueren solicitados.</li> <li>• Proponer al Concejo medidas para evitar inversiones ilegales o abusos en el manejo de los recursos del municipio.</li> <li>• Supervisión de proyectos.</li> <li>• Revisión de documentación y carpetas elaboradas por las unidades administrativas.</li> </ul>	



<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar proyectos, ayudas o colaboraciones en beneficio de la comunidad</li><li>• Verificación de avances en los proyectos que se están ejecutando en la municipalidad.</li><li>• Velar por el estricto cumplimiento del código municipal</li></ul>
--------------------------------	---

**.1.3. SECRETARÍA MUNICIPAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Secretaría Municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	103	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Asesora	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Consejo Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Ninguna	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Asistir al Concejo Municipal en asuntos administrativos	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Es la unidad encargada de registrar y socializar la información emanada por el Concejo Municipal	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal. Despacho Municipal. Unidades administrativas Externas: Instituciones públicas y privadas. Organismos nacionales o internacionales	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizados los registros sobre los asuntos tratados y acuerdos alcanzados en el Concejo Municipal.</li> <li>• Apoyar a las comisiones designadas por el Concejo Municipal y facilitar el trabajo que se les ha encomendado</li> <li>• Asistir a las diferentes reuniones realizadas por el Concejo.</li> <li>• Recepción y elaboración de correspondencia</li> <li>• Dirección y supervisión de personal</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Control y autorización de salidas de vehículos y combustible.
- Asesoría legal sobre aplicación de leyes ordenanzas y decretos
- Revisión de documentos de ingresos y egresos de la institución
- Distribución y asignación de fondos para diferentes proyectos (previa revisión de tesorería)
- Asesorar las reformas las reformas a ordenanzas de tasas.
- Redactar las diferentes actas de las reuniones con el Concejo
- Supervisión del registro de transferencias públicas
- Apoyar al comité de festejos, asociación de agua y control de ADESCOS.

**.1.4. AUDITORIA INTERNA**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Auditoria Interna	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	104	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Auditora	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Concejo Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Asesorar y asistir al Concejo Municipal en el cumplimiento de los requerimientos normativos y jurídicos establecidos	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Fiscalizar la utilización y protección de los recursos de la municipalidad, informando sobre el desarrollo de la gestión municipal para la toma de decisiones	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal. Despacho Municipal. Unidades administrativas y operativas Externas: Organismos de cooperación y apoyo. Instituciones gubernamentales y no gubernamentales.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar al Concejo sobre la razonabilidad y confiabilidad de las actuaciones institucionales.</li> <li>• Evaluar el sistema de control interno que permita tener un conjunto de normas y procedimientos administrativos y de manejo financiero.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Verificar el cumplimiento de las políticas, leyes y procedimientos administrativos
- Evaluar la funcionalidad de la estructura organizativa
- Desarrollar prácticas de auditoria que permitan controlar y evaluar la gestión municipal
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos municipales
- Supervisar la ejecución del presupuesto
- Revisar informes de caja
- Elaborar un plan de trabajo de Auditoría y enviarlo a corte de cuentas
- Investigar y revisar el correcto registro y manejo de fondos y valores.

**.2. DESPACHO MUNICIPAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Despacho Municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	200	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA</b>	Consejo Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Nivel Técnico, Nivel Administrativo, Nivel Operativo y Nivel Operativo externo a la institución.	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Velar por la gestión de los recursos de la municipalidad y del cumplimiento de la normativa vigente.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Ejerce la función administrativa de los recursos municipales	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Consejo Municipal. Secretaría municipal, Auditoría interna Externas: Instituciones públicas y privadas Organismos de cooperación y apoyo de ciudadanía en general	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar legalmente al municipio</li> <li>• Administrar bienes y servicios del municipio que permita satisfacer oportunamente las demandas ciudadanas dentro del marco legal establecido</li> <li>• Gestionar recursos, asistencias técnicas y capacitación con la finalidad de promover el desarrollo local</li> <li>• Promover mecanismos de transparencia en la gestión municipal</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Gestionar ante organismos internacionales fondos con el propósito de disponer para servicios básicos de la municipalidad
- Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el Consejo Municipal
- Ordenar pagos de conformidad con la normativa vigente
- Dirigir la actividad administrativa del Gobierno Municipal
- Requerir el auxilio de la fuerza pública y establecimiento de alianzas diplomáticas en busca del bienestar municipal

**.2.1. COMISIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Comisión de protección civil	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	201	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Velar porque las acciones de prevención, mitigación, preparación, respuesta de una emergencia se realicen de manera oportuna y adecuada	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Administrar y coordinar las acciones de prevención y mitigación de emergencias en función de salvaguardar la vida y velar por el orden general	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Comité de Seguridad, Concejo Municipal Externas: Protección Nacional civil, Asociaciones comunales	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir la vulnerabilidad y manejo de desastres y emergencias</li> <li>• Hacer cumplir la ley y reglamentos en lo relacionado a ferias, mercados y otros</li> <li>• Colaborar con otros cuerpos de seguridad en lo que se refiere a mantener el orden y la tranquilidad en el municipio</li> <li>• Prevenir los actos ilícitos o escándalos dentro del municipio</li> <li>• Proteger y cuidar el patrimonio cultural</li> </ul>	



<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuidar la integridad física de los colaboradores durante el desempeño de sus funciones</li></ul>
--------------------------------	--

**.2.2. PROMOCIÓN SOCIAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Promoción social	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	202	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Armonizar los intereses de la comunidad y la municipalidad para facilitar la realización de acciones y proyectos	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Apoya la organización comunitaria, en la gestión de recursos y en la realización de las diferentes actividades dentro del municipio	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal. Despacho Municipal. Externas: Instituciones públicas y privadas. Organismos de Cooperación y apoyo, Ciudadanía Municipal	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la organización comunitaria.</li> <li>• Proporcionar asistencia técnica y legal a las comunidades para formalizar su organización.</li> <li>• Mantener una base de datos actualizada de toda la información que se requiere de los diferentes sectores.</li> <li>• Promover actividades que beneficien a las comunidades locales.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Coordinar actividades con otras instituciones que realicen programas de beneficio social a la comunidad.
- Organizar directivas municipales de colonias y barrios para planificar celebraciones de fiestas patronales.
- Coordinar la ejecución de proyectos en las comunidades del Municipio.

**.2.3. ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Adquisiciones y contrataciones	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	203	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Garantizar la aplicación de los procedimientos establecidos en la normativa vigente, en cuanto a la contratación y adquisición de bienes.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Realiza adquisiciones y contrataciones en la municipalidad, dando seguimiento a los procesos de compras establecidos y procedimientos.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	<p>Internas: Concejo Municipal. Secretaría Municipal. Tesorería. Auditoría interna. Contabilidad.</p> <p>Externas: Instituciones gubernamentales y privadas. Organismos de cooperación y apoyo</p>	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un banco de datos de registros de proveedores y sus expedientes respectivos</li> <li>• Mantener en bodega un sistema de administración, almacenamiento y conservación de bienes adquiridos</li> <li>• Asesorar al Concejo Municipal en los procesos de contratación y adquisiciones</li> <li>• Elaborar un plan de compras, órdenes de compra, expedientes de proyectos y actas de recepción</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Cumplir con las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la UNAC
- Verificación de avances de proyectos y actas de recepción
- Administración de inventario de papelería y materiales de escritorio.
- Actualizar el banco de datos institucional de ofertantes y contratistas
- Codificar a los ofertantes nacionales o extranjeros, revisar y actualizar la calificación de los mismos una vez al año
- Verificar asignación presupuestaria antes de cada compra

**.2.4. COMITÉ DE SEGURIDAD**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Comité de seguridad	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	204	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Velar por el cumplimiento de las exigencias en términos de salud y seguridad ocupacional, registrar estadísticas sobre accidentes en el lugar	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Comité responsable de cumplir acuerdos establecidos en la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Comisión de protección civil. Unidad de medio ambiente Externas: Ciudadanía en general	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer objetivos anuales de prevención de riesgos laborales en concordancia con la política de seguridad y salud.</li> <li>• Supervisar y coordinar procedimientos seguros y amigables con el medio ambiente</li> <li>• Administrar y vigilar el cumplimiento de las políticas internas, lineamiento y normativas legales en seguridad y salud ocupacional</li> <li>• Elaborar un plan de capacitación anual en el área de salud y seguridad ocupacional</li> <li>• Elaborar y actualizar un mapa de riesgos a nivel institucional</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Realizar labores de prevención de accidentes de trabajo.
- Registrar accidentes laborales en base de datos y la elaboración de reportes
- Generar conciencia por medio de seminarios y charlas a los colaboradores de la Alcaldía en materia de seguridad y salud ocupacional.

**.2.5. UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Unidad de acceso a la información	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	205	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información, facilitando a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Es la unidad administrativa que recibe y da trámite a las peticiones realizadas por usuarios solicitando información puntual, la cual se brinda con el propósito de conservar la transparencia en trámites realizados en la municipalidad	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal, Despacho Municipal, Unidades Administrativas y Operativas Externas: Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar, catalogar, conservar y administrar la documentación de la municipalidad</li> <li>• Elaborar y poner a disposición del público una guía de la organización del archivo y de los sistemas de calificación y catalogación</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Recabar y publicar información oficiosa la cual continuamente debe ser actualizada.
- Auxiliar a los miembros de la municipalidad en la elaboración de solicitudes de información a entidades gubernamentales.
- Elaborar por delegación del titular las medidas necesarias para asegurar la custodia y conservación de documentos que contienen información reservada o confidencial.

**.2.6. MUNICIPAL DE LA MUJER**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Municipal de la Mujer	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	206	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Técnico	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Fomentar la participación ciudadana con enfoque de género en el ámbito municipal	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Promueve programas y actividades destinadas a fortalecer la equidad de género desde la municipalidad hacia la comunidad	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal, Despacho Municipal. Unidades de Apoyo Externas: Instituciones públicas y privadas. Organismos nacionales e internacionales de cooperación. Asociaciones comunales, fundaciones.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar estrategias de participación con enfoque de género en el ámbito municipal</li> <li>• Coordinar la gestión de recursos para el desarrollo de programas de proyectos con enfoque de género</li> <li>• Asesorar al Concejo Municipal en el cumplimiento del marco legal vigente en materia de equidad de género.</li> <li>• Establecimiento de proyectos orientados a fortalecer las capacidades de la mujer</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Dar seguimiento a los proyectos locales que potencia una activa participación de la mujer
- Promover los derechos de las niñas y las mujeres de la municipalidad
- Establecer estrategias que contribuyan a la transportación de la cultura organizacional de la municipalidad.

**.3. GERENCIA**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Gerencia	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	300	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Administrativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Despacho Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Nivel Administrativo, Nivel Operativo, Nivel Operativo Externo a la Institución.	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Planificar, coordinar y controlar la gestión administrativa en general	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Garantizar la operatividad de la Alcaldía, vigilando que todas las dependencias se ejecuten satisfactoriamente en sus programas y	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Unidad de Adquisiciones y contrataciones, cuentas corrientes, despacho municipal, Sindicatura Municipal, Auditoria interna, Secretaria y Comisiones	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir gerencialmente al Alcalde en el ejercicio de sus atribuciones</li> <li>• Establecer políticas estratégicas que sirva de marco de referencia para la toma de decisiones tanto en la sección financiera como operativa.</li> <li>• Supervisar, dirigir e inspeccionar el buen funcionamiento de las unidades a su cargo.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Aprobar plan de trabajo de unidad de RR.HH., medio ambiente y turismo
- Revisar reportes entregados por unidad de cuentas corrientes, tesorería, catastro, registro del estado familiar, contabilidad y servicios municipales.
- Presentar informes diarios al Alcalde municipal de acontecimientos irregulares en las unidades bajo su responsabilidad
- Coordinar el funcionamiento general de la sección financiera y operativa
- Atender problemas por parte de colaboradores de la institución, tomando como base de criterio el reglamento interno.
- Elaborar un plan de trabajo anual y presentarlo al Concejo Municipal
- Firmar solicitudes o permisos de usuarios de carácter extraordinario de la unidad de registro de estado familiar, catastro y tesorería

**.3.1. MEDIO AMBIENTE**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Medio Ambiente	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	301	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Administrativo	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Gerencia	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Implementar la gestión ambiental en las actividades de competencia del Gobierno Municipal así como promover y contribuir a la protección del patrimonio cultural.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Estructura especializada con funciones de supervisar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal, Despacho Municipal, Unidades de Apoyo Externas: Instituciones públicas y privadas, Asociaciones comunales y Fundaciones	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el plan de trabajo de la unidad</li> <li>• Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos, acciones ambientales dentro del municipio</li> <li>• Elaboración, promoción e implementación de medidas ambientales en las actividades de su competencia</li> <li>• Formular perfiles de proyectos de índole ambiental que atiendan problemas de interés municipal</li> </ul>	



<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar la gestión ambiental en las actividades de la competencia municipal</li><li>• Coordinar esfuerzos en materia ambiental con las demás instituciones.</li><li>• Realizar una gestión integral de riesgos a fin de manejar adecuadamente los efectos de los desastres naturales.</li><li>• Establecer planes de contingencia de la mano con la unidad de protección civil en casos de ocurrir desastres naturales.</li><li>• Atender denuncias ciudadanas por problemas ambientales no controlados en el municipio</li></ul>
--------------------------------	---

**.3.2. TURISMO**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Turismo	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	302	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Administrativo	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Gerencia	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Atención y promoción turística que permita incentivar el desarrollo en el municipio a través del patrimonio cultural como principal elemento en la promoción y el apoyo de organizaciones de eventos, congresos y convenciones.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Diseñar, ejecutar y promover programas que hagan que el municipio un destino Turístico a nivel nacional e internacional, promover mecanismos para el cumplimiento del plan Municipal de desarrollo.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Promocion social, comité de seguridad Externas: Ministerio de Turismo, Ciudadanía en General , fundaciones, instituciones públicas y privadas.	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Proveer información a los turistas nacionales y extranjeros sobre aspectos culturales y turísticos del Municipio
- Fomentar y mantener relaciones con organizaciones que apoyan el turismo tanto nacional como extranjero
- Mantener actualizadas la base de datos de empresas y personas que hacen turismo en el municipio
- Promover lugares turísticos en el municipio con el propósito de atraer al extranjero.
- Elaborar un plan de trabajo de la unidad

**.3.3. RECURSOS HUMANOS**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Recursos Humanos	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	303	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Administrativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Gerencia	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Planificar, coordina, controlar, ejecutar programas, convenios y reglamentos sobre administración de personal, liderando procesos de cambio para lograr un trabajador hábil y motivado	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Trabajar en el desarrollo del talento humano, propiciando un colaborador promotor de cambio y comprometido	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal. comisiones, Despacho Municipal, diversas Unidades. Externas: Instituciones públicas y privadas	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar mensualmente la planilla de trabajo de la Alcaldía Municipal de Apaneca.</li> <li>• Asistir y asesorar a Gerente General en los relativo a las tomas de decisiones para establecimiento de políticas adecuadas al personal</li> <li>• Coordinar reclutamiento y selección de personal mediante la implementación de un sistema metodológico y técnico.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Realizar el monitoreo el tablero de control gerencial, cuando este sea implementado.
- Contribuir con la integración y orientación de nuevos empleados en su puesto de trabajo.
- Programar periódicamente capacitación encaminadas a conservar un ambiente laboral agradable y trabajo en equipo para ejercer las respectivas actividades según lo demande la unidad.
- Generar programas de adiestramiento y desarrollo para el personal a fin de lograr cambios de actitud.
- Establecimiento de métricas que permitan controlar el desempeño de los colaboradores en sus respectivas actividades.
- Mejorar la productividad de los colaboradores utilizando diferentes incentivos que no afecten negativamente a la institución.
- Establecer perfil de colaboradores idóneos para los diferentes puestos de la Alcaldía.
- Tramitación de despidos e inserción de nuevo personal
- Elaborar periódicamente reportes dirigidos al gerente general del funcionamiento del personal en desempeño y problemática que en su momento pueden surgir.

**.3.4. SECCIÓN FINANCIERA**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Sección Financiera	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	304	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Administrativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Gerente	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Contabilidad, Cuentas Corrientes, Catastro, Tesorería y caja.	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Administrar los recursos financieros de la municipalidad, garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y del registro contable.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Unidad encargada de monitorear las finanzas de la municipalidad, el movimiento de impuestos, análisis de tasas de interés, responsabilidades fiscales, análisis de reportes de estados financieros, etc.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Concejo Municipal, Despacho Municipal, Gerencia General Externas: Instituciones públicas y privadas, Organizaciones nacionales e internacionales.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de trabajo de la unidad y darle seguimiento</li> <li>• Supervisar las labores del personal que está bajo su responsabilidad</li> <li>• Realizar reuniones periódicas con los encargados de las unidades de contabilidad, tesorería, catastro y cuentas corrientes</li> <li>• Elaborar un informe general de las diferentes actividades según la naturaleza de las unidades a su cargo que deberá presentar al Gerente General</li> </ul>	



<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar los estados financieros presentados por la unidad de contabilidad y proponer alternativas de solución/mejora al Gerente General</li><li>• Verificar actualización en el registro de cuentas bancarias.</li><li>• Corroborar la legalidad de las diferentes transacciones y pagos que se realicen</li></ul>
--------------------------------	---

**.3.4.1. CONTABILIDAD**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Contabilidad	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	304.1	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Financiera	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Verificar que la información registrada en el sistema contable cumpla con los principios y normas de la Contabilidad Gubernamental	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Registrar oportunamente los hechos económicos que permiten elaborar los estados financieros para la toma de decisiones de las autoridades municipales.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Tesorería, UACI, Cuentas corrientes, Auditoría Interna, Secretaría. Externas: Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales. Instituciones de cooperación y apoyo.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizados los registros contables de las distintas operaciones financieras de la municipalidad de acuerdo a las normas de Contabilidad Gubernamental emitidas por la dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Analizar, revisar y autorizar las diferentes partidas de ingresos, egresos y de diario que se generen en la contabilidad de la municipalidad
- Diseñar y mantener un sistema contable que refleje con claridad la situación económica y financiera de la municipalidad
- Elaborar y presentar oportunamente los estados financieros.
- Ingresar diariamente al sistema contable todos los datos necesarios para su conformación
- Verificar previamente el aspecto legal y técnico de todos los datos y documentos a registrar
- Emitir informes mensuales a la Subdirección General del Presupuesto del Ministerio de Hacienda.
- Elaborar plan de trabajo de la unidad y darle seguimiento

**.3.4.2. TESORERÍA**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Tesorería	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	304.2	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Financiera	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Caja	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Asegurar que los ingresos y egresos que se ejecuten en la municipalidad cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Es la unidad responsable de la recaudación, custodia y erogación de valores y fondos municipales, cualquiera que sea su origen.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	<p>Internas: Despacho Municipal. Cuentas Corrientes. Contabilidad. Auditoría Interna.</p> <p>Externas: Contribuyentes. Instituciones Gubernamentales, públicas y privadas. Instituciones de asistencia técnica.</p>	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar eficientemente la recuperación, custodia y erogaciones de los fondos de la municipalidad</li> <li>• Mantener actualizados los registros de caja, bancos, especies y otros libros auxiliares necesarios.</li> <li>• Mantener actualizado el registro de las cuentas bancarias.</li> <li>• Efectuar respectivas retenciones a los empleados y particulares que presten sus servicios a la municipalidad</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Llevar a cabo las actividades de recaudación tributaria de la municipalidad
- Entregar al contribuyente los recibos de ingreso debidamente firmados y con el sello de cancelado con su respectiva fecha
- Efectuar los reembolsos del fondo de caja chica contra entrega de los comprobantes
- Emitir y entregar cheques para todos los pagos que se realicen
- Elaboración de recibos de ingresos

**.3.4.3. CATASTRO**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Catastro	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	304.3	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Financiera	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Contar con un registro catastral actualizado para mejorar la prestación de servicios	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Coordina y supervisa actividades necesarias para brindar servicios públicos. Contabiliza espacio físico disponible para desarrollo de proyectos y se encarga de registrar modificaciones a inmuebles dentro de la municipalidad	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Cuenta corriente, Despacho Municipal Externas: Instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Instituciones públicas y privadas.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar traspasos y correcciones en propiedades del municipio y notificar cambios a cuentas corrientes</li> <li>• Mantener actualizada la información catastral del municipio.</li> <li>• Califica y recalificar las empresas</li> <li>• Revisar usos del suelo del municipio</li> <li>• Realizar visitas de campo para mediciones de inmuebles o nuevas calificaciones</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Control de construcciones en el área urbana.
- Verificación de rótulos y vallas.
- Actualización de mapeo.
- Verificación de límites de colonias, barrios, cantones y caserillos
- Seguimiento a solicitudes realizadas por los contribuyentes y usuarios.
- Mapas temáticos.

**.3.4.4. CUENTAS CORRIENTES**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Cuentas corrientes	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	304.4	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Financiera	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Gestionar y administrar el cobro de los tributos de los contribuyentes y usuarios registrados en una base tributaria actualizada.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Mantiene actualizada la cuenta de contribuyentes o usuarios, además le corresponde gestionar el cobro de los saldos morosos.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Sección Financiera, Auditoría Interna, Catastro, Tesorería y Contabilidad.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a los contribuyentes en lo que respecta a cálculo de tasas e impuestos de cancelación.</li> <li>• Registrar en los libros o tarjetas correspondientes los cargos y abonos correspondientes.</li> <li>• Elaborar y emitir notas de cobro a los contribuyentes.</li> <li>• Realizar los procesos necesarios para la recuperación de mora tributaria.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Controles auxiliares de ingreso para la contabilidad.
- Elaboración de registros diarios de facturación y cobro.
- Velar por el cumplimiento de la obligación de los contribuyentes en cuanto al pago de sus tributos municipales.
- Elaborar plan de trabajo de la unidad.

**.3.5. SECCIÓN SERVICIOS**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Sección Servicios	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Administrativo	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Gerencia	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Servicios Municipales, Registro del Estado Familiar, cementerio Municipal, Mercado municipal, Seguridad y Aseo Urbano.	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Establecer un sistema de control eficiente en movimientos poblacionales estadísticos que contribuyan en el desarrollo de la municipalidad.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Unidad encargada de registrar nacimientos y defunciones estadísticamente un vez se presentan a las unidades pertinentes, elaboración de reportes generales de los movimientos poblacionales, mejorar los servicios municipales en términos de logística y dirección.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Gerencia General, Despacho Municipal, Registro de estado familiar, Servicios Municipales. Externas: Instituciones públicas y privadas. Gubernamentales y no gubernamentales.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de trabajo de la unidad y darle seguimiento</li> <li>• Recibir y analizar reporte diario de la unidad de registro de estado familiar</li> <li>• Velar por el buen funcionamiento de las unidades de cementerio municipal, mercado municipal, seguridad y desechos sólidos</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Validar informe mensual elaborado por la unidad de registro de estado familiar dirigido a la Secretaría Municipal
- Programar reuniones periódicas para entrega de reporte de las unidades bajo su responsabilidad y control de desempeño de actividades
- Establecer estrategias de mejoramiento en procedimientos de la unidad de servicios municipales
- Presentar propuestas de estrategias a Gerente General

**.3.5.1. REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Registro del estado Familiar	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305.1	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Servicios	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Garantizar la seguridad jurídica de la población, manteniendo un registro de los hechos y actos jurídicos de las personas.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD:</b>	Registra y facilita la consulta de la información sobre el estado familiar de las personas naturales a través de: matrimonios, divorcios, defunciones, adopción, cambios de certificación de nacimiento.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	<p>Internas: Sección Operativa, Sindicatura Municipal, Secretaría Municipal.</p> <p>Externas: Instituciones gubernamentales. Abogados y notarios. Organismos de Apoyo y Cooperación.</p>	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripciones de los diferentes estados civiles de una persona natural, nacimientos, defunciones, matrimonios, divorcios, uniones no matrimoniales, marginaciones y reposiciones de partidas.</li> <li>• Registrar nacimientos, matrimonios y defunciones en forma mecanizada.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Realizar informe mensual de: matrimonios, defunciones, divorcios al Tribunal Supremo Electoral.
- Realizar informe mensual de actos Estadísticos a la Gobernación Política Departamental
- Extender partidas de nacimiento en fotocopia legalizadas al Tribunal Supremo Electoral cuando lo solicite
- Elaborar informe mensual a la Secretaría Municipal de todos los hechos ocurridos (previamente revisado por jefe de sección operativa)
- Realizar informe mensual de defunciones
- Coordinar con el Registro Nacional de Personas Naturales la realización de festivales de identidad

**.3.5.2. SERVICIOS MUNICIPALES**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Servicios Municipales	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305.2	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Servicios	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Cementerio Municipal, Mercado Municipal, Seguridad y Aseo Urbano	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Brindar el soporte a los servicios municipales para garantizar que los pobladores los reciban en formar, cantidad y calidad óptima.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Monitorear, supervisar y dar seguimiento a la prestación de servicios municipales.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Sección Servicios, Tesorería. Externas: Ninguna	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y dar seguimientos al procesos en el que se desarrollan las actividades para cumplir con los servicios municipales.</li> <li>• Realizar los reportes periódicos exigidos por los superiores.</li> <li>• Administrar de forma óptima los recursos implicados en la realización de los servicios.</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Realizar la administración y evaluación del personal para mantener el estándar de calidad en los ser vicios.
- Elaborar y presentar al jefe inmediato el plan anual de trabajo de la unidad.
- Realizar las actividades que el jefe inmediato asigne convenientes.

**.3.5.2.1.CEMENTERIO MUNICIPAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Cementerio Municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305.2.1	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa Desconcentrada.	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Servicios	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Administrar los servicios de sepultura, mantenimiento y seguridad de sepulcros	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Mantiene control de los registros y uso del espacio físico de los cementerios.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Servicios públicos, Tesorería, Registro del estado familiar. Externas: Instituciones gubernamentales, Ciudadanía en general.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la buena presentación y ornato del cementerio</li> <li>• Llevar un registro de los fallecidos en base de datos</li> <li>• Asegurar que se cumplan los trabajos relacionados con inhumaciones y exhumaciones según lo establezca la ley</li> <li>• Tramitar todos los expedientes sobre arrendamientos, compras y ventas de puestos en físico</li> <li>• Mantener registro de los puestos de las diferentes secciones para mejor control</li> <li>• Elaborar plan de trabajo de unidad</li> <li>• Administrar el funcionamiento del cementerio municipal</li> </ul>	

**.3.5.2.2.MERCADO MUNICIPAL**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Mercado Municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305.2.2	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa Desconcentrada.	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Servicios	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Ninguna	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Mantener en condiciones óptimas e higiénicas las instalaciones físicas del mercado municipal.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL :</b>	Atender las demandas administrativas, técnicas y operativas relacionadas con la tarea de garantizar el buen funcionamiento del mercado.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Catastro, Tesorería, Desechos sólidos. Externas: Ninguna	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la utilización del espacio físico de los mercados para garantizar la distribución de puestos de ventas en la plaza y fuera de ella</li> <li>• Recaudar los tributos que deben pagar los arrendatarios según la normativa legal vigente</li> <li>• Velar por el orden, aseo y vigilancia en las instalaciones</li> <li>• Emitir correspondencia</li> <li>• Cobro de impuestos fijos y transitorios</li> </ul>	



<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar calidad de los alimentos y productos comercializados dentro de los mercados.</li><li>• Establecer un sistema de monitoreo de aperturas y cierres de puestos en el mercado.</li><li>• Asegurar en buen uso y funcionamiento del espacio físico asignado los diferentes negocios.</li><li>• Vigilar que se cumpla con actividad comercial solicitada por diferentes vendedores.</li><li>• Presentar a Gerente general periódicamente reportes del funcionamiento general del mercado.</li></ul>
--------------------------------	---

**.3.5.2.3.SEGURIDAD**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Cementerio Municipal	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305.2.3	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa Desconcentrada.	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Servicios	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Proteger los bienes y patrimonio del Municipio, contribuyendo a la seguridad ciudadana y a la prevención de la violencia.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Unidad encargada de Salvaguardar los intereses y bienes municipales, velando por el cumplimiento de las ordenanzas municipales y otras leyes aplicables.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Interna: Servicios Municipales Externas: PNC.	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar la prestación de seguridad preventiva a la ciudadanía.</li> <li>• Prestar auxilio a la ciudadanía en coordinación con las diferentes instituciones de servicio de seguridad a la comunidad, sean estas gubernamentales o no.</li> <li>• Mantener los espacios municipales libres de obstáculos para el tránsito vehicular y peatonal de conformidad con las ordenanzas municipales.</li> <li>• Trabajos de prevención de la violencia.</li> </ul>	

**.3.5.2.4.ASEO URBANO**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Aseo Urbano	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305.2.4	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa Desconcentrada.	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Sección Servicios.	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	N/A	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Establecer sistema de control de desechos sólidos en la municipalidad que garantice el bienestar de los ciudadanos.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Unidad encargada de recolectar los desechos sólidos y trasladarlos al lugar señalado por autoridades municipales, asegurar el mantenimiento óptimo de las calles y parques libre de desechos contaminantes para la salud.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Sección Operativa, Tesorería. Externas: Ninguna	
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el barrido de calles y avenidas del municipio</li> <li>• Garantizar la recolección de desechos sólidos y su traslado al sitio de disposición final de manera oportuna</li> <li>• Coordinar el mantenimiento del equipo utilizado para la prestación del servicio</li> </ul>	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Llevar un control diario de la ruta recorrida en la recolección de desechos sólidos
- Elaborar un plan de trabajo que incluya rutas actualizadas del municipio.



### 3. GLOSARIO

**COMURES:** Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador.

**ISDEM:** Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

**FUNDEMUCA:** Fundación para el Desarrollo Local y el Fortalecimiento Municipal e Institucional de Centro América y El Caribe.

**AECID:** Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

**LCAM:** Ley de la Carrera Administrativa Municipal.

**Organización Funcional:** Se refiere al ordenamiento institucional en que se encuentran dispuestas las diferentes unidades que conforman. Una organización y sus relaciones a partir de los diferentes niveles y funciones.

**Cargo:** Es el trabajo total asignado a un trabajador constituido por un conjunto de deberes y responsabilidades.

**Evaluación del Desempeño:** Es el proceso mediante el cual se lleva a cabo la comparación entre el desempeño del empleado o empleada y lo esperado a partir de lo establecido en el descriptor del cargo, que lleva Finalmente al establecimiento de una calificación cuantitativa y/o cualitativa.

**Política institucional:** Son un conjunto de directrices de actuación general que expresan los objetivos, principios y prioridades con las que la organización se compromete.

**Estrategia:** Es un conjunto de medidas y acciones prioritarias a tomar de forma organizada para la consecución de un o más objetivos superiores.

**Capacitación:** Proceso por medio del cual se dota a los empleados/as del conocimiento, habilidades y destrezas para mejorar en calidad y cantidad el trabajo que realiza en el desempeño de un cargo en función de los objetivos institucionales.

**Descriptor de cargo:** Es la descripción del cargo a partir de su nominación formal, ubicación dentro de la estructura organizativa, sus relaciones, objetivos, funciones y requerimientos de conocimiento, experiencia, habilidades y destrezas para el desempeño del mismo.



**Niveles funcionariales:** Los segmentos en los que de acuerdo a la ley de la carrera administrativa municipal se han de distribuir el conjunto de cargos que posee la municipalidad según la naturaleza de las funciones y responsabilidades de cada cargo.

**Categorías:** Las tres opciones de ascenso y/o mejora general a las que puede aspirar un empleado/a municipal de carrera, a partir de los resultados de la evaluación de su desempeño y otros méritos y experiencias laborales y académicas.

**Sistema retributivo:** Es el conjunto de medidas administrativas, técnicas y financieras que la municipalidad ha de organizar para asegurar la institucionalización de las opciones de mejora continua y progresiva que los empleados/as han de tener como derecho dentro de la carrera administrativa municipal.



### **3.2.3. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

La Alcaldía Municipal de Apaneca desempeña el rol de realizar la correcta administración de los intereses pertenecientes a los habitantes del municipio, para llevar a cabo ese objetivo las unidades operativas deben de tener el apoyo de los manuales administrativos en este caso del manual de procedimientos.

Se conoce que un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que deben realizarse cuidadosamente para obtener un mismo resultado, los procedimientos que se presentan en el Manual Administrativo son las que se ejecutan dentro del nivel operativo de la institución.

La elaboración del Manual de Procedimientos contiene la parte narrativa de cada una de las actividades que componen el conjunto de procesos que dan vida a la razón de ser de cada una de las unidades, con cada procedimiento narrativo se incluye su respectivo flujograma el cual se utiliza para simplificar el entendimiento de los mismos, con el levantamiento de la información que contiene esta Manual se pretende que sea un documento para consulta en las unidades operativas de la Alcaldía Municipal de Apaneca.



**Universidad de El Salvador**  
*Hacia la libertad por la cultura*

# ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA



## MANUAL PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>158</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	<b>159</b>
<b>3. AUTORIZACIÓN</b>	<b>161</b>
<b>4. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUJOGRAMAS</b>	<b>162</b>
<b>5. PROCEDIMIENTOS</b>	<b>163</b>
<b>5.1. UNIDAD DE REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR</b>	<b>164</b>
5.1.1. EMISIÓN DE PARTIDAS DE NACIMIENTO	165
5.1.2. INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTOS	172
5.1.3. INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIONES.	177
5.1.4. INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIO.	183
5.1.5. CELEBRACIÓN DE MATRIMONIO	186
5.1.6. ASENTAMIENTO DE DIVORCIOS.	192
5.1.7. EMISIÓN DE CARNET DE MINORIDAD.	196
<b>5.2. UNIDAD DE CUENTAS CORRIENTES</b>	<b>201</b>
5.2.1. CANCELACIÓN DE IMPUESTOS	202
5.2.2. ENTREGA DE SOLVENCIA	206
<b>5.3. UNIDAD DE TESORERÍA</b>	<b>212</b>
5.3.1. RECAUDACIÓN DE FONDOS	213
5.3.2. CONTROL BANCARIO	216
5.3.3. RECEPCIÓN DE INGRESO DIARIO.	221
5.3.4. PAGO DE PLANILLAS.	226
<b>5.4. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CATASTRO</b>	<b>229</b>
5.4.1. CONTROL DE INMUEBLES.	230
5.4.2. CALIFICACIÓN PARA APERTURA DE NEGOCIOS.	234
5.4.3. CAMBIOS DE DUEÑO EN LAS PROPIEDADES.	237
5.4.4. PERMISOS DE ROMPIMIENTO DE CALLE.	241
5.4.5. REGISTRO DE CIERRE DE NEGOCIOS.	247
<b>5.5. UNIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES.</b>	<b>252</b>
5.5.1. TRÁMITES DE CEMENTERIO.	253
5.5.2. INSPECCIÓN SANITARIA EN PLAZA.	257
5.5.3. CAMPAÑA DE LIMPIEZA.	260
5.5.4. CAMIONES RECOLECTORES DE DESECHOS.	262
<b>5.6. UNIDAD DE CONTABILIDAD</b>	<b>265</b>
5.6.1. REGISTRO DE INGRESOS.	266
5.6.2. CONTABILIZACIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS.	270
5.6.3. INCORPORACIÓN DE ACTIVOS FIJOS.	276
5.6.4. CONTABILIZACIÓN DE PAGOS.	280
<b>6. MATRIZ DE RELACIÓN</b>	<b>284</b>
<b>6.1. FORMULARIOS Y UNIDADES</b>	<b>284</b>
<b>6.2. FORMULARIOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>285</b>



<b>7. CATALOGO DE FORMULARIOS</b>	<b>287</b>
<b>F001.</b> Orden de pago	<b>288</b>
<b>F002.</b> Recibo de cobro	<b>288</b>
<b>F003.</b> Partida de nacimiento	<b>289</b>
<b>F004.</b> Requisitos para nacimiento	<b>290</b>
<b>F005.</b> Formulario de defunción	<b>291</b>
<b>F006.</b> Certificación de defunción	<b>292</b>
<b>F007.</b> Pre-acta de matrimonio	<b>293</b>
<b>F008.</b> Acta de matrimonio.	<b>294</b>
<b>F009.</b> Formulario de divorcio.	<b>295</b>
<b>F010.</b> Formulario descriptor de perfil.	<b>296</b>
<b>F011.</b> Carnet de minoridad.	<b>297</b>
<b>F012.</b> Estado de cuenta.	<b>298</b>
<b>F013.</b> Recibo de extensión.	<b>298</b>
<b>F014.</b> Solvencia.	<b>299</b>
<b>F015.</b> Constancia de montos.	<b>300</b>
<b>F016.</b> Informe de caja.	<b>301</b>
<b>F017.</b> Planilla.	<b>302</b>
<b>F018.</b> Documento.	<b>303</b>
<b>F019.</b> Ficha de apertura de negocio.	<b>303</b>
<b>F020.</b> Constancia.	<b>304</b>
<b>F021.</b> Autorización.	<b>305</b>
<b>F022.</b> Solicitud de cierre de negocio.	<b>306</b>
<b>F023.</b> Acta de inspección.	<b>307</b>
<b>F024.</b> Constancia de entierro.	<b>308</b>
<b>F025.</b> Bitácora.	<b>309</b>
<b>F026.</b> Reporte de ingresos.	<b>310</b>
<b>F027.</b> Ficha de datos del mueble	<b>311</b>
<b>F028.</b> Partida contable	<b>311</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Los manuales de proceso de procedimiento describen en detalle las actividades que se realizan en una organización; representan documentos de apoyo ya que contribuyen a uniformar la acción del personal optimizar las medidas de calidad y facilitan la realización de estos, según las características y necesidades de cada empresa.

La Alcaldía Municipal de Apaneca se encarga de administrar eficientemente los recursos con los que cuenta la municipalidad, con los manuales administrativos específicamente el de Procedimientos, se logrará optimizar las actividades de las cuales se encargan los colaboradores y facilitar el aprendizaje de los nuevos integrantes de la organización.

El manual contempla los procedimientos de las unidades operativas de la Alcaldía Municipal de Apaneca, el cual está compuesto por una descripción lineal de cada unidad, que establece la narración de las actividades de la unidad que se analiza, también proporciona los responsables de llevar a cabo dicho procedimiento mencionando los documentos intervinientes que son de interés para la unidad.

otra parte fundamental en este documento son los flujogramas de cada procedimiento, estos se encargan de facilitar en forma visual el flujo de actividades que se realizan y documentos que cruzan por un determinado procedimiento.



## 2. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Describir en detalle todos los procedimientos y actividades que se realizan en las unidades operativas de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer todas las actividades que realizan en las unidades operativas.
- Preguntar la secuencia de procedimientos que realizan los colaboradores con el fin de alcanzar el desarrollo completo de las actividades en las diferentes unidades.
- Elaborar una descripción lineal de cada procedimiento detallando cada uno de los pasos a realizar su forma de ejecución y los responsables de dicha ejecución.
- Elaborar los diagramas de Procedimientos correspondientes a cada unidad con la finalidad de dar utilidad para los usuarios.



Actualizado a: \_\_\_\_\_ de 2018 versión 1.0

Elaboró	Revisó	Aprobó



### 3. PROCEDIMIENTO AUTORIZADO POR

#### ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales son los encargados de una correcta explicación para el lector en la aplicación de los manuales que se presentan en el capítulo.

#### APROBACIÓN Y VIGENCIA

EL ALCALDE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN, en cumplimiento con las normas técnicas de control interno de la municipalidad, relacionadas con la “Delimitación de Funciones y Responsabilidades”, APRUEBA Y AUTORIZA el uso del manual administrativo, conformado por el manual de organización, manual de descripción de puestos y manual de procedimientos.

Por lo tanto, EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN, documentos que entrará en vigencia a partir de \_\_\_\_\_ noviembre del año dos mil diecisiete.

Aprobado por:

F \_\_\_\_\_

Representante del consejo municipal

F \_\_\_\_\_

Alcalde municipal

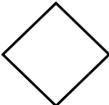
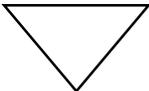
Apaneca \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_



#### 4. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS FLUJOGRAMAS

La simbología que se utilizará es la del Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, por sus siglas: (American National Standards Institute) la cual es una organización sin fines de lucro que supervisa el desarrollo de estándares para productos, servicios, procesos y sistemas en los. Para facilitar la comprensión se incluyen a continuación, los símbolos utilizados en el diseño de flujogramas.

*Tabla 7: Simbología para Flujogramas.*

Símbolo	Significado	Descripción
Inicio/final		Se utiliza para indicar el origen o finalización de un procedimiento
Documento		Representa formularios, informes y documentos varios, como oficios, solicitudes, cartas, facturas, informes, etc.
Decisión		Es una acción que indica un proceso alternativo a seguir, de acuerdo al cumplimiento de condiciones establecidas.
Operación		Indica acciones o movimientos para realizar una actividad que no implica la elaboración de documentos.
Archivo		Representa la conservación, custodia ó archivo de cualquier tipo de documento o el almacenaje de bienes temporal o definitivo.
Proceso determinado		Indica un conjunto de actividades y operaciones contenidas en un procedimiento del cual se hace alusión en otro de mayor amplitud.
Conector		Sirve para enlazar actividades en secuencia interrumpida, ya sea por cambio de Unidad, puesto o página.
Numeración		Indica la unión de dos o más actividades separadas físicamente en el diagrama.
Documento en base de datos.		Almacenamiento en línea de disco magnético.



# 5. PROCEDIMIENTOS DESCRIPCIÓN NARRATIVA DOCUMENTOS INTERVINIENTES Y FLUJOGRAMAS



## 5.1. UNIDAD DE REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR

El registro de estado familiar tiene como función principal registrar resguardar y facilitar la información sobre el estado familiar de las personas naturales a través de certificaciones y marginaciones.

### LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

- REF-001 Emisión de partidas de nacimiento
- REF-002 Inscripción de nacimientos
- REF-003 Inscripción de defunciones.
- REF-004 Inscripción de matrimonio.
- REF-005 Celebración de matrimonios.
- REF-006 Asentamiento de divorcios.
- REF-007 Emisión de carnet de identificación para menores de edad.



### 5.1.1. EMISIÓN DE PARTIDAS DE NACIMIENTO

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>Código: REF-001</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<i>Fecha:</i>
<b>PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE PARTIDAS DE NACIMIENTO.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>			
<p><b>Objetivo del procedimiento:</b> Proporcionar las partidas de nacimiento a las personas naturales que soliciten el documento</p>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las partidas de nacimiento deben ser autorizados el encargado de la unidad de Registro de Estado Familiar.</li> <li>• Los datos contemplados en el sello de la parte trasera puesto en la partida de nacimiento deben ser completados de forma manual.</li> <li>• Se debe verificar que el recibo de cancelado tenga el sello de cancelado.</li> </ul>			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Solicitante	1	Solicita partida de nacimiento a la unidad de Registro de Estado Familiar.	
Registro de Estado Familiar	2	Pregunta y anota en el listado diario de partidas de nacimiento los datos del interesado.	
	3	Redacta orden de pago.	
	4	Entrega orden de pago a solicitante	
Solicitante	5	Recibe orden de pago.	
	6	Cancela en caja.	
	7	Entrega recibo de cobro en Registro de Estado Familiar	
Registro de Estado Familiar	8	Toma recibo de cobro.	
	9	<p>Verifica si el recibo está validado con sello.</p> <p>Si está validado: imprime o fotocopia partida de nacimiento según sea el año de nacimiento del propietario de ésta, ir a paso 18.</p> <p>No está validado: entrega recibo al Solicitante para que lo</p>	



		devuelva a colectoría para su respectiva validación, ir a paso 10.
	10	Devuelve recibo a solicitante para que lo lleve a tesorería y lo validen.
Solicitante	11	Toma recibo de cobro, lleva a tesorería para que lo validen.
	12	Entrega recibo de cobro a tesorería, especificando que no está validado.
Caja	13	Toma recibo de cobro.
	14	Valida recibo de cobro con sello de cancelado.
	15	Devuelve recibo de cobro a solicitante
Solicitante	16	Toma recibo de corbo, Ir a paso 24.
Registro de Estado Familiar	17	<p>Verificar la fecha de nacimiento del propietario de la partida de nacimiento si es menor al año 2007.</p> <p>Si, la fecha de nacimiento es menor al año 2007: se buscan manualmente en los libros de registro de partidas de nacimiento, continuar en el paso 20.</p> <p>No, la fecha es mayor al año 2007: Se busca en el registro de partidas de nacimiento digital del cual se imprime, continuar con paso 21.</p>
	18	Busca en base de datos digital la partida de nacimiento perteneciente al ciudadano
	19	Busca en los libros de estado de registro de partidas de nacimiento.
	20	Fotocopia o imprime la partida de nacimiento.
	21	Sella la partida de nacimiento en la parte frontal como en el reverso.
	22	Llena los datos (numero correlativo, fecha) especificados en el sello colocado en el reverso.
	23	Coloca firma del encargado de Registro de Estado Familiar de autenticación de la partida de nacimiento.



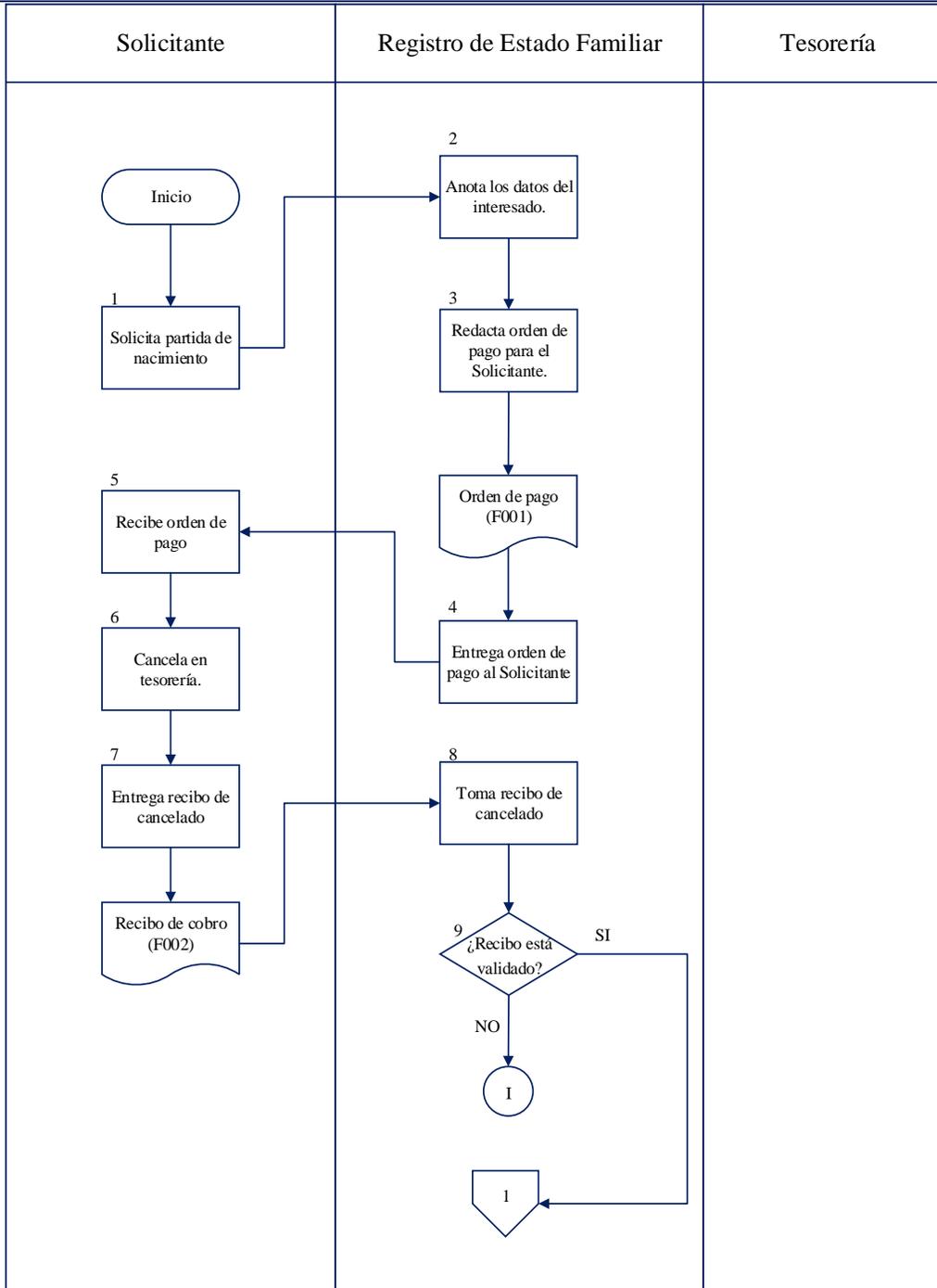
Solicitante	24	Entrega recibo de cobro a Registro de Estado Familiar, ir a paso 8.
Registro de Estado Familiar	25	Se entrega partida de nacimiento al Solicitante.
Solicitante	26	Recibe partida de nacimiento y recibo de cobro.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
F001	Orden de pago.	original	Registro de Estado Familiar
F002	Recibo de cobro	original	Tesorería
F003	Partida de nacimiento	original	Registro de Estado Familiar

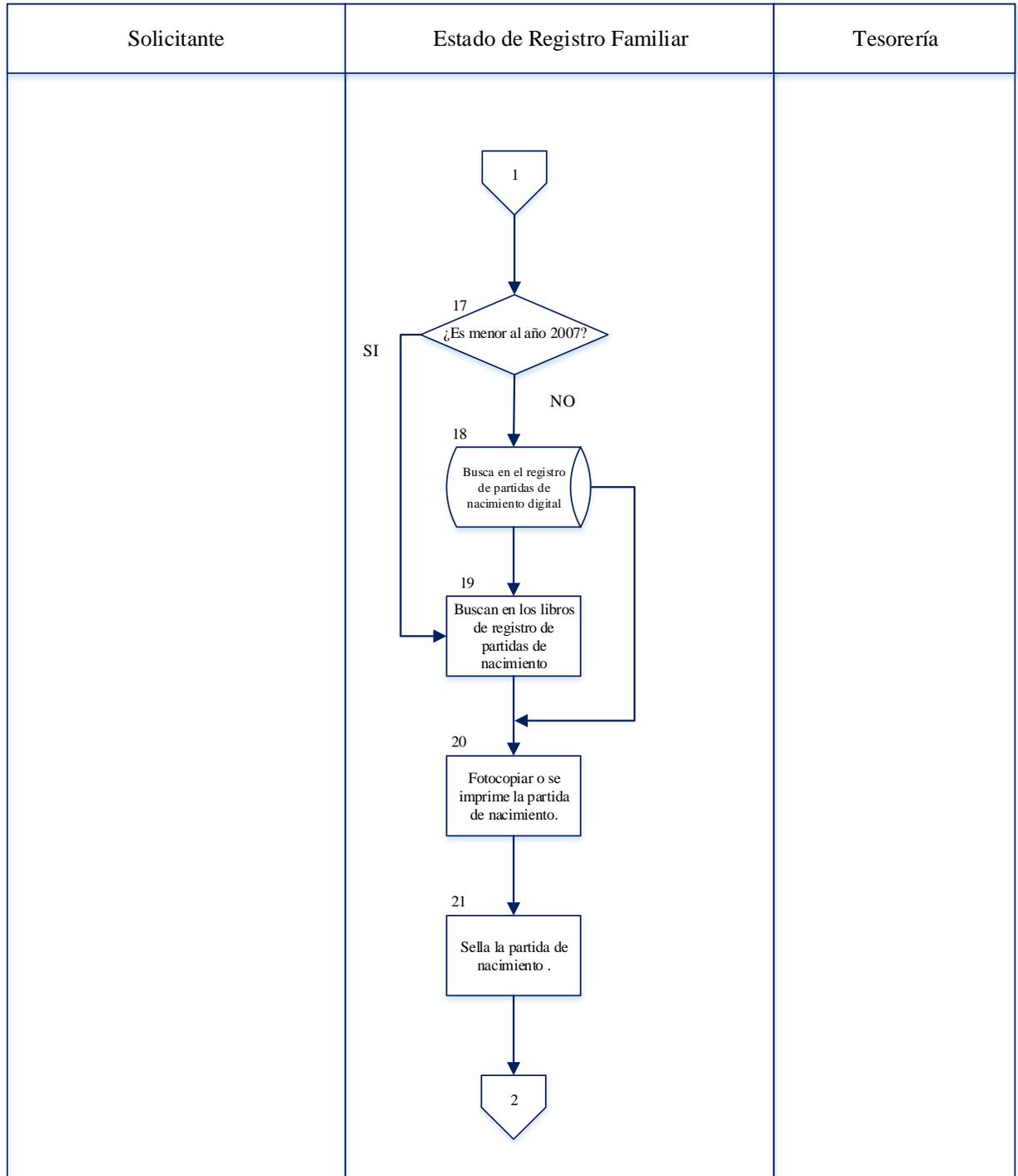


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Emisión de partidas de nacimiento.</b>	<b>REF-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 1 de 4</b>



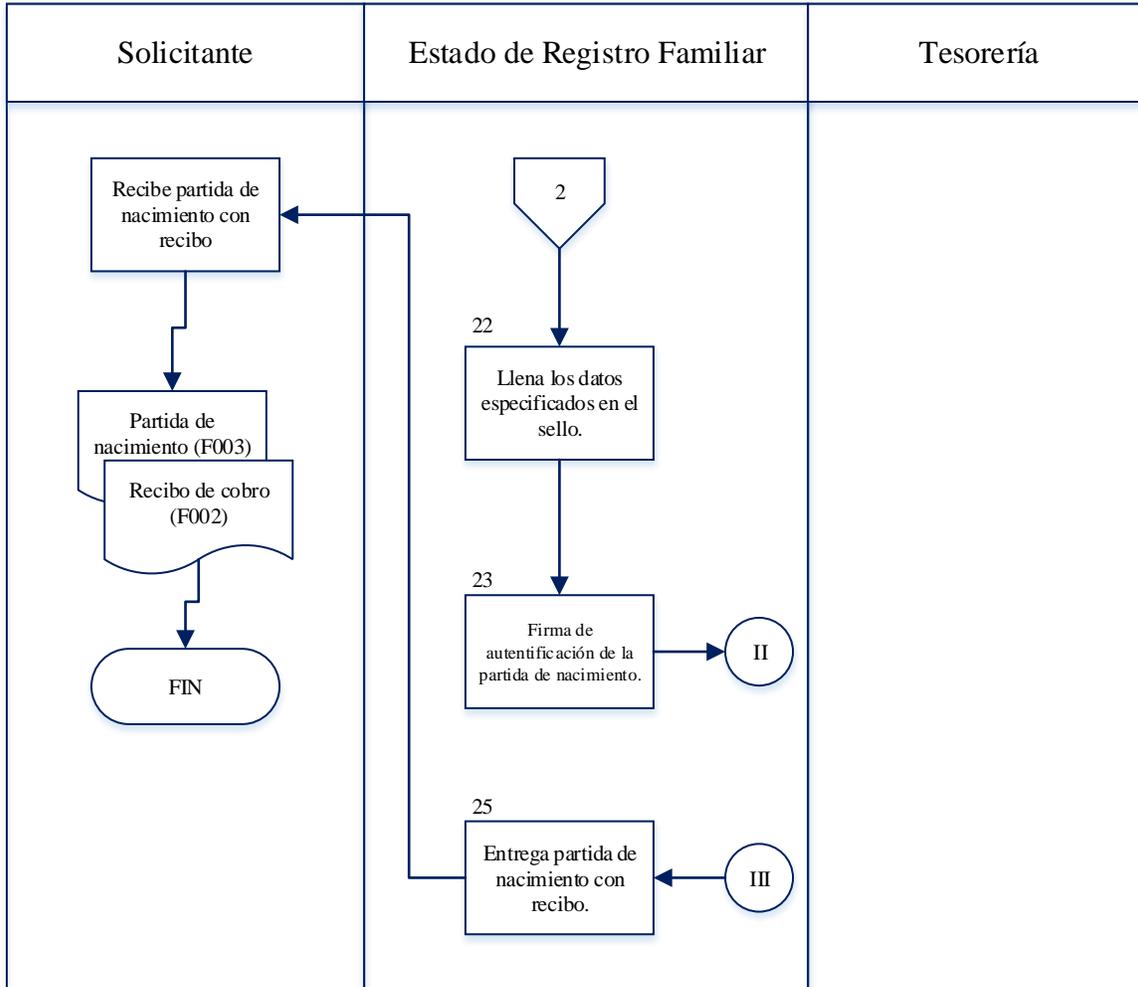


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Emisión de partidas de nacimiento.</b>	<b>REF-001</b>
<b>PROCEDIMIENTO: Emisión de partidas de nacimiento.</b>		<b>Hoja N° 2 de 4</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		



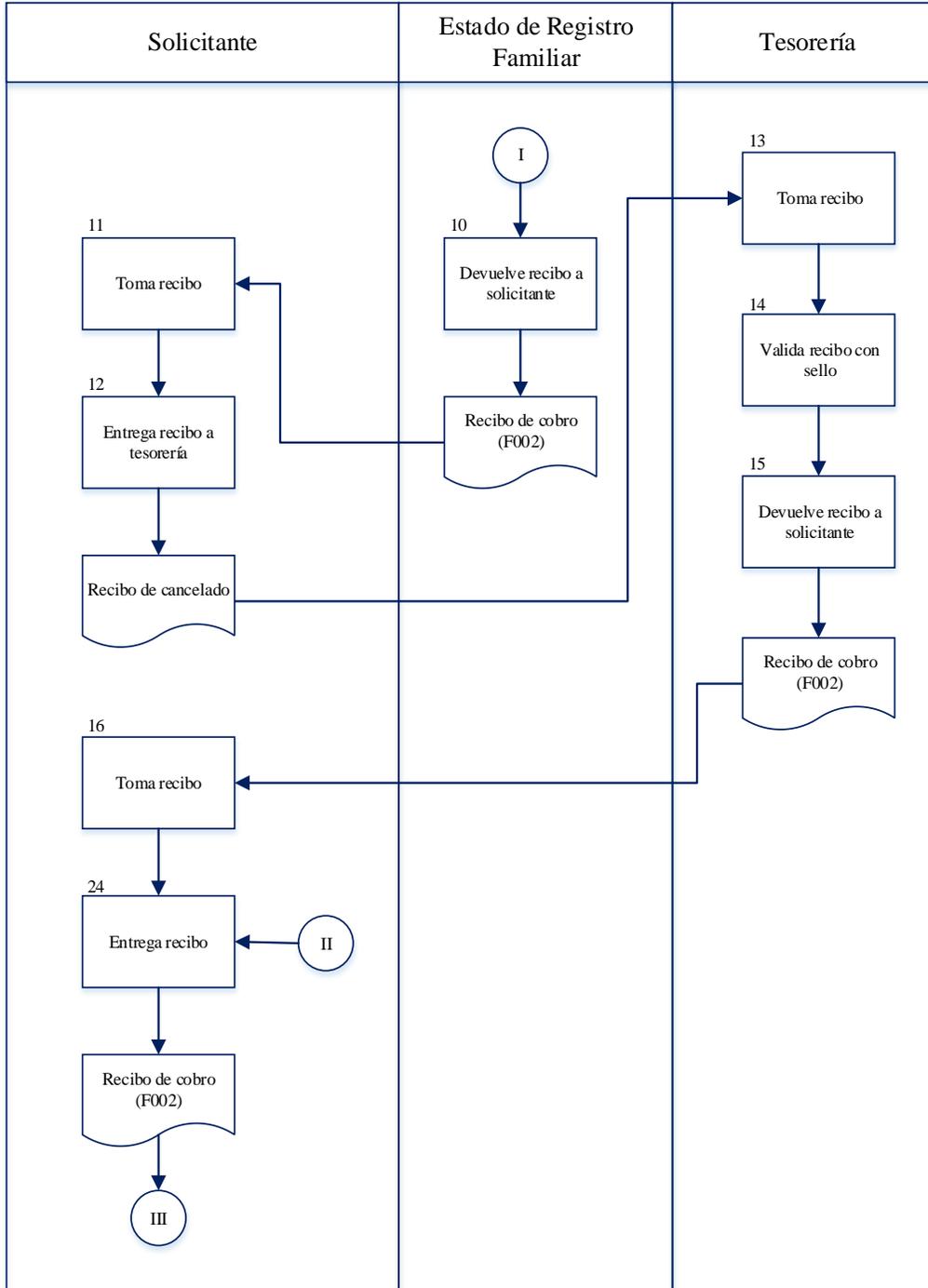


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Emisión de partidas de nacimiento.</b>	<b>REF-001</b>
		<b>Hoja N° 3 de 4</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Emisión de partidas de nacimiento.</b>	<b>REF-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 4 de 4</b>





### 5.1.2. INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTOS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA		REF-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTOS.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Inscribir al recién nacido con fecha, nombre, lugar, sexo; por efectos civiles y para su pleno reconocimiento legal.			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de la unidad de Registro de Estado Familiar debe de dar entrada a los documentos para inscripción de nacimientos.</li> <li>• Para inscribir a un recién nacido debe presentarse uno de los padres (ya sea padre o madre) o ambos.</li> <li>• Enviar los plantares a la plataforma digital del Registro de Personas Naturales (RPN).</li> </ul>			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Solicitante	1	Solicita asentamiento de nacimiento a la unidad de registro de estado familiar para su hijo recién nacido.	
Registro de Estado Familiar	2	<p>Entrega documento para tramites de nacimiento que establece todos los requisitos que debe presentar según sea el caso para el formato F004:</p> <p>SERIE A: nacido en el hospital nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boleta temporal.</li> <li>• Copia de plantares.</li> </ul> <p>SERIE B: nacidos en Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de plantares.</li> <li>• Documento único de identidad (DUI) de ambos padres.</li> <li>• Formulario digital que se llena en la Alcaldía.</li> </ul> <p>SERIE C: nacidos extra hospitalarios:</p>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento único de identidad (DUI).</li> <li>• Dos testigos.</li> <li>• Formulario digital que se llena en la Alcaldía.</li> </ul>
Solicitante	3	Recibe documento de requisitos.
	4	Entrega requisitos según sea su caso a registro de estado familiar.
Registro de Estado Familiar	5	Recibe requisitos para asentar a recién nacido.
	6	<p>Pregunta si nació en hospital nacional.</p> <p>Si nació en hospital nacional: revisar documentación, ir a paso 9</p> <p>No nació en hospital nacional: llena formulario de nacimiento en formato digital, continua el paso 7</p>
	7	Llena formulario en forma digital.
	8	<p>Revisa los datos que se digitan en el formulario.</p> <p>Si están correctos: continuar con el paso 9.</p> <p>No están correctos ir a paso 7.</p>
	9	<p>Revisar la documentación para corroborar si está correcta y completa.</p> <p>Si es así: registrar los datos del recién nacido, continuar con el paso 10.</p> <p>En caso de haber inconvenientes: regresar los documentos al Solicitante con las observaciones a corregir. Ir a paso 1.</p>
	10	Registrar todos los datos del recién nacido en el formulario digital de la Alcaldía
	11	<p>Revisa los datos introducidos en el formulario digital.</p> <p>Si están correctos: continuar con el paso 12.</p> <p>No están correctos: ir a paso 10.</p>
	12	<p>Pregunta ¿nació en hospital nacional?</p> <p>Si : ir a paso 13</p> <p>No: Continuar en paso 14.</p>



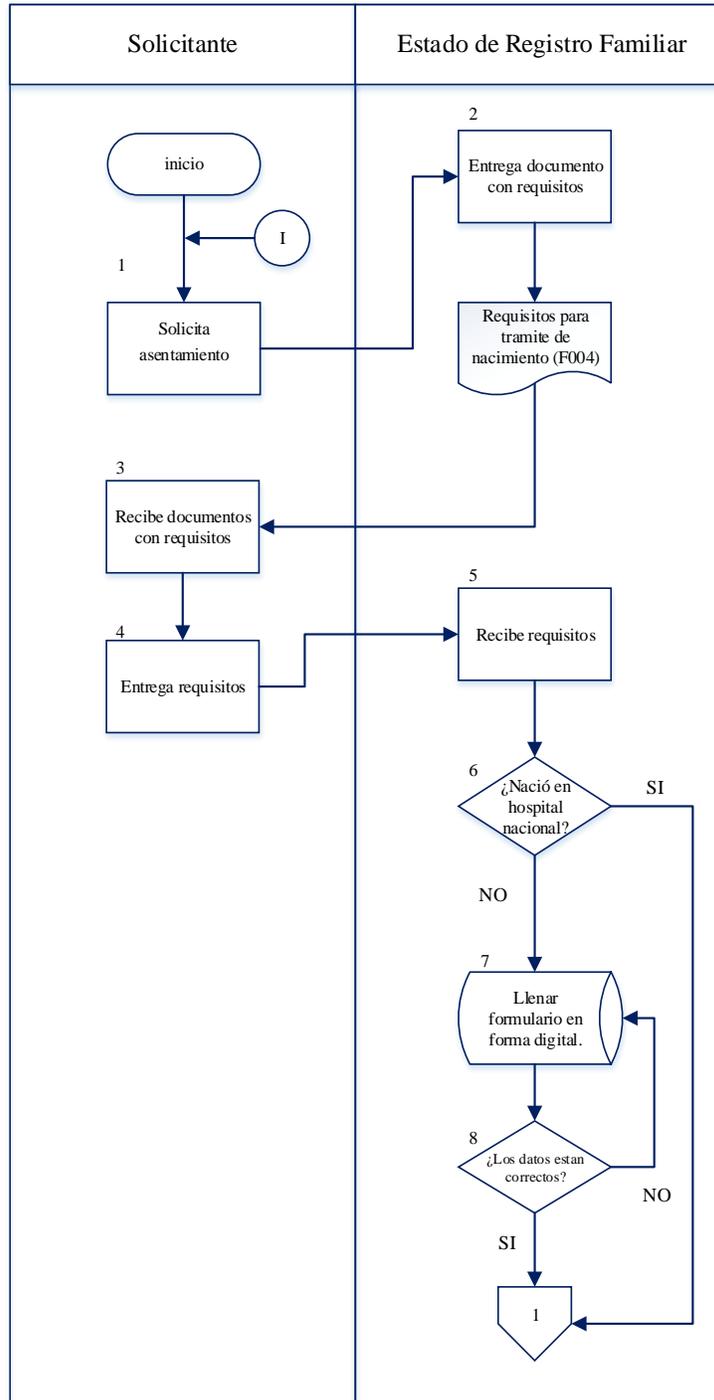
	13	Escanea los plantares y la boleta temporal (en el caso de los nacidos en hospitales nacionales)
	14	Los envía a la plataforma digital del Registro de Personas Naturales (RPN).
	15	Genera paartida de nacimiento.
	16	Imprime partida de nacimeinto.
	17	Entrega partida de nacimiento a solicitante.
Solicitante	18	Recibe partida de nacimiento.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F003	Partida de nacimiento	original	Registro de Estado Familiar
F004	Requisitos para tramites de nacimiento	Original	Registro de Estado Familiar

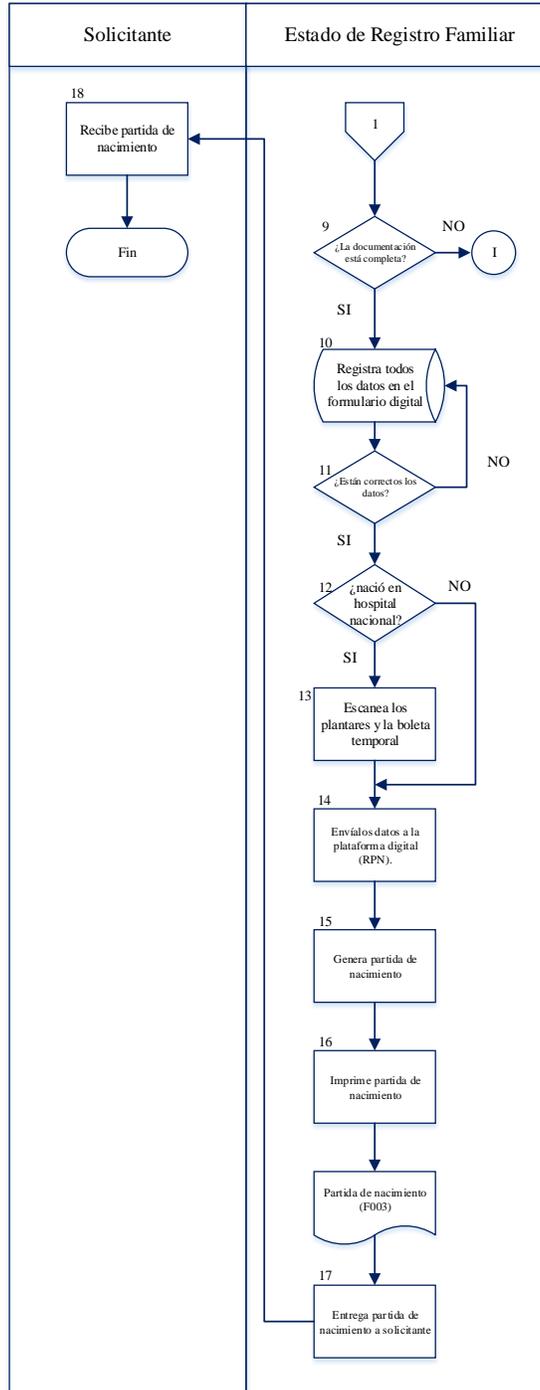


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inscripción de nacimientos.</b>	<b>REF-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inscripción de nacimientos.</b>	<b>REF-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 2 de 2</b>





### 5.1.3. INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	REF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Emitir el documento que haga constar que una persona ha fallecido.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de la unidad de Registro de Estado Familiar debe de dar entrada a los documentos para inscripción de defunción.</li> <li>• Para inscribir una defunción debe ser validada con sello y firma de un médico de la unidad de salud.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>
Informante	1	Presentar diagnóstico médico a la unidad de registro de estado familiar, en el cual haga constar la causa por la que falleció la persona incluyendo (nombre completo, edad, hora y fecha de la defunción, la dirección donde residía) y el documento de identidad (DUI).
Registro de Estado Familiar	2	Recibe el diagnóstico.
	3	Revisa si el diagnostico presentado contiene todos los datos necesarios y se compara con el documento de identidad para la inscripción de la defunción. Si contiene todos los datos: continua el paso 4 No contiene todos los datos: devuelve diagnostico a Solicitante con las observaciones para su corrección regresa a paso 1.
	4	Se envía el diagnostico medico a la unidad de salud.
Unidad de Salud	5	Recibe diagnostico medico de Unidad de Registro Familiar
	6	Se revisa que el diagnostico medico contenga toda la



		<p>información.</p> <p>Si contiene la información: continuar con el paso 7.</p> <p>No contiene la información: regresar documento a Unidad de Registro de estado Familiar, haciendo mención de los datos faltantes. Ir a paso 2</p>
	7	Firma y sella el diagnostico medico por el Director de la unidad de salud.
	8	Envía el diagnóstico médico firmado y sellado a la unidad de registro familiar.
Registro de Estado Familiar	9	Recibe diagnóstico médico de Unidad de Salud.
	10	<p>Revisa que el diagnostico medico contenga la firma y sello del director de la unidad de salud.</p> <p>Si los contiene: ir a paso 11</p> <p>No los contiene: regresar a paso 4.</p>
	11	Se llena un formulario de defunción digital
	12	<p>Se revisa el formulario de defunción, para verificar si todos los datos están correctos.</p> <p>Si están correctos: continua el paso 13.</p> <p>No están correctos: regresar a paso 11.</p>
	13	Se imprime formulario de defunción.
	14	Entrega formulario de defunción al informante para que lo firme.
Informante	15	Recibe formulario.
	16	<p>Revisa que todos los datos estén en orden en el formulario de defunción.</p> <p>Si están en orden: ir a paso 17.</p> <p>No están en orden: devuelve formulario de defunción sin firmar y regresar a paso 9.</p>
	17	Firma el formulario de defunción.
	18	Entrega formulario de defunción a unidad de Registro de



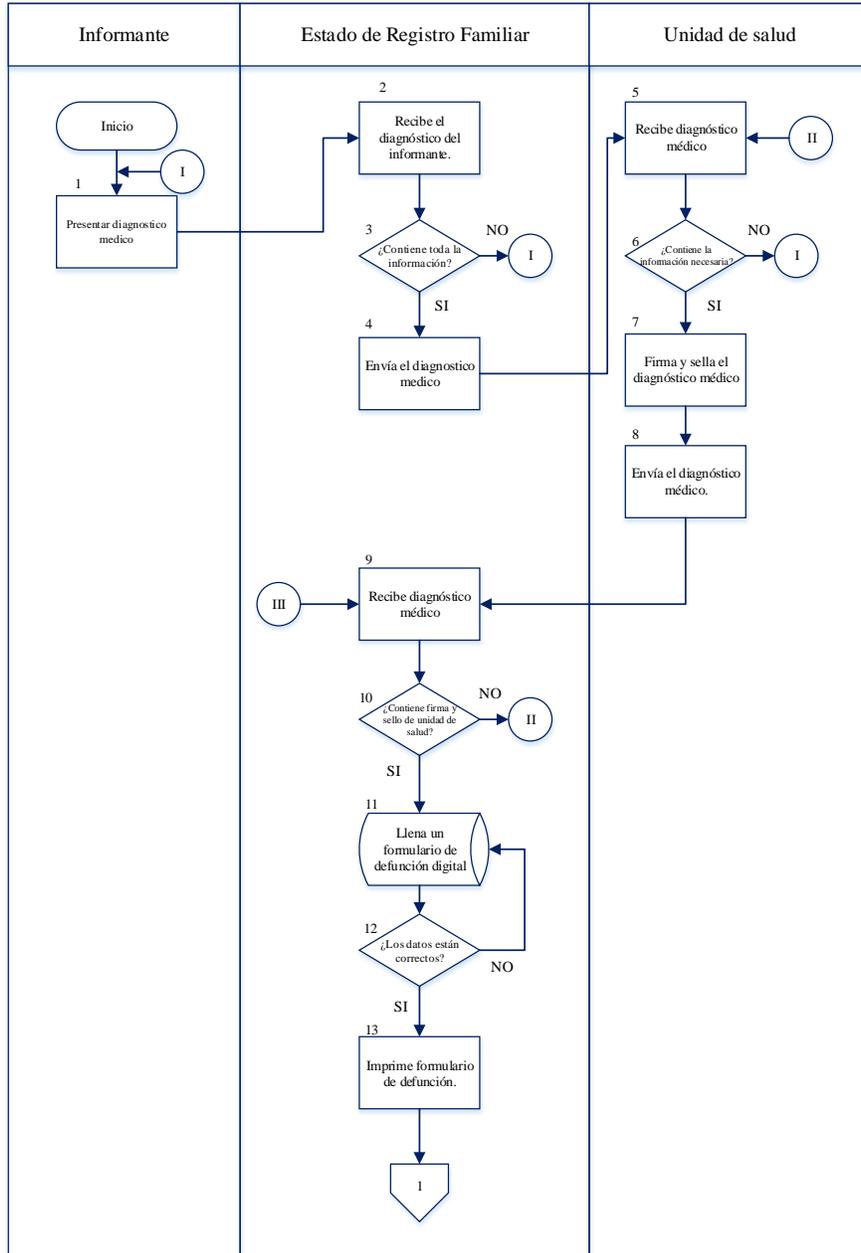
		Estado Familiar.
Registro de Estado Familiar	19	Recibe formulario de defunción.
	20	Revisa que el formulario de defunción contenga la firma del informante. Si la contiene: se firma por el registrador el formulario de defunción continuar con el paso 21. No la contiene: se devuelve al informante y regresa a paso 15.
	21	Archiva formulario de defunción.
	22	Elabora la certificación de defunción en formato digital que contenga los datos del fallecido, diagnostico, fecha de nacimiento, fecha de muerte.
	23	Revisa que todos los datos estén correctos en la certificación de defunción. Si están correctos continuar con el paso 24. No están correctos regresar a paso 22.
	24	Imprime certificación de defunción.
	25	Firma las certificación de defunción.
	26	Entrega certificación de a informante.
Informante	27	Recibe certificación.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
F005	Formulario de defunción	original	Registro de Estado Familiar
F006	Certificación de defunción	original	Registro de Estado Familiar

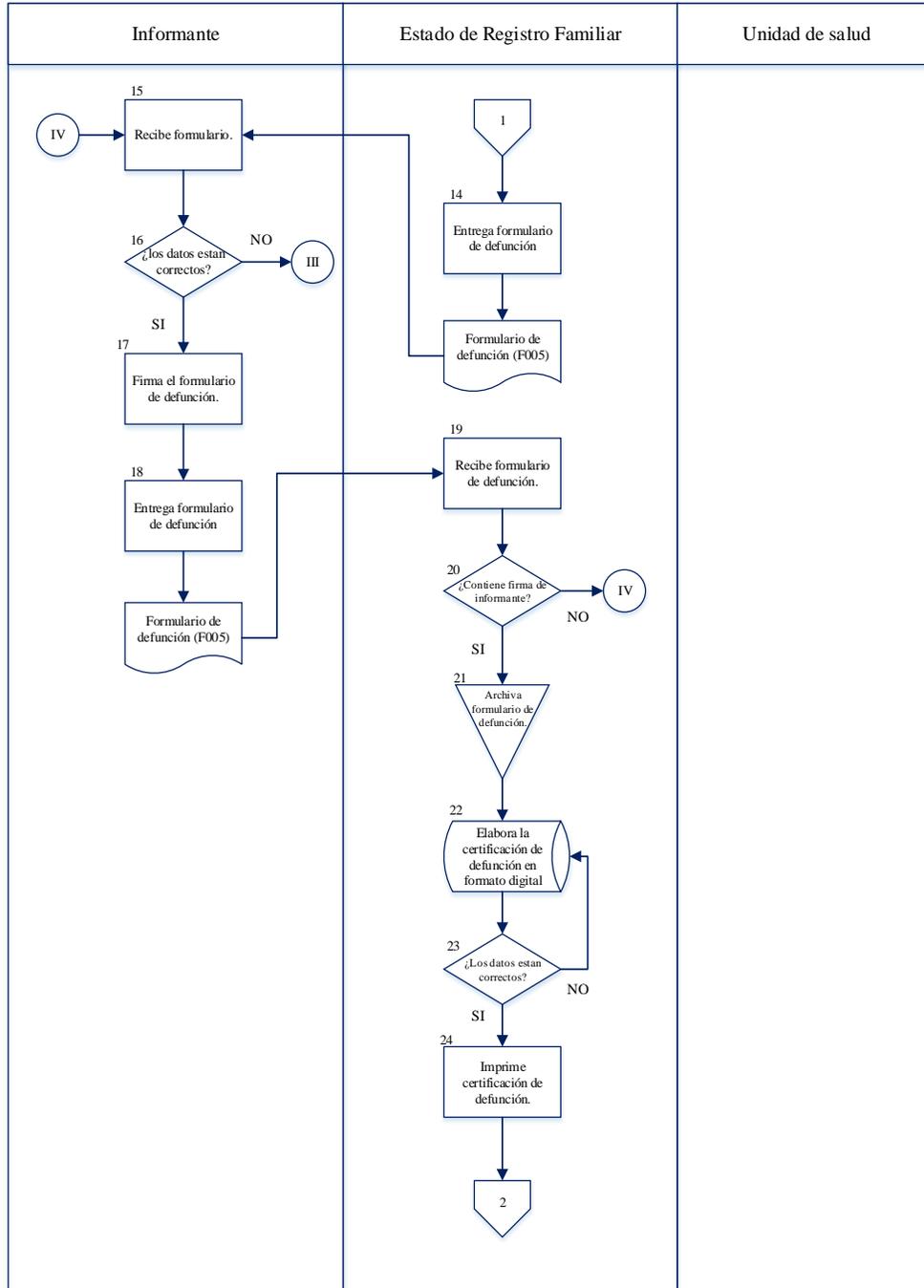


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inscripción de defunción.</b>	<b>REF-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 1 de 3</b>



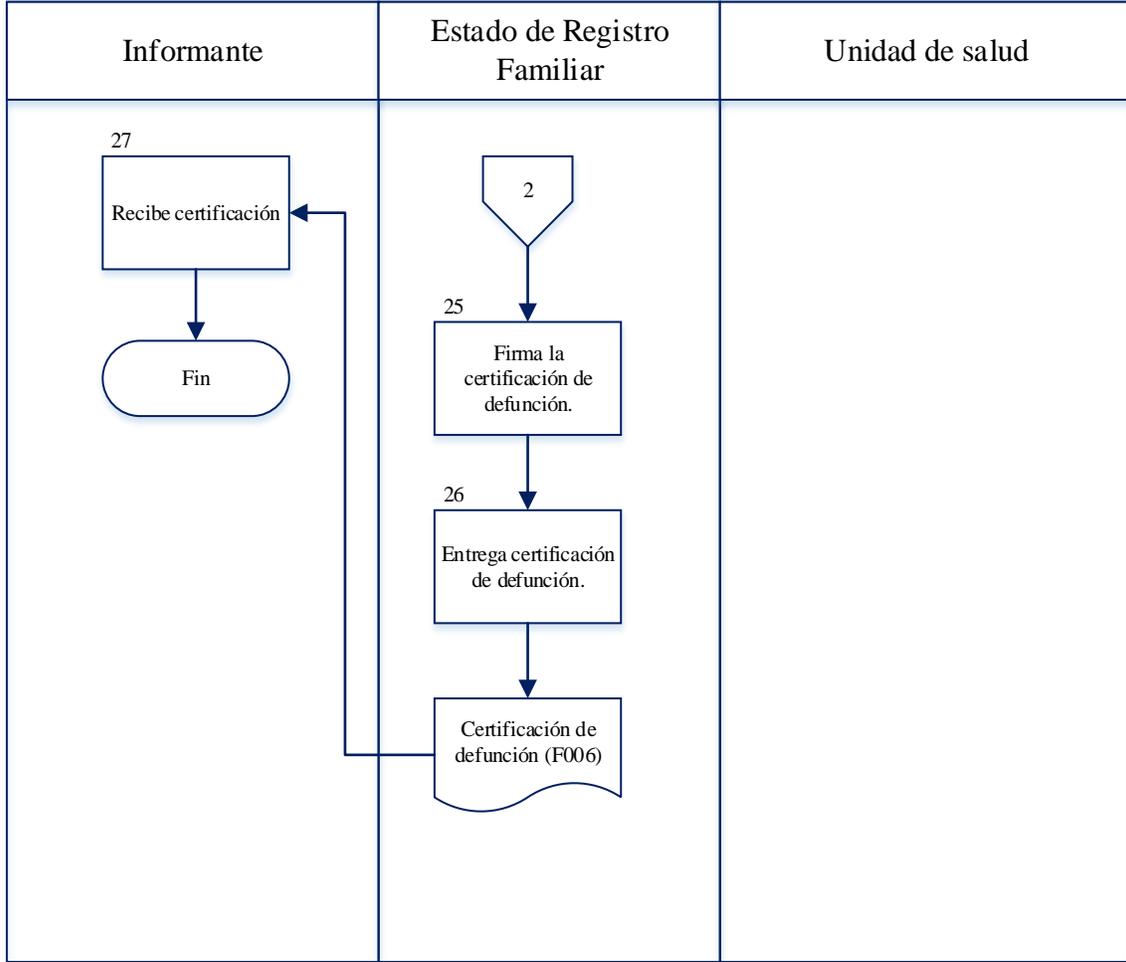


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inscripción de defunción.</b>	<b>REF-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inscripción de defunción.</b>	<b>REF-003</b>
		<b>Hoja N° 3 de 3</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		





### 5.1.4. INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIOS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		REF-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIOS.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Registrar la unión de un hombre con una mujer a través de determinados trámites legales.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de la unidad de Registro de Estado Familiar debe dar entrada a los documentos para iniciar el procedimiento de asentar matrimonios.</li> <li>• El encargado de la unidad de Registro de Estado Familiar debe elaborar la pre-acta matrimonial con los datos establecidos en los documentos.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Contrayentes	1.	Solicita matrimonio con los siguientes (partidas de nacimiento de las personas que contraerán matrimonio, partidas de nacimiento de los hijos que van a reconocer (si los hay), documento único de identidad (DUI) de los contrayentes, documento único de identidad (DUI) de los testigos, si uno de los contrayentes no pertenece al municipio debe de anexar una constancia de soltería, si es menor de edad debe de tener el consentimiento de los padres si uno ya falleció presentar la constancia de defunción, si es una persona extranjero debe de presentar una partida de nacimiento y la constancia de soltería, si la señorita es menor de edad y está embarazada debe de presentar constancia de embarazo firmada y sellada por la unidad de salud del municipio (no valen las pruebas de laboratorios particulares) y asistir ambos contrayentes.	
	2.	Entrega documentos a unidad de Registro de Estado	



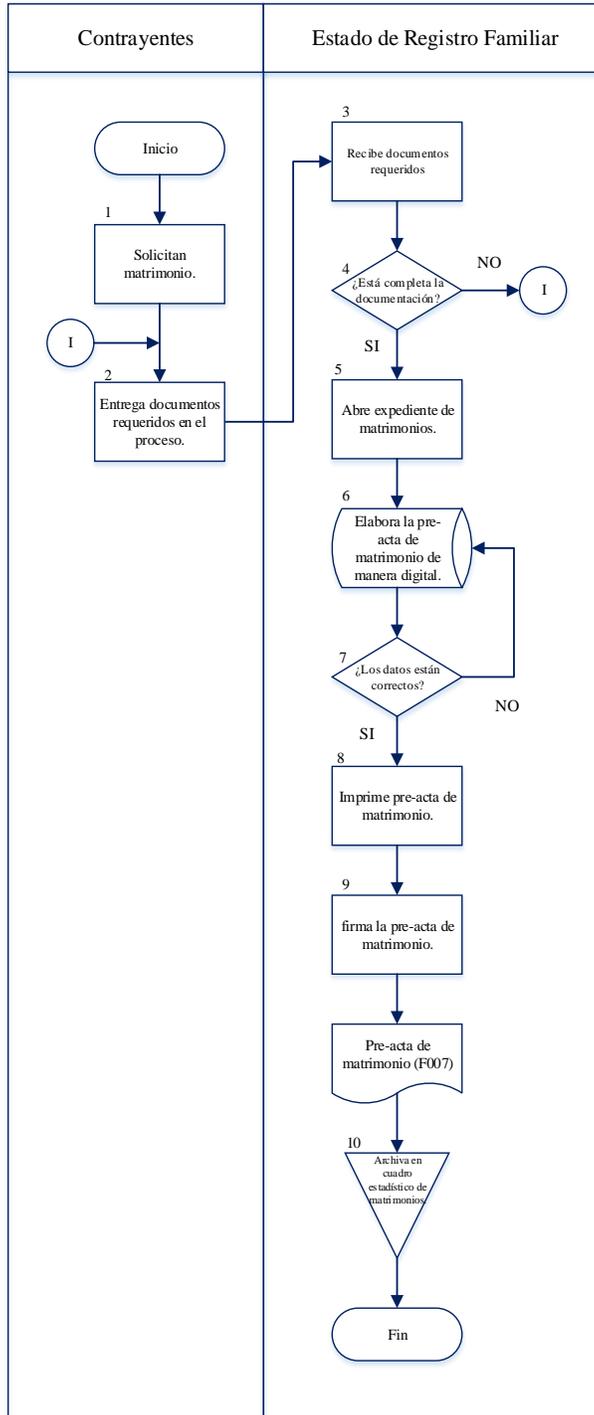
		Familiar
Registro de Estado Familiar	3.	Recibe documentos de contrayentes.
	4.	Revisa que todos los documentos se encuentren. Si está completa la documentación: continua con el paso 5 No está completa la documentación: se le menciona la documentación completa que debe presentar. Regresar a paso 2
	5.	Abre expediente de matrimonios.
	6.	Elabora la pre-acta de matrimonio de manera digital.
	7.	Se revisa para verificar si los datos son correctos. Si están correctos: se continua con paso 8. No están correctos: regresar a paso 6.
	8.	Imprime pre-acta de matrimonio.
	9.	firma la pre-acta de matrimonio.
	10.	Archiva en cuadro estadístico de matrimonios.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
F007	Pre-acta de matrimonio	original	Registro de Estado Familiar



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inscripción de matrimonio.</b>	<b>REF-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 1 de 1</b>





### 5.1.5. CELEBRACIÓN DE MATRIMONIO

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	REF-005
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CELEBRACIÓN DE MATRIMONIO.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Registrar la unión de un hombre con una mujer a través de determinados trámites legales.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de Estado de Registro Familiar debe llevar a cabo la narrativa de la pre-acta matrimonial.</li> <li>• En toda celebración matrimonial se debe generar cuatro actas matrimoniales.</li> <li>• Las cuatro actas matrimoniales deben contener las firmas de aprobación para poder ser válidas .</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>
Registro de Estado Familiar	1.	Lleva a cabo la narrativa de la pre-acta de matrimonio (en las instalaciones de la Alcaldía municipal de Apaneca a las hora ___ se presentó la señorita ___ y el caballero___, presentan documentos___, partidas de nacimiento, dui de los contrayentes y de los testigos quienes solicitan que se les señale fecha para el matrimonio el día ___ hora___ mes___
	2.	Preguntar si están de acuerdo a continuar con el proceso de matrimonio. Si están de acuerdo: continuar con el paso 6. no están de acuerdo: se cancela la pre-acta de matrimonio, ir a paso 3.
	3.	Anula pre-acta matrimonial.
	4.	Redacta documento de anulación.
	5.	Almacena pre-acta y documento de anulación. Termina procedimiento.
	6.	Archiva pre-acta de matrimonio.



	7.	Redacta el acta matrimonial en formato digital, donde se establece nombres de los contrayentes, documento único de identidad (DUI) de ambos, la forma en que usará los apellidos como esposa y el día de la celebración.
	8.	¿Los datos introducidos están correctos? Si están correctos: ir a paso 6. No están correctos: ir a paso 4.
	9.	Imprimen 4 copias del acta matrimonial (2 copias se le entregan a los contrayentes y las otras 2 se almacenan en la Alcaldía)
	10.	El día de la celebración se pregunta a cada uno ¿desea contraer matrimonio? Si ambos dicen que si: se continua con el paso 12. No está de acuerdo (ambos o uno de ellos): ir a paso 11.
	11.	Anula acta matrimonial, ir a paso 3
	12.	Entrega actas matrimoniales a los contrayentes.
Contrayentes	13.	Reciben las actas matrimoniales.
	14.	Firman las actas matrimoniales.
	15.	Entregan las actas matrimoniales a Registro de Estado Familiar
Registro de Estado Familiar	16.	Recibe las actas matrimoniales firmadas por los contrayentes.
	17.	Revisa las firmas de los contrayentes en las 4 actas matrimoniales. Si están correctas: sigue con el paso 18. No están correctas: devuelve actas matrimoniales ir al paso 13.
	18.	Entrega dos copias de las actas matrimoniales a los contrayentes.
	19.	Almacena dos copias de las actas matrimoniales (en el caso



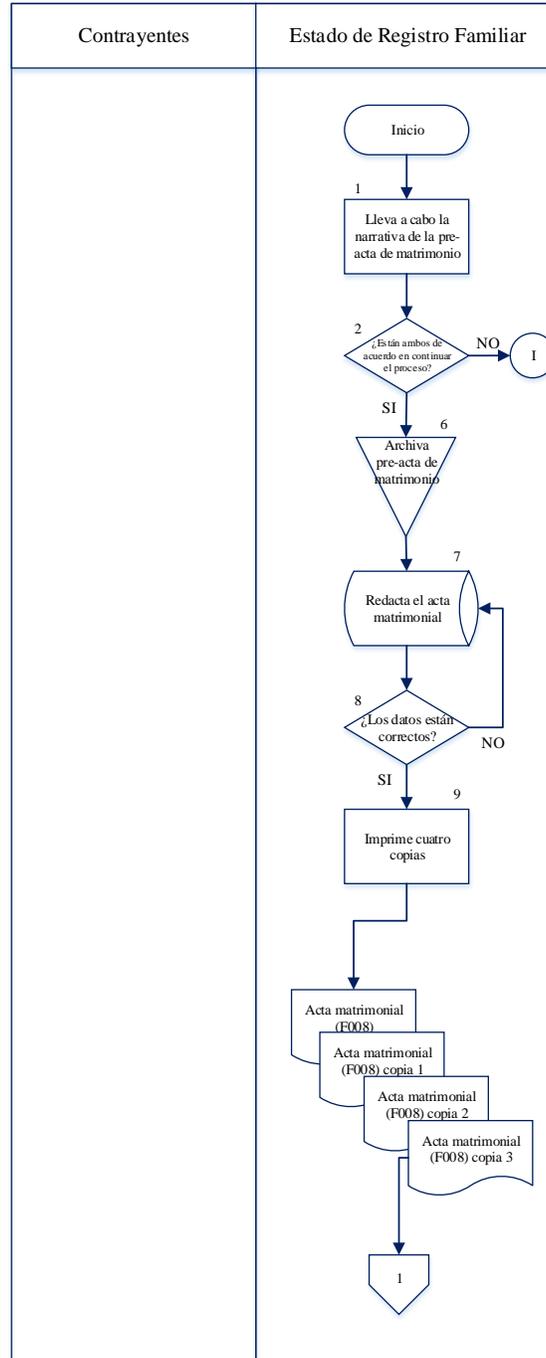
		que uno de los contrayentes no este asentado en el la Alcaldía Municipal de Apaneca, se envía un acta a la Alcaldía Municipal correspondiente).
	20.	Margina partidas.
	21.	Almacena las partidas marginadas.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F007	Pre-acta de matrimonio	Original	Registro de Estado Familiar
F008	Acta matrimonial	Original/Copia	Registro de Estado Familiar

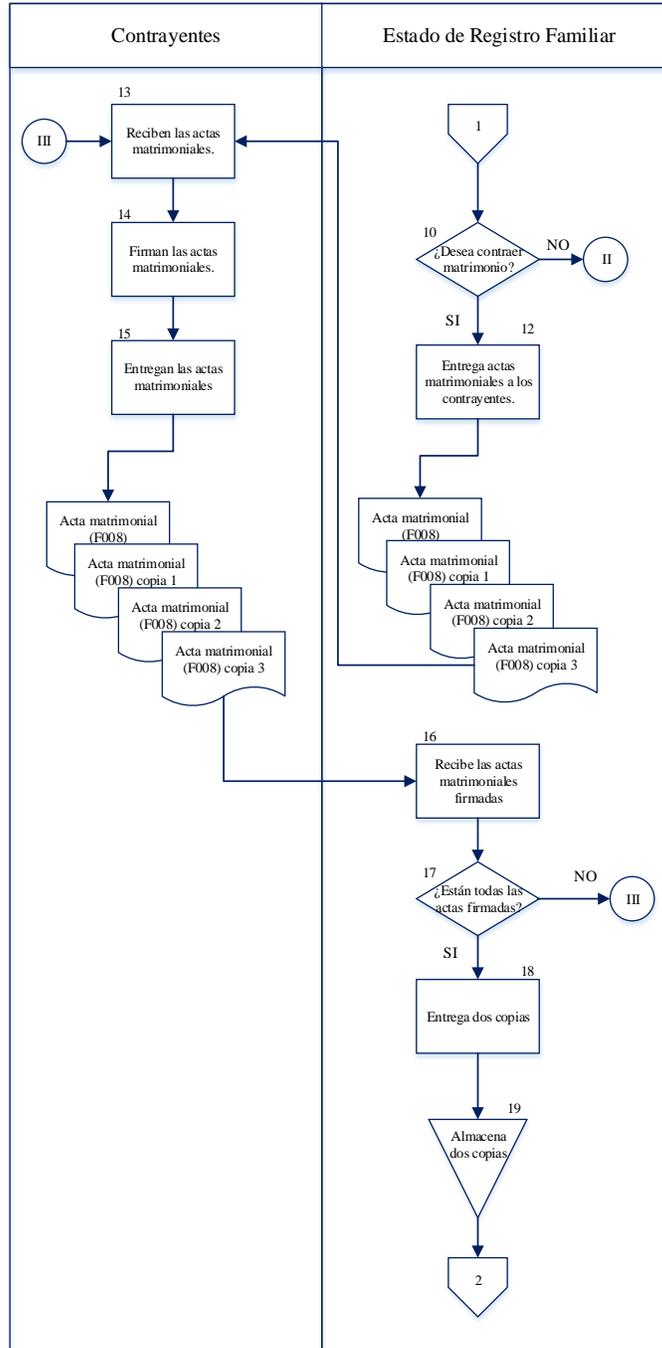


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Celebración de matrimonio.</b>	<b>REF-005</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 1 de 3</b>



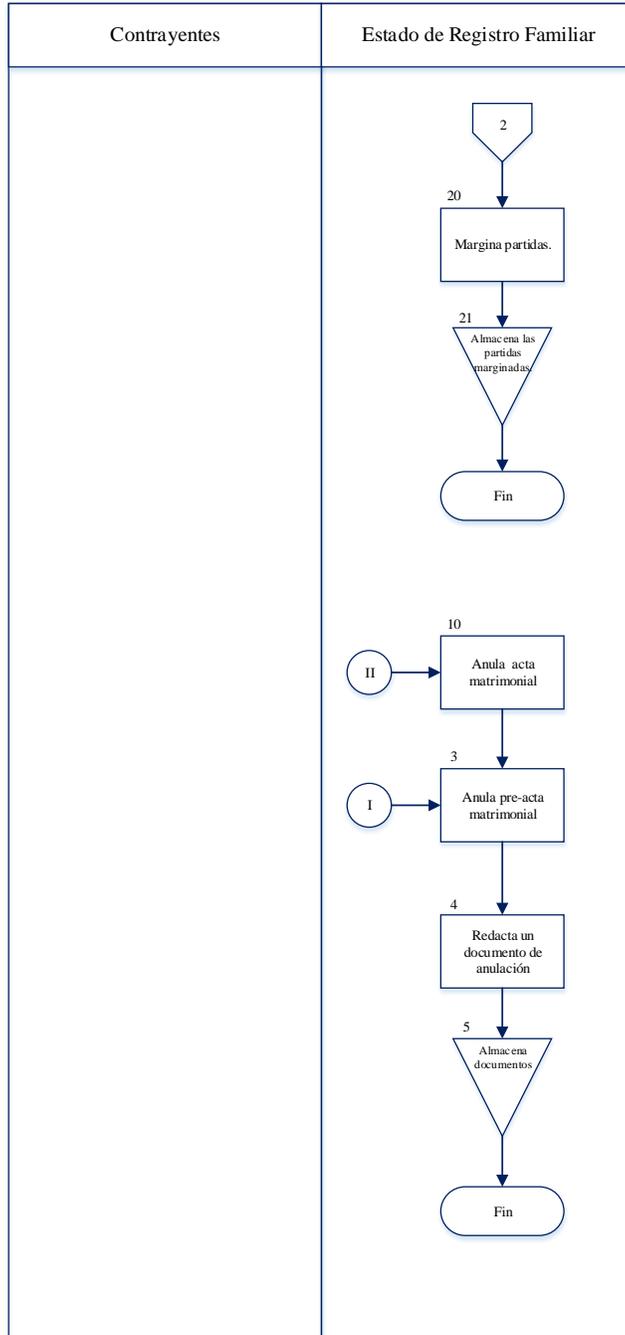


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Celebración de matrimonio.</b>	<b>REF-005</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Celebración de matrimonio.</b>	<b>REF-005</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 3 de 3</b>





### 5.1.6. ASENTAMIENTO DE DIVORCIO

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA</b>	<b>REF-006</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE DIVORCIO.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Disolver el matrimonio entre dos personas naturales las cuales desean separarse por medios legales.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acta matrimonial debe ser cancelada por encargado de Registro de Estado Familiar a través de una marginación.</li> <li>• El documento jurídico debe de ser revisado por el encargado de Registro de Estado Familiar.</li> <li>• La persona encargada de Registro de Estado Familiar debe de dar entrada a los documentos que son requisito para el procedimiento de un divorcio.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>
Interesado	1.	Solicita divorcio en Registro de Estado Familiar con un oficio de divorcio(menciona por qué las personas desean el divorcio) con la debida autorización por un juez para proceder al divorcio de las personas.
	2.	Entrega oficio de divorcio a Registro de Estado Familiar
Registro de Estado Familiar	3.	Recibe oficio de divorcio.
	4.	Revisa validez del oficio de divorcio. Si esta correcto: procede con el paso 5. No está correcto: regresa documento jurídico al Solicitante para que realice las modificaciones necesarias que se le solicitan.
	5.	Busca acta matrimonial en archivo.
	6.	Extrae acta matrimonial.
	7.	Cancela acta matrimonial a través de una notación marginal.



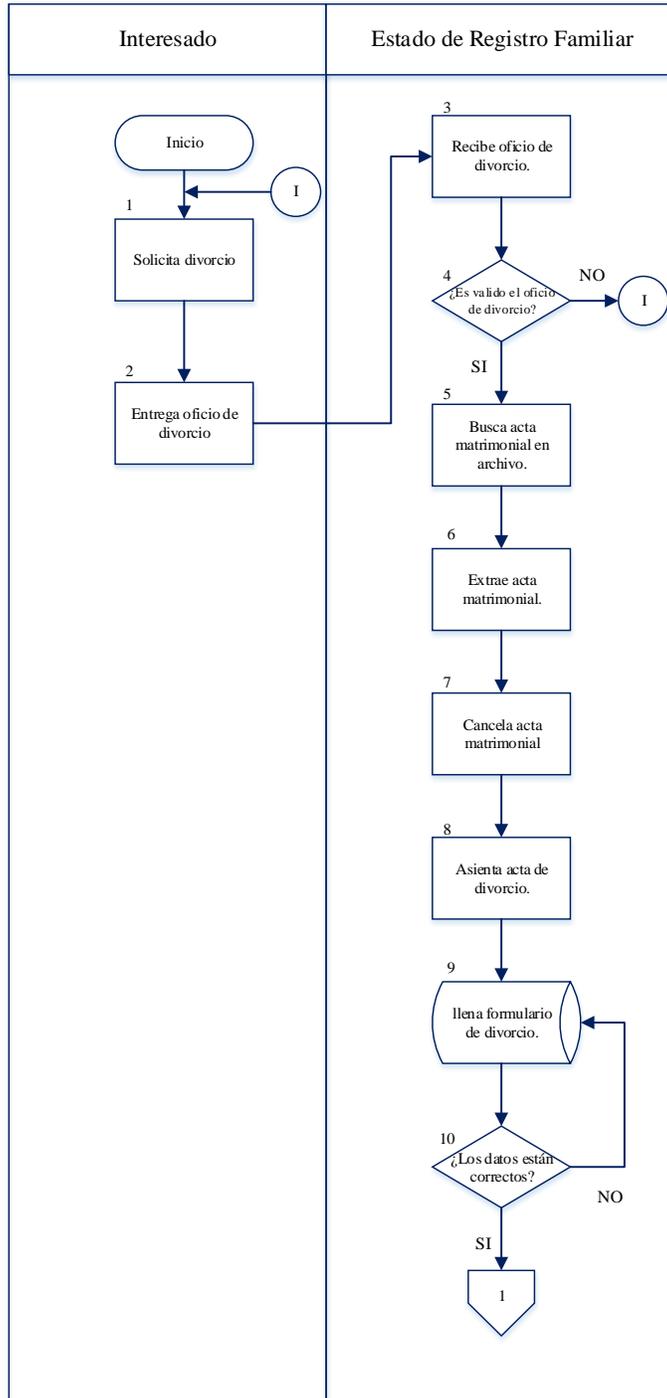
	8.	Asienta acta de divorcio.
	9.	llena formulario de divorcio.
	10.	Revisa los datos en el formulario de divorcio. Si los datos están correctos: continua con el paso 11. No están correctos: regresar a paso 9.
	11.	Imprime formulario de divorcio.
	12.	Firma formulario de divorcio.
	13.	Almacena el formulario de divorcio en archivo.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F009	Formulario de divorcio.	original	Registro de Estado Familiar

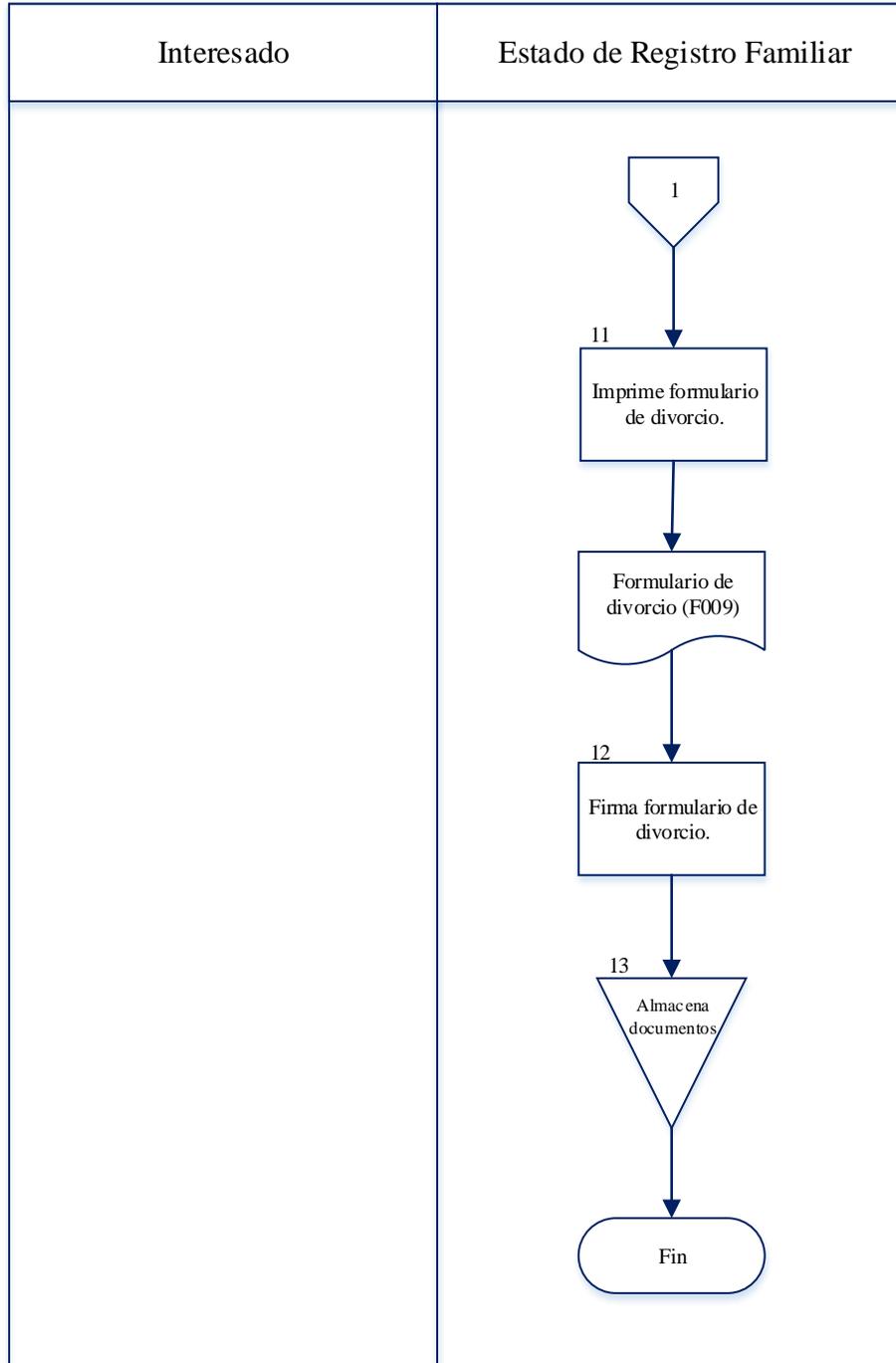


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Asentamiento de divorcio.</b>	<b>REF-006</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N° 1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Asentamiento de divorcio.</b>	<b>REF-006</b>
		<b>Hoja N°2 de 2</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		





### 5.1.7. EMISIÓN DE CARNET DE MINORIDAD

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	REF-007
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO:</b> EMISIÓN DE CARNET DE MINORIDAD.		
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Facilitar el carnet de minoridad a los solicitantes.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los carnets de minoridad deben ser autorizados por el alcalde y Registro de Estado Familiar.</li> <li>• Los carnets de minoridad deben ser completados de forma manual.</li> <li>• La persona encargada de Registro de Estado Familiar debe de dar entrada a los documentos que son requisito para entregar carnet de minoridad.</li> <li>• Los carnets de minoridad color rosados deben de ser almacenados en archivo.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>
Solicitante	1.	Entrega al encargado de registro de estado familiar 2 fotos y la partida de nacimiento vigente.
Registro de Estado Familiar	2.	Recibe documentos (2 fotos de la persona menor de edad con su partida de nacimiento vigente).
	3.	Revisa si todos los requisitos están completos. Si están completos: continua con el paso 4 No están correcto: menciona los documentos que debe de presentar, regresar a paso 1.
	4.	Escribe en un formulario el perfil de la persona menor de edad (color de pelo, color de ojos, color de piel, sexo, edad, fecha de elaboración del documento)
	5.	Revisa descripción de formulario. Si es correcta: continua con el paso 6. No es correcta: rompe el documento, regresar a paso 4.
	6.	Toma plantillas (rosada y amarilla) de carnet de minoridad.



	7.	Pega foto en el carnet y llena los campos (nombre de la persona menor de edad, nombre de los padres, fecha de nacimiento y la fecha de expedición).
	8.	Envía carnets de minoridad con todos los datos colocados al alcalde para que el coloque la firma de validación del documento.
Alcalde municipal	9.	Recibe carnets de minoridad (de color amarillo y rosado) y formulario de perfil.
	10.	Revisa que los datos estén correctos en el carnet de minoridad. Si están correctos: continua con el paso 11. No están correctos: envía carnets de minoridad (de color amarillo y rosado) a encargado de Registro de Estado Familiar, regresar a paso 5.
	11.	Coloca firma en el respectivo lugar en ambos carnets (de color amarillo y rosado)
	12.	Envía carnets de minoridad y formulario de perfil (de color amarillo y rosado). ya firmados en su debido lugar a Registro de Estado Familiar.
Registro de Estado Familiar	13.	Recibe carnets de minoridad y formulario de perfil (de color amarillo y rosado) con la respectiva firma del alcalde municipal.
	14.	Revisa que contengan la firma del señor alcalde municipal los carnets de minoridad (de color amarillo y rosado). Si contienen la firma: continuar con el paso 14. No contienen firma: enviar los carnets de minoridad (de color amarillo y rosado) al señor alcalde para que coloque la firma de validación, ir a paso 9.
	15.	Firma carnets de minoridad (de color amarillo y rosado).
	16.	Almacena carnet de minoridad color rosado y formulario de



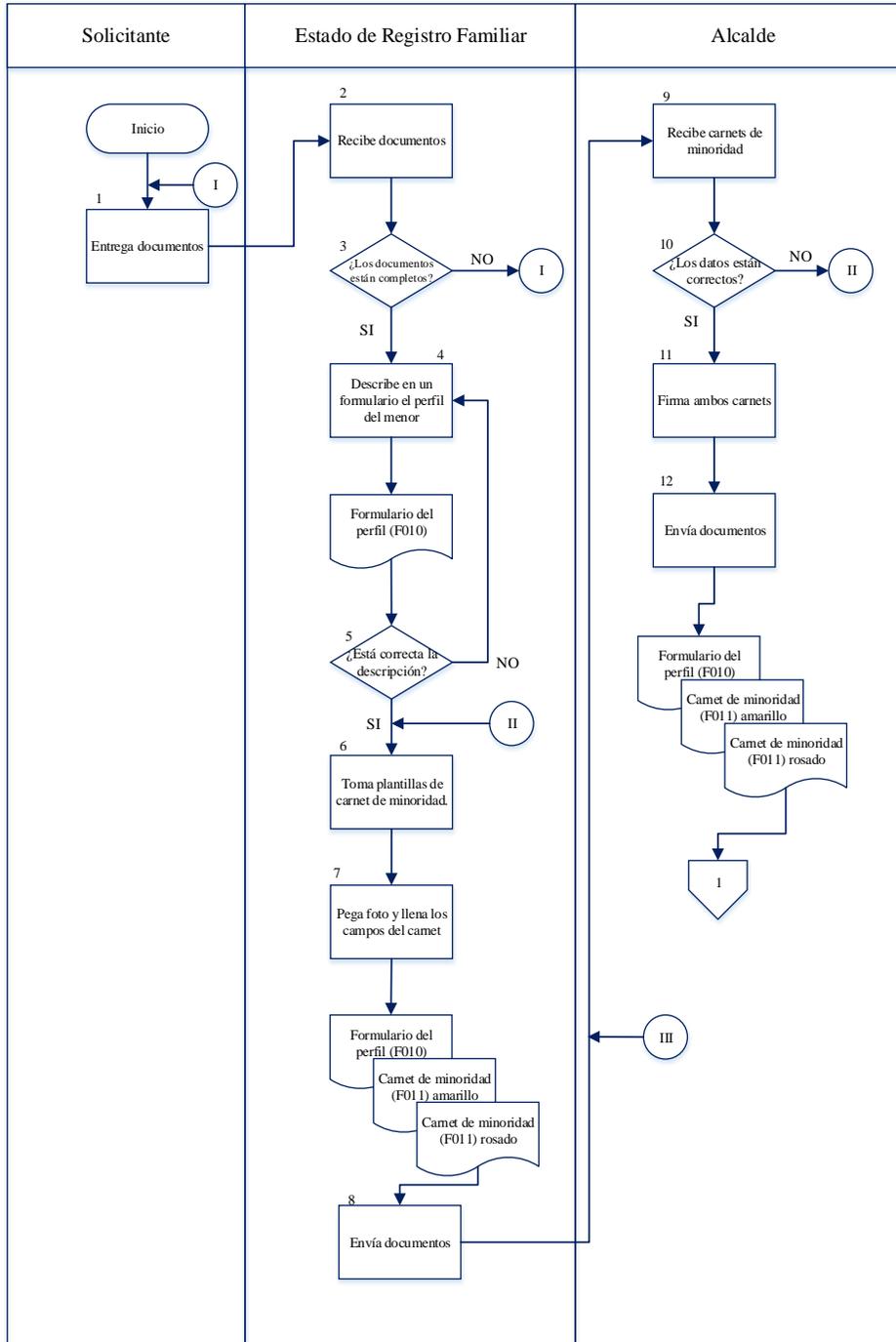
		perfil en archivo.
	17.	Entrega carnet de minoridad color amarillo a solicitante
Solicitante	18.	Recibe carnet de minoridad color amarillo.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F010	Formulario descriptor de perfil.	original	Registro de Estado Familiar
F011	Carnets de minoridad (amarillo y rosado)	original	Registro de Estado Familiar

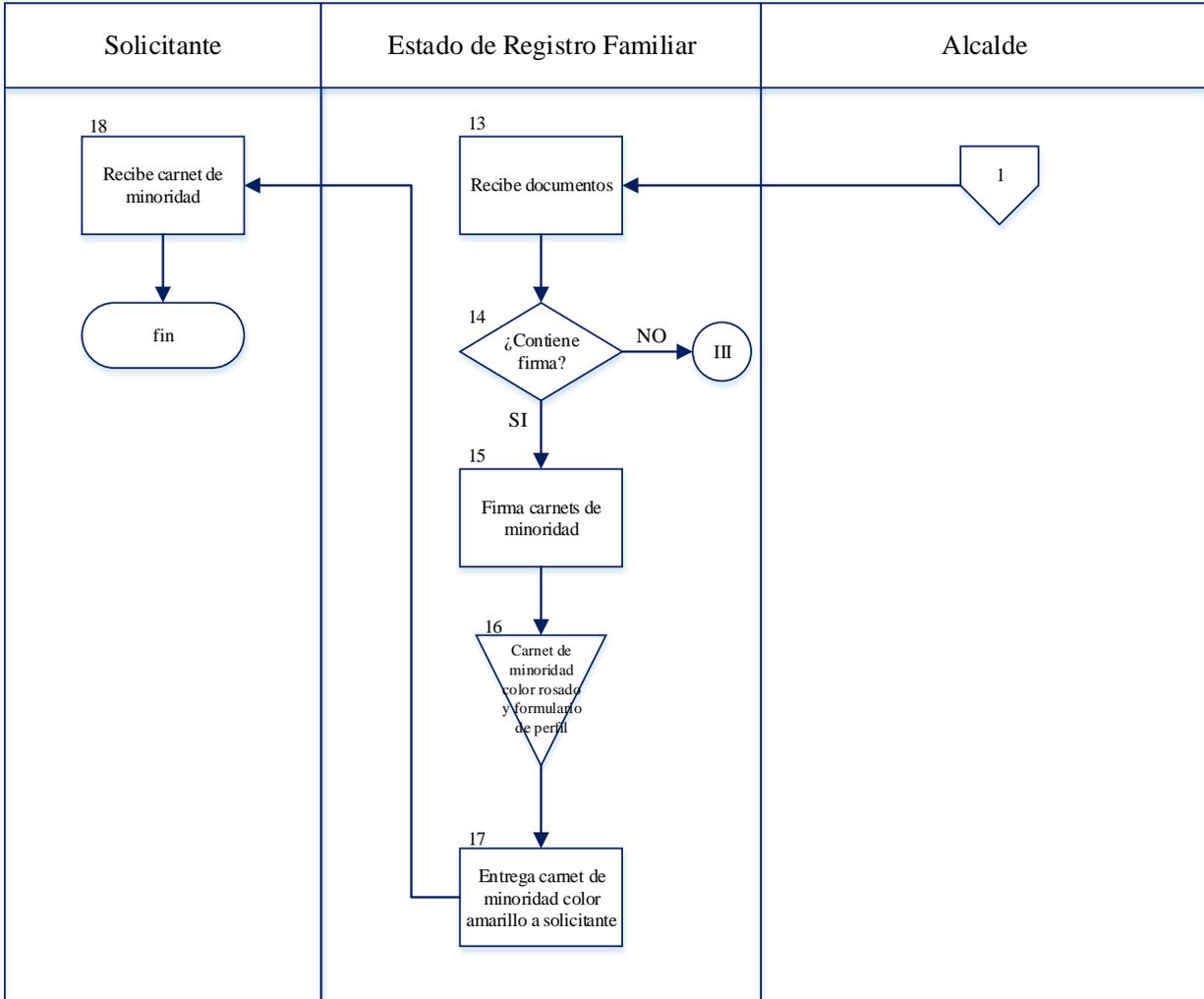


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Emisión de carnet de minoridad.</b>	<b>REF-007</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Expedición de carnet de minoridad.</b>	<i>Hoja N°2 de 2</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: REGISTRO DE ESTADO FAMILIAR.</b>		





## 5.2. UNIDAD DE CUENTAS CORRIENTES

La unidad de cuentas corrientes tiene como finalidad que las cuentas en concepto de impuestos se encuentren al día por parte de los clientes y comprobar que no mantienen deudas con la municipalidad.

### LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

- CCS-001 Cancelación de impuestos.
- CCS-002 Entrega de solvencia.



### 5.2.1. CANCELACIÓN DE IMPUESTOS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	CCS-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN DE IMPUESTOS</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CUENTAS CORRIENTES</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Facilitar el proceso de cancelación de impuestos por parte del contribuyente.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recibo de cobro deben de ser revisados por el encargado de Cuentas Corrientes.</li> <li>• Si el contribuyente solicita un estado de cuenta se le debe brindar amablemente, aunque decida no cancelar el monto.</li> <li>• La persona encargada de Cuentas Corrientes debe de introducir los datos en la plataforma virtual Safing.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>
Contribuyente	1.	Se presenta a la institución con el fin de cancelar sus impuestos, en caso se atienda a otra persona, este espera su turno, solicita su estado de cuenta, facilitando su nombre.
Cuentas Corrientes	2.	Entra a la base de datos digital, en un programa llamado SAFING.
	3.	Digita el nombre del contribuyente.
	4.	Imprime estado de cuenta del contribuyente,
	5.	Entrega estado de cuenta al contribuyente.
Contribuyente	6.	Recibe estado de cuenta
	7.	Revisa estado de cuenta y decide si lo cancelará o no. Si lo cancela: continua con paso 8 No lo cancela: termina el proceso.
Cuentas Corrientes	8.	Busca en la base de datos de SAFING un recibo de cobro.
	9.	Verifica que el monto concuerde y el nombre de la persona esté correcto.



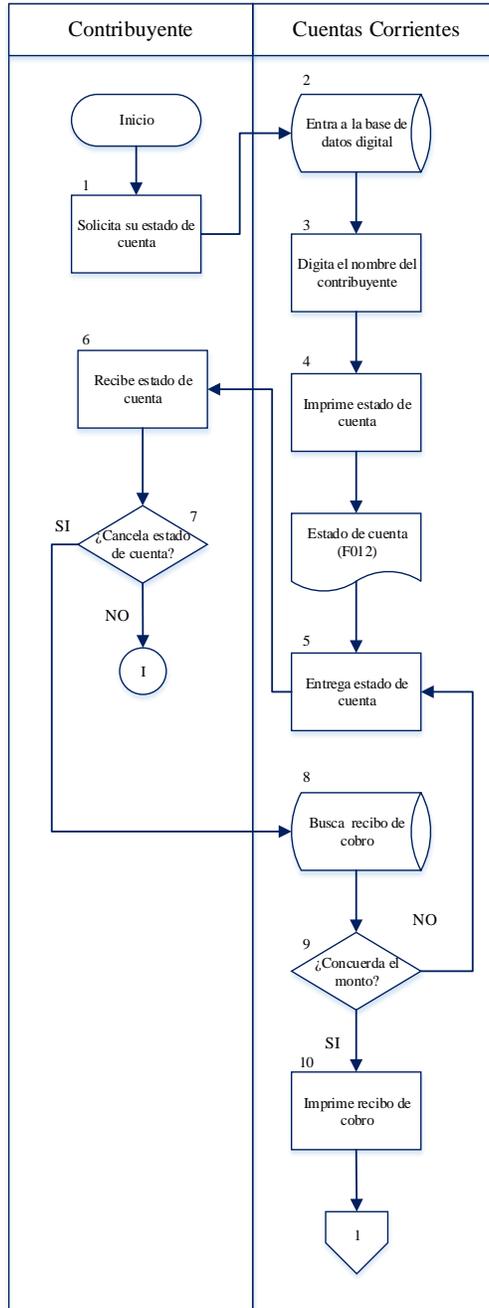
		Si están los datos correctos: continua con el paso 10 No están correctos: regresar a paso 8
	10.	Imprime recibo de cobro el cual debe ser cancelado en Tesorería.
	11.	Entrega recibo de cobro a contribuyente.
Contribuyente	12.	Toma recibo de cobro.
	13.	Cancela el recibo de cobro en Tesorería.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
F012	Estado de cuenta	original	Registro de Estado Familiar
F002	Recibo de cobro	original	Registro de Estado Familiar

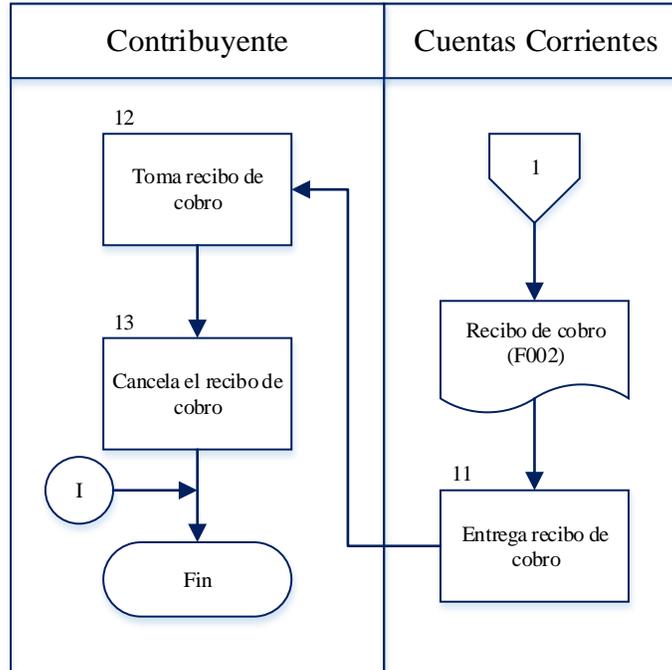


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Cancelación de impuestos.</b>	<b>CCS-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CUENTAS CORRIENTES.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Cancelación de impuestos.</b>	<b>CCS-001</b>
		<i>Hoja N°2 de 2</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CUENTAS CORRIENTES.</b>		





## 5.2.2. ENTREGA DE SOLVENCIAS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		CCS-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE SOLVENCIAS</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CUENTAS CORRIENTES</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Facilitar al interesado un documento legal que haga constar la cancelación del impuesto de bienes inmuebles.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recibo de cobro deben de ser revisados por el encargado de Cuentas Corrientes.</li> <li>• La solvencia tiene que llevar la firma del encargado de Cuentas Corrientes y del encargado de Tesorería.</li> <li>• La persona encargada de Cuentas Corrientes debe de generar la solvencia en la plataforma virtual SAFING.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Interesado	1.	Solicita la solvencia de algún bien de su interés en unidad de Cuentas Corrientes	
Cuentas Corrientes	2.	Abre la base de datos virtual SAFING,	
	3.	Realiza búsqueda con los datos del bien para determinar si existen saldos pendientes a cancelar.	
	4.	¿existen saldos pendientes a cancelar? Si tiene saldos pendientes: debe cancelar para tener solvencia ir a paso 5 No tiene saldos pendientes: continuar en paso 6	
	5.	¿cancelará el saldo pendiente? Si cancelará: continuar con paso 6. No cancelará: termina procedimiento.	
	6.	Busca en plataforma digital SAFING recibo de cobros y recibo por extensión de solvencia.	
	7.	Imprime recibo de cobros y recibo por extensión de	



		solvencias para que cancele lo adeudado en Tesorería.
	8.	Entrega ambos recibos al interesado para que cancele en tesorería.
Interesado	9.	Toma recibo de extensión de solvencia
	10.	Cancela recibo en Tesorería.
	11.	Presenta recibos cancelados a Cuentas Corrientes.
Cuentas Corrientes	12.	Toma el recibos cancelados.
	13.	Verifica el sello de cancelación. Si lo contiene: ir a paso 14 No lo contiene: devolver recibo a interesado para que lo regrese a Tesorería. Ir a paso 10
	14.	Busca en la base de datos la solvencia solicitada.
	15.	Verificar si es la solvencia que el interesado solicita. Si es la solvencia: continuar con el paso 16. No es la solvencia: regresar a paso 14.
	16.	Imprime solvencia.
	17.	Firma solvencia
	18.	Envía solvencia al jefe de Tesorería.
Tesorería	19.	Recibe solvencia
	20.	Revisa que todos los datos se encuentren correctos. Si están correctos: continuar con el paso 21. No están correctos: regresa documento a Cuentas Corrientes para que efectué las modificaciones correspondientes, ir a paso 15
	21.	Firma solvencia
	22.	Envía documento a Cuentas Corrientes.
Cuentas Corrientes	23.	Recibe solvencia
	24.	Verifica que contenga la firma del Jefe de Tesorería. Si la contiene: continúa con el paso 25 No la contiene : enviar solvencia a Jefe de Tesorería, ir a



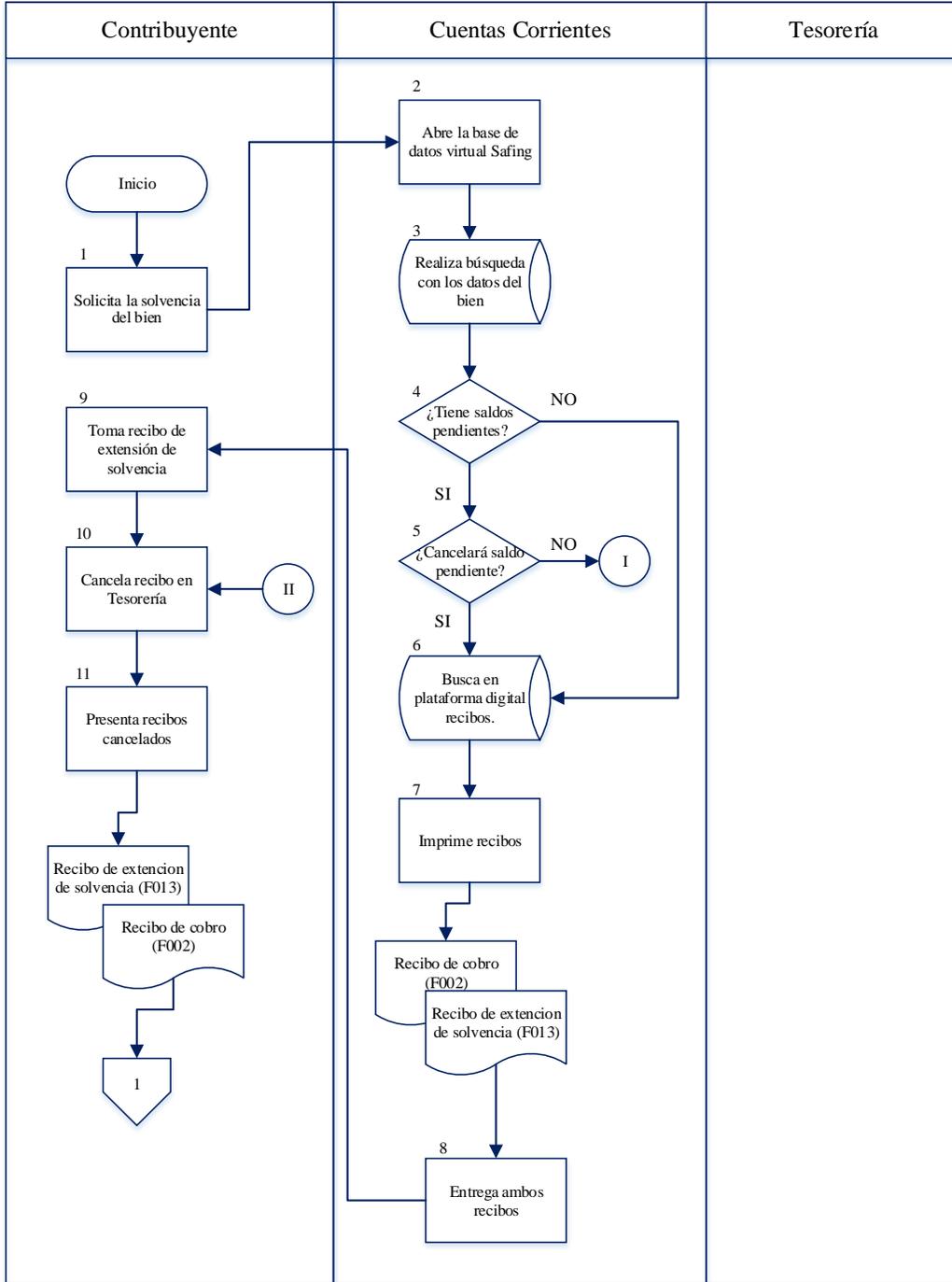
		paso 19.
	25.	Entrega solvencia al interesado con recibos cancelados.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F002	Recibo de cobro	Original	Cuentas Corrientes
F013	Recibo de Extensión de Solvencia	Original	Cuentas Corrientes
F014	Solvencia	Original	Cuentas Corrientes

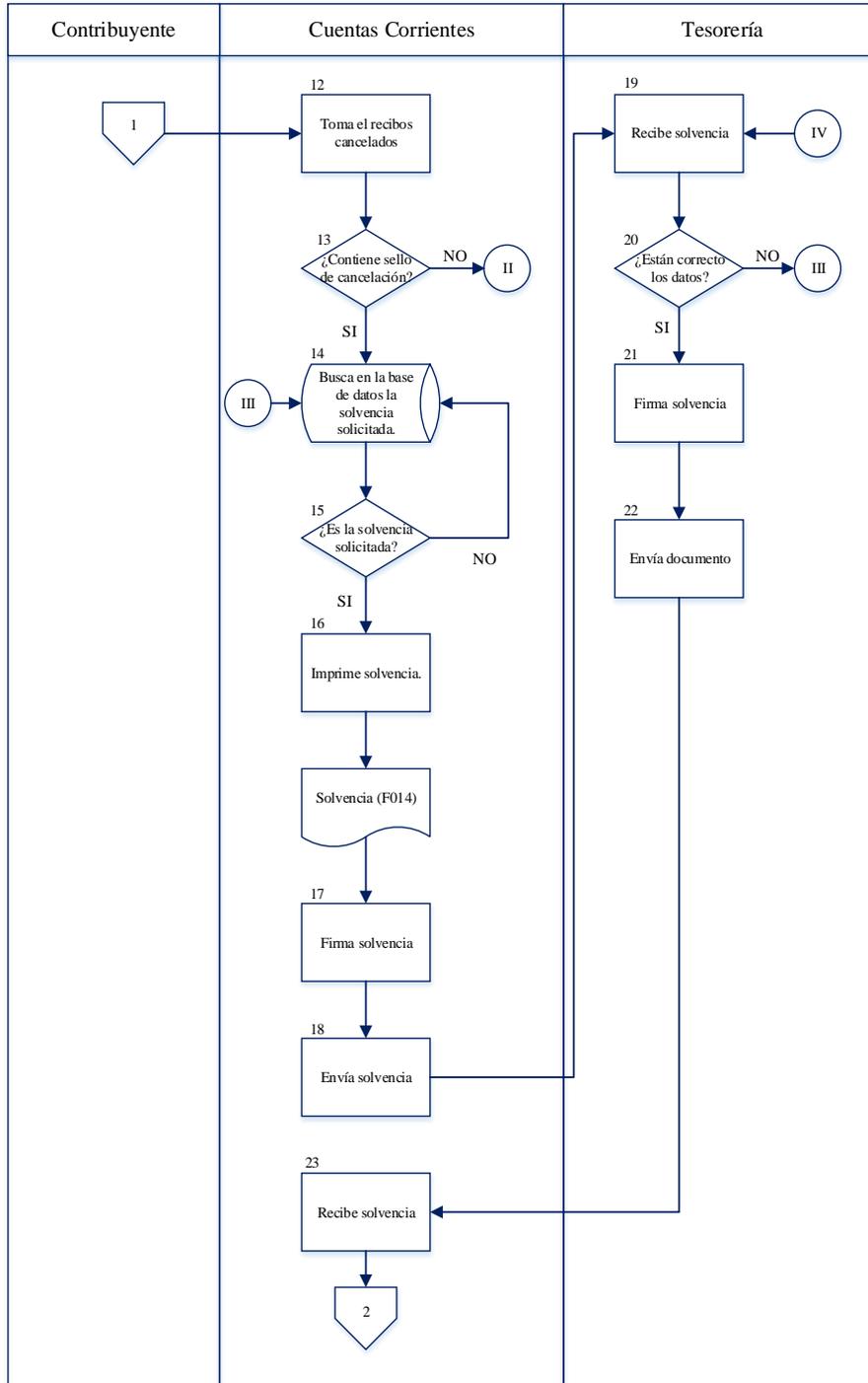


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Entrega de solvencias.</b>	<b>CCS-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CUENTAS CORRIENTES.</b>		<b>Hoja N°1 de 3</b>



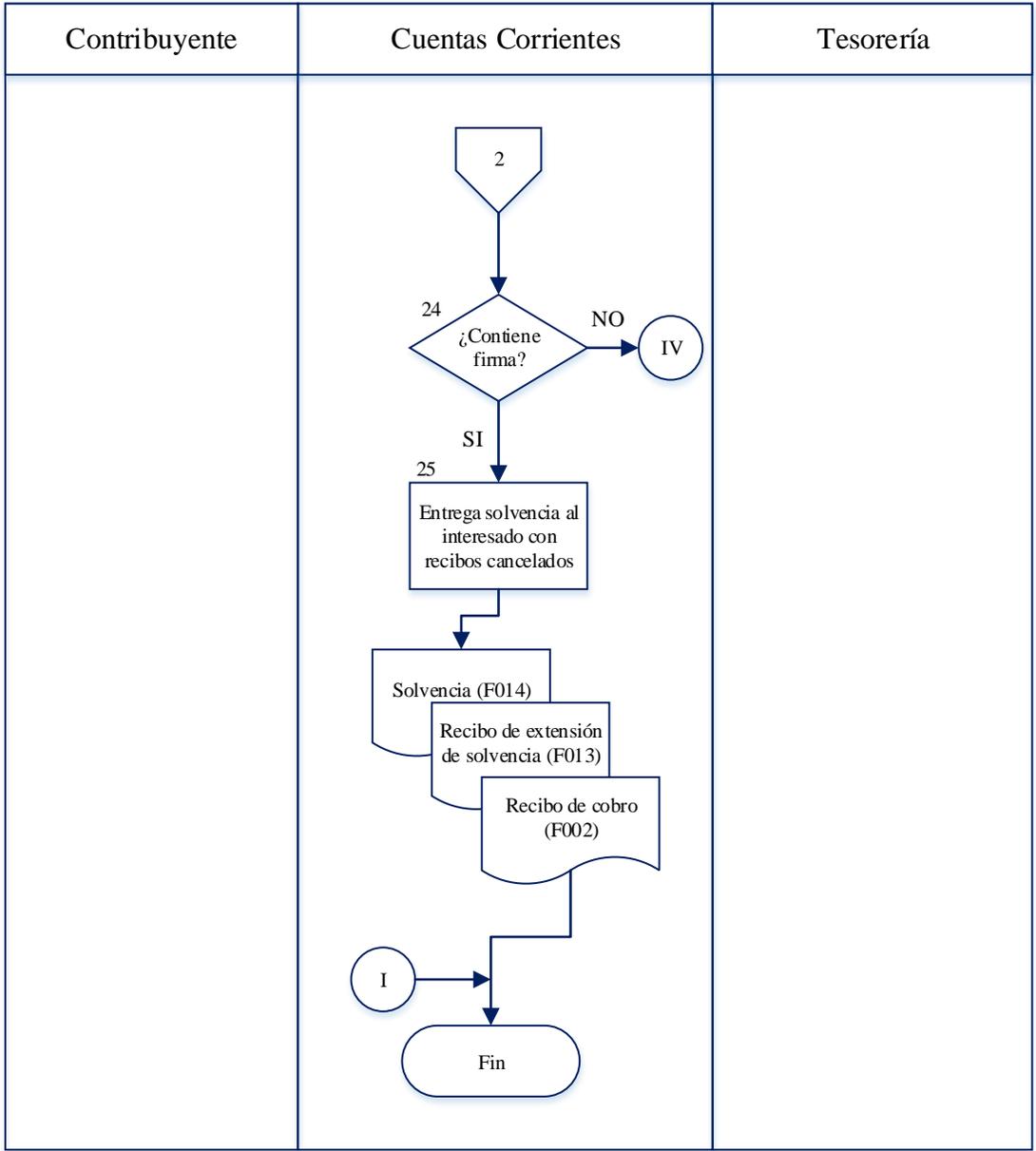


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Entrega de solvencias.</b>	<b>CCS-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CUENTAS CORRIENTES.</b>		<b>Hoja N°2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Entrega de solvencias.</b>	<b>CCS-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CUENTAS CORRIENTES.</b>		<b>Hoja N°3 de 3</b>





### 5.3. UNIDAD DE TESORERÍA

La unidad de tesorería tiene como finalidad controlar en forma eficiente y efectiva los ingresos monetarios de la municipalidad, además se encarga de que la documentación pertinente se encuentre completa, firma y autorizada, para presentar un informe de caja validado.

#### LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

- TRA-001 Recaudación de fondos.
- TRA-002 Control bancario.
- TRA-003 Recepción de ingreso diario.
- TRA-004 Elaboración de planillas.



### 5.3.1. RECAUDACIÓN DE FONDOS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		TRA-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: RECAUDACIÓN DE FONDOS</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: TESORERÍA</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Controlar en forma eficiente los ingresos monetarios que le corresponden a la municipalidad.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de Tesorería debe dar paso a estado de cuentas.</li> <li>• estado de cuentas tiene que ser validado por el encargado de Cuentas Corrientes y del encargado de Tesorería.</li> <li>• La persona encargada de Tesorería debe de almacenar dinero y generar recibos cancelados.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Contribuyente	1.	Solicita la cancelación de estado de cuentas	
	2.	Entrega estado de cuentas y la cantidad de dinero especificada en el estado de cuentas a Tesorería	
Tesorería	3.	Recibe el estado de cuentas y monto contemplado en el documento.	
	4.	Revisa la validez del estado de cuentas y cuenta el valor monetario entregado Si éste es correcto: continúa en paso 5 No es correcto: devuelve al contribuyente para que lo lleve a cuentas corrientes para su modificación, regresa a paso 1.	
	5.	Envía cancelación a cuentas corrientes y finaliza procedimiento.	
	6.	Busca en la base de datos el recibo de estado de cuentas	
	7.	Imprime dos recibos de cobro.	
	8.	Coloca sello de cancelado en ambos recibos	



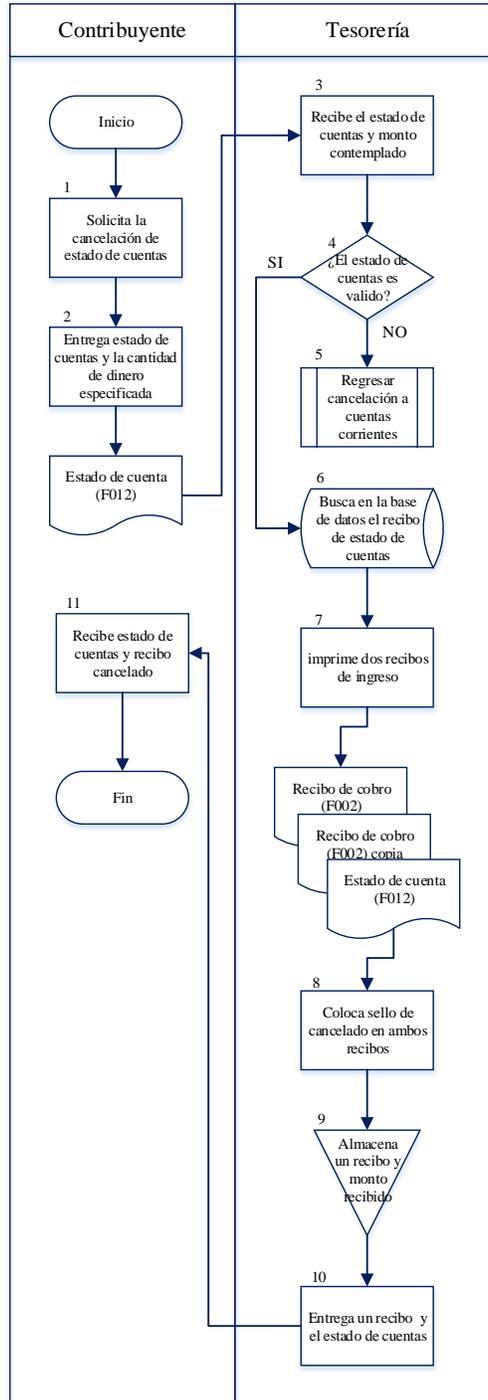
	9.	Almacena un recibo con monto recibido.
	10.	Entrega un recibo y el estado de cuentas a contribuyente.
Contribuyente	11.	Recibe estado de cuentas y recibo cancelado

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F012	Estado de cuentas	Original	Cuentas Corrientes
F002	Recibo de cobro	Original/ Copia	Tesorería



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Recaudación de fondos.</b>	<b>TRA-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		<b>Hoja N°1 de 1</b>





## 5.3.2. CONTROL BANCARIO

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		TRA-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL BANCARIO</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: TESORERÍA</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Registrar todos los movimientos monetarios efectuados.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesorería es la unidad encargada de dar paso a la conciliación bancaria para iniciar proceso.</li> <li>• La constancia de montos tiene que llevar la firma del encargado de Tesorería.</li> <li>• Si los montos no concuerdan encontrar la razón y lograr que cuadren ambos montos.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Banco	1.	Envía conciliación a Tesorería.	
Tesorería	2.	Recibe conciliación del banco.	
	3.	Busca número de cuenta	
	4.	En plataforma digital SAFIM ingresa número de la cuenta	
	5.	Verifica que sea el monto establecido en la conciliación. Si es el monto: ir a paso 6 No es el moto: borrar número de cuenta y volver a ingresarla, ir a paso 4.	
	6.	Presiona opción cancelar monto en plataforma digital (este paso se realiza para hacer constar por medios digitales la cancelación de las deudas de la Alcaldía con el banco).	
	7.	Toma chequera de la Alcaldía municipal	
	8.	Elabora cheque para banco.	
	9.	Almacena conciliación bancaria	
	10.	Envía cheque al banco	
	Banco	11.	Recibe cheque
12.		Genera cancelación en monto	



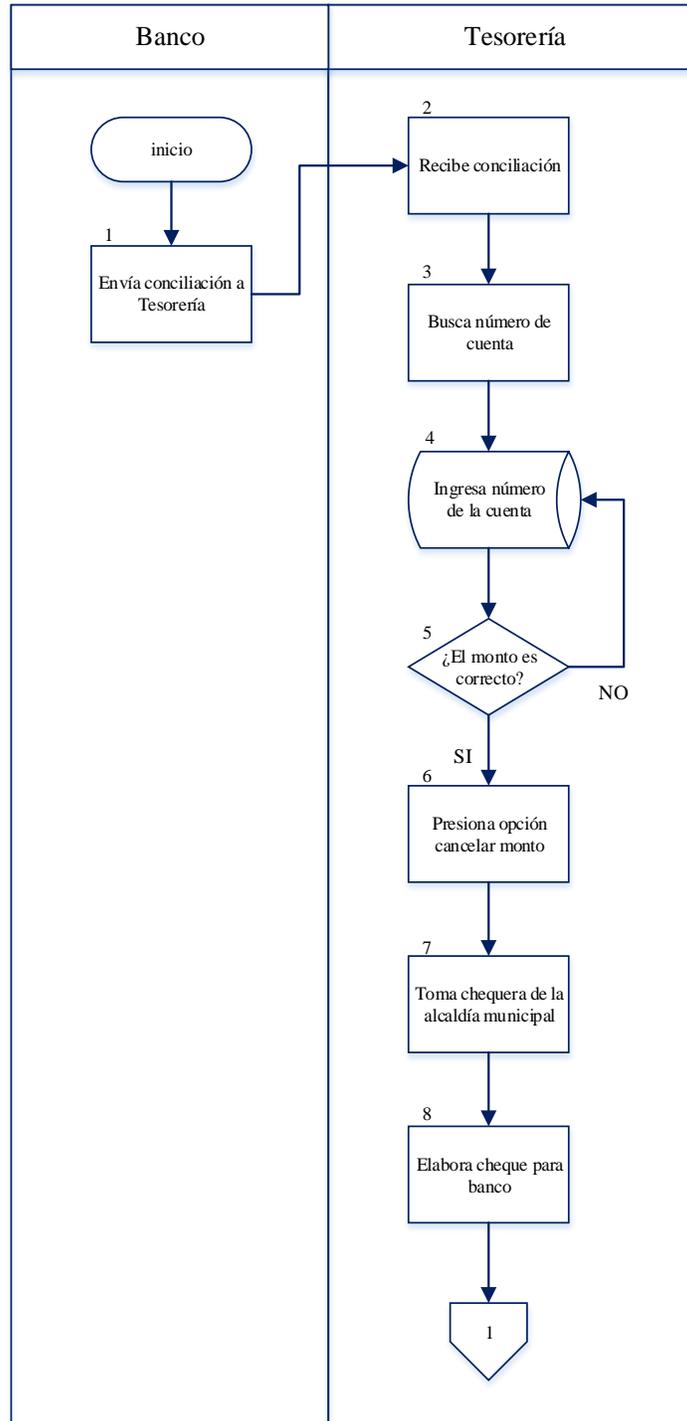
	13.	Comunica a tesorería la cancelación del monto
Tesorería	14.	Verifica que la conciliación cuadre con las facturas almacenadas Si cuadra: continuar con el paso 16. No cuadra: continuar en el paso 15.
	15.	Buscar la razón por la que no cuadra (usualmente es un recibo que no se archivó, pero siempre lo encuentran y cuadre)
	16.	Redacta de forma digital un documento que haga constar que los montos cuadran.
	17.	Imprime constancia de montos.
	18.	Firma el constancia de montos.
	19.	Archiva el documento en el libro banco.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
F015	Constancia de montos	Original	Tesorería

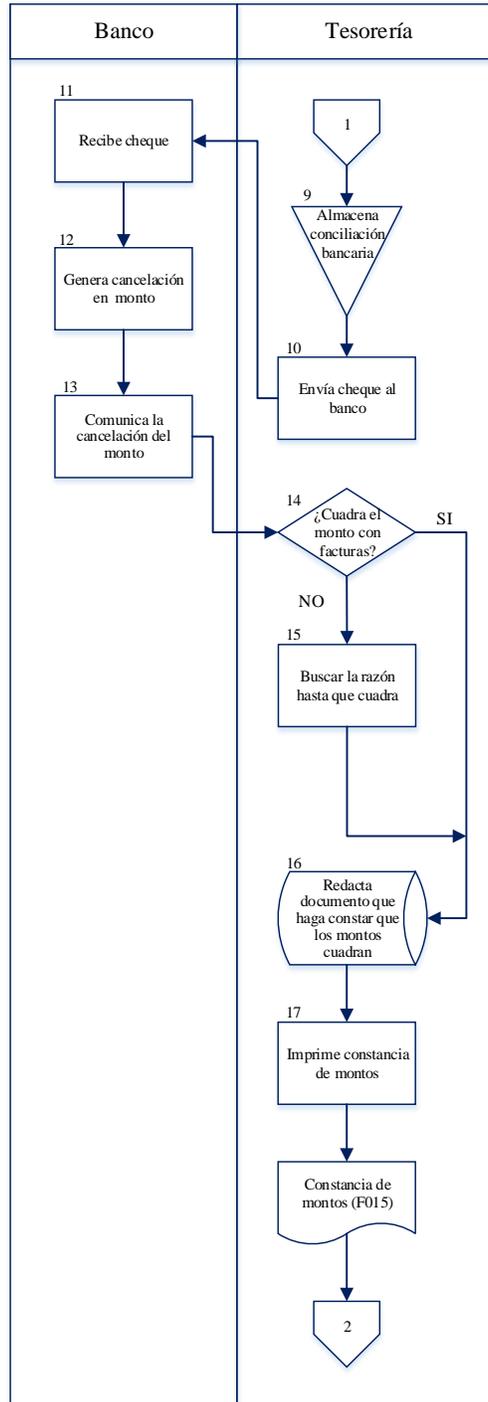


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Control bancario.</b>	<b>TRA-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		<b>Hoja N°1 de 3</b>



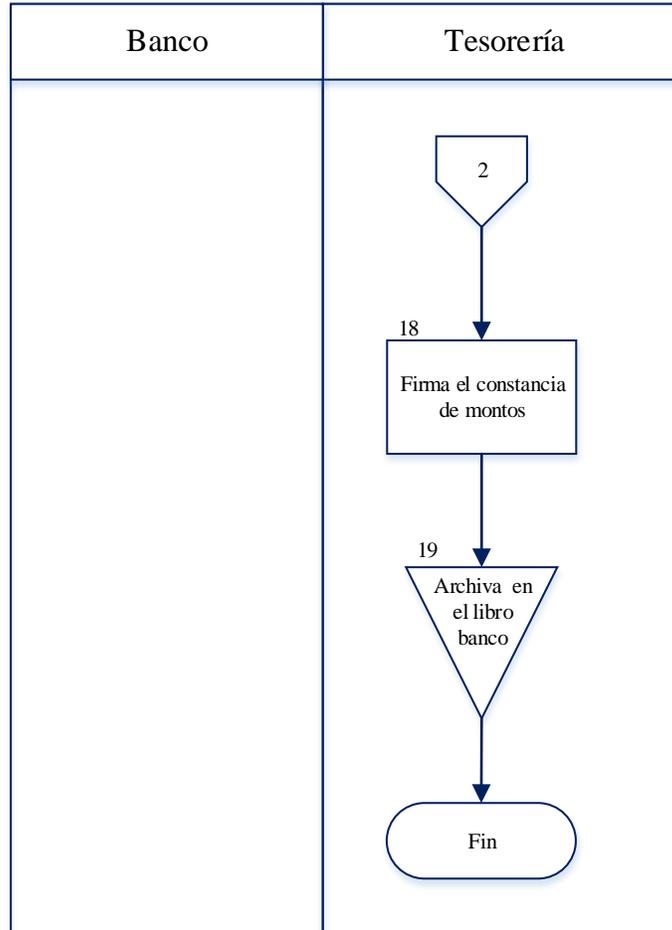


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Control bancario.</b>	<b>TRA-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		<b>Hoja N°2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Control bancario.</b>	<b>TRA-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		<b>Hoja N°3 de 3</b>





### 5.3.3. RECEPCIÓN DE INGRESOS DIARIOS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		TRA-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE INGRESOS DIARIOS</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: TESORERÍA</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Registrar en forma eficiente los ingresos monetarios que tiene la municipalidad .			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El monto total de los recibos debe ser comparado con el dinero que se encuentra en caja.</li> <li>• Se debe elaborar un informe de caja que debe ser validado por el encargado de Tesorería.</li> <li>• El encargado de tesorería debe entregar la remesa bancaria (documento facilitado por el banco asignado) y el informe de caja validado a encargado de Contabilidad.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Cajera	1.	Elabora un documento llamado informe de caja, donde detalla todos los ingresos diarios que se han dado en la Alcaldía.	
	2.	Entrega a Tesorería todos los fondos recibidos durante todo el día junto con el informe de caja.	
Tesorería	3.	Recibe informe de caja y los fondos diarios.	
	4.	Toma los recibos que se han recopilado durante el día.	
	5.	Realiza la sumatoria de los montos de los recibos	
	6.	Verifica informe de caja que sea igual al monto de los fondos diarios y al monto de todos los recibos que se han generado durante el día. Si es igual: ir a paso 8. No es igual: Ir a paso 7.	
	7.	Buscar porque no concuerda (usualmente son facturas que se han colocado en otro lugar las cuales rápidamente se encuentran)	



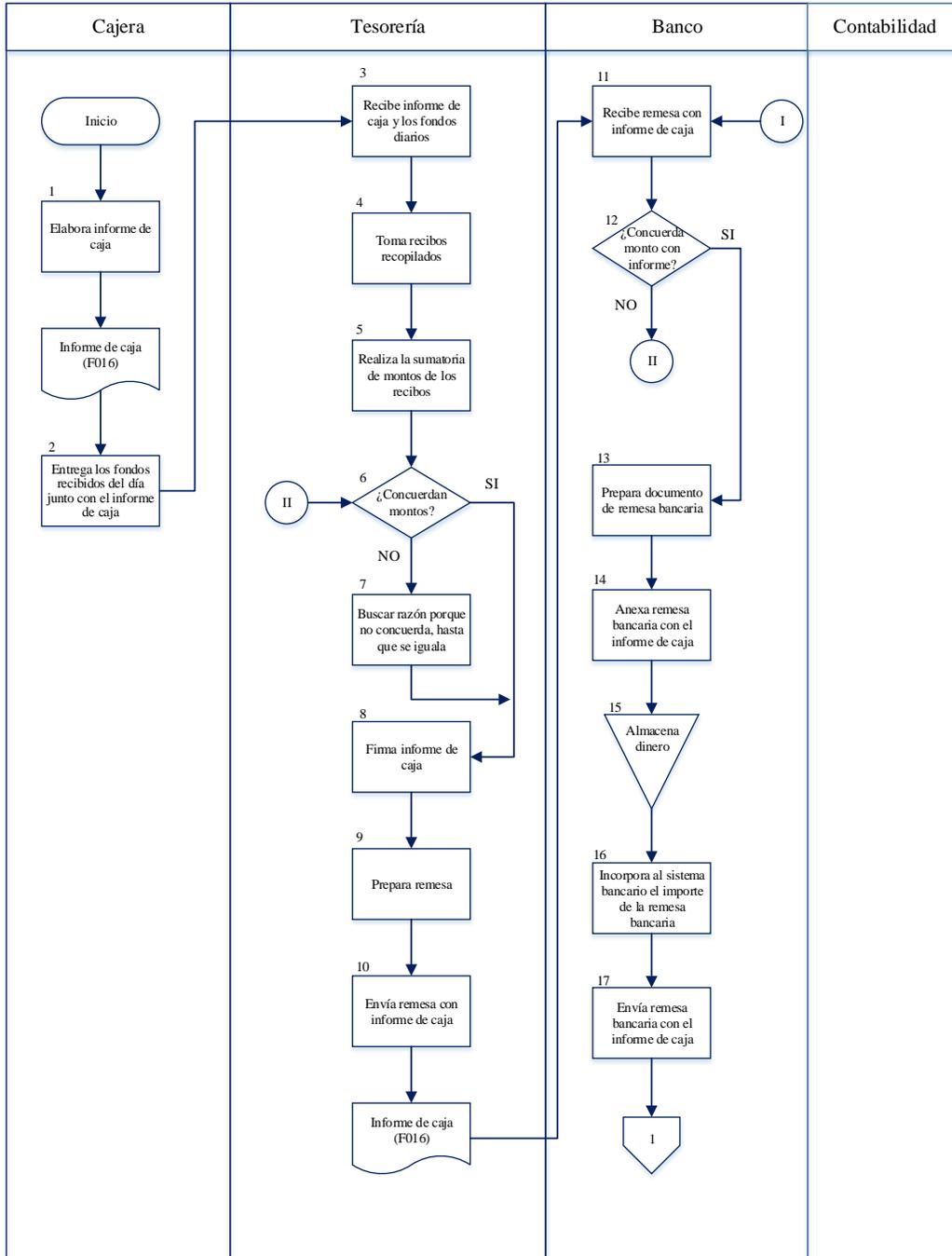
	8.	Firma informe de caja.
	9.	Prepara remesa.
	10.	Envía remesa con informe de caja a banco asignado.
Banco	11.	Recibe remesa con informe de caja
	12.	Revisa si concuerda el monto de la remesa con el monto del informe de caja. Si concuerda: ir a paso 13. No concuerda: regresar monto con el documento para que sea corregido. Ir a paso 6.
	13.	Prepara documento de remesa bancaria.
	14.	Anexa remesa bancaria con el informe de caja
	15.	Almacena dinero.
	16.	Incorpora al sistema bancario el importe de la remesa bancaria
	17.	Envía remesa bancaria con el informe de caja a tesorería
Tesorería	18.	Recibe remesa bancaria con el informe de caja.
	19.	Revisa que los datos estén correctos. Si están correctos ir a paso 19 No están correctos: enviar documentos a banco para que sean corregidos. Ir a paso 10
	20.	Envía remesa bancaria con el informe de caja a Contabilidad.
Contabilidad	21.	Recibe documentos de Tesorería
	22.	Almacena documentos.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F016	Informe de caja	Original	Cajera

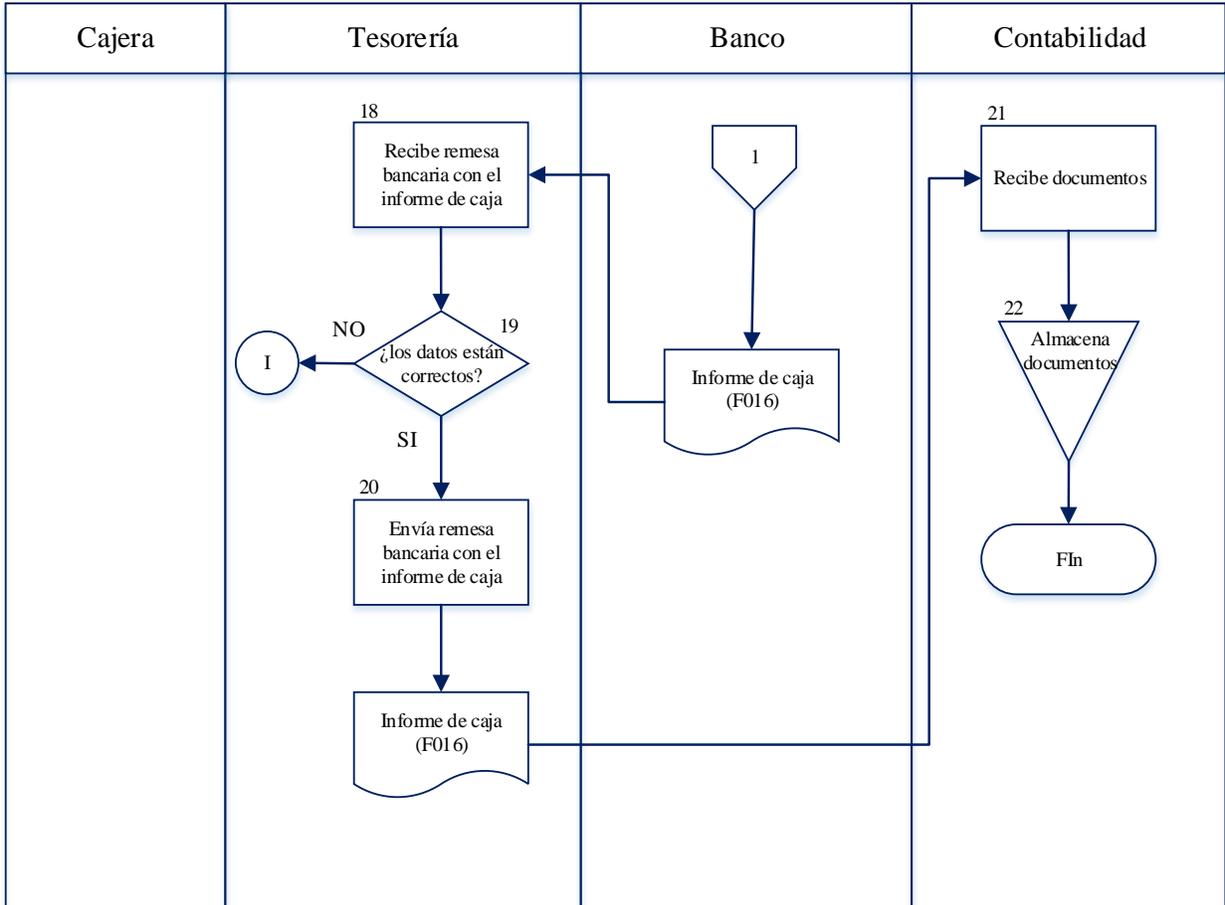


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Recepción de ingresos diarios.</b>	<b>TRA-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Recepción de ingresos diarios.</b>	<b>TRA-003</b>
		<b>Hoja N°2 de 2</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		





## 5.3.4. PAGO DE PLANILLA

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		TRA-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: PAGO DE PLANILLA</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: TESORERÍA</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> controlar en forma eficiente los ingresos monetarios que le corresponden a la municipalidad .			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de Tesorería debe recibir planilla por parte de encargado de Contabilidad.</li> <li>• Se debe contar validar el procedimiento con un documento (original y copia) que haga constar el efectivo enviado al banco asignado.</li> <li>• Tesorería debe almacenar una copia del documento y la planilla por si hay algún error en el proceso.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Contador	1.	Envía planilla a Tesorería.	
Tesorería	2.	Recibe planilla	
	3.	Verifica si son colaboradores de la Alcaldía. Si son colaboradores de la Alcaldía: continuar con el paso 5 No son colaboradores de la Alcaldía: en ese caso se trata de personas que han prestado un servicio a la municipalidad, ir a paso 4	
	4.	Elabora un documento donde haga constar el monto otorgado a pago de planilla y los números de cuentas en la que se tiene que depositar el dinero. Ir a paso	
	5.	Crea un documento donde haga constar el monto otorgado a pago de planilla y número de cuenta en la que se tiene que depositar el dinero.	
	6.	Imprime documento original y saca una copia.	
	7.	Firma y sella ambos documentos, para validarlos.	



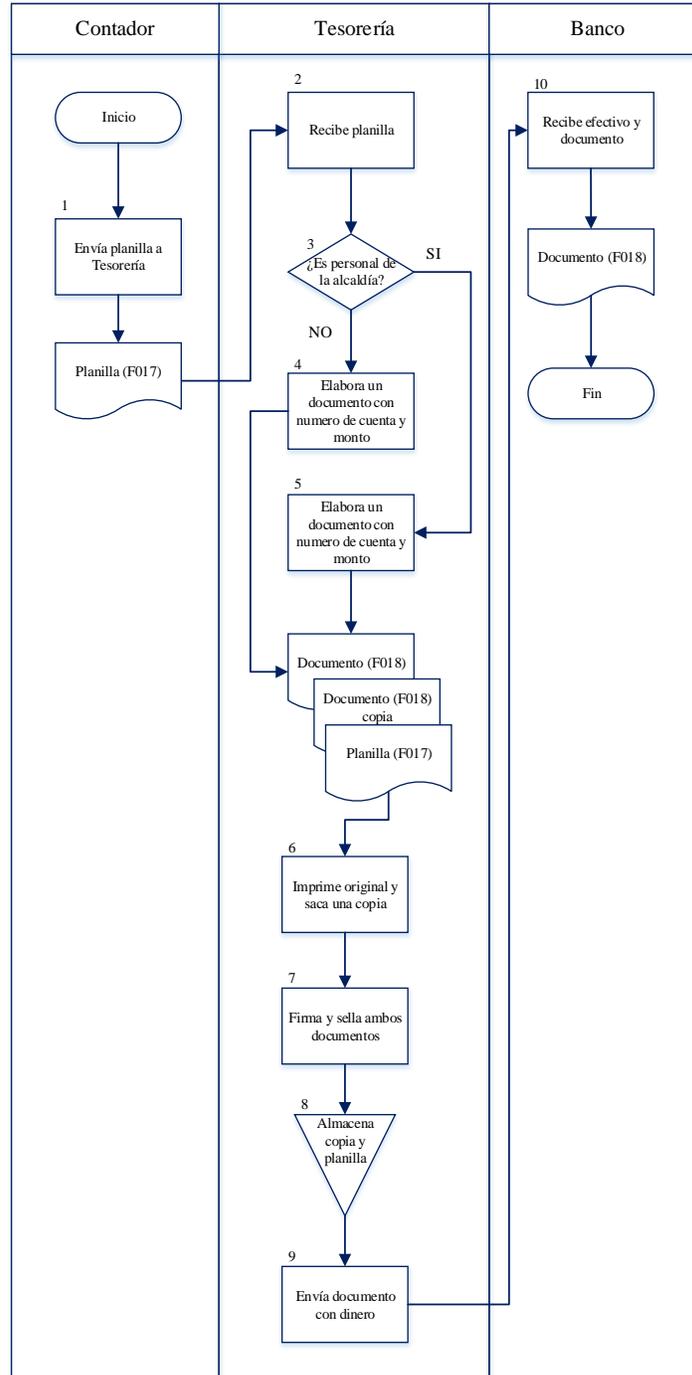
	8.	Almacena copia.
	9.	Envía documento con el dinero a banco
Banco	10.	Recibe efectivo y documento

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F017	Planilla	Original	Contador
F018	Documento	Original/Copia	Tesorería



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Pago de planilla</b>	<b>TRA-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: TESORERÍA.</b>		<b>Hoja N°1 de 1</b>





## 5.4. UNIDAD DE CATASTRO

La unidad de catastro tiene como finalidad tener un censo estadístico de todos los bienes inmuebles de la municipalidad de Apaneca; cuenta con la descripción física, económica y jurídica de las propiedades urbanas y rurales.

### LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

- CTO-001 Control de inmuebles.
- CTO-002 Calificación de negocios.
- CTO-003 Cambios de dueño en las propiedades.
- CTO-004 Permisos de rompimiento de calle.
- CTO-005 Registro de cierre de negocios



### 5.4.1. CONTROL DE INMUEBLES

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		CTO-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE INMUEBLES</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CATASTRO</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Tener un censo de todos los bienes inmuebles existentes en el municipio de Apaneca.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de catastro debe de dar paso a los documentos (copia de la escritura, copia de documento único de identidad (DUI) y copia de NIT).</li> <li>• Encargado de catastro debe de realizar una visita al lugar para corroborar que los datos estén correctos.</li> <li>• Los datos deben ser almacenados en plataforma digital SAFIEM.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Interesado	1.	Solicita la inscripción de su inmueble	
	2.	Entrega copia de la escritura, copia de documento único de identidad (DUI) y copia de NIT.	
Catastro	3.	Recibe copia de escritura del inmueble, copia de DUI y copia de NIT.	
	4.	Almacena escritura y programa visita para tomar medidas del inmueble.	
	5.	Realiza visita para tomar medidas del inmueble.	
	6.	Abre plataforma digital SAFIEM	
	7.	En la plataforma digital SAFIEM coloca todos los datos del inmueble (medidas en metros lineales, dirección, nombre del propietario); la plataforma genera inmediatamente el monto que la persona debe cancelar	
	8.	Escribe en un papel el monto que debe de cancelar en tesorería.	



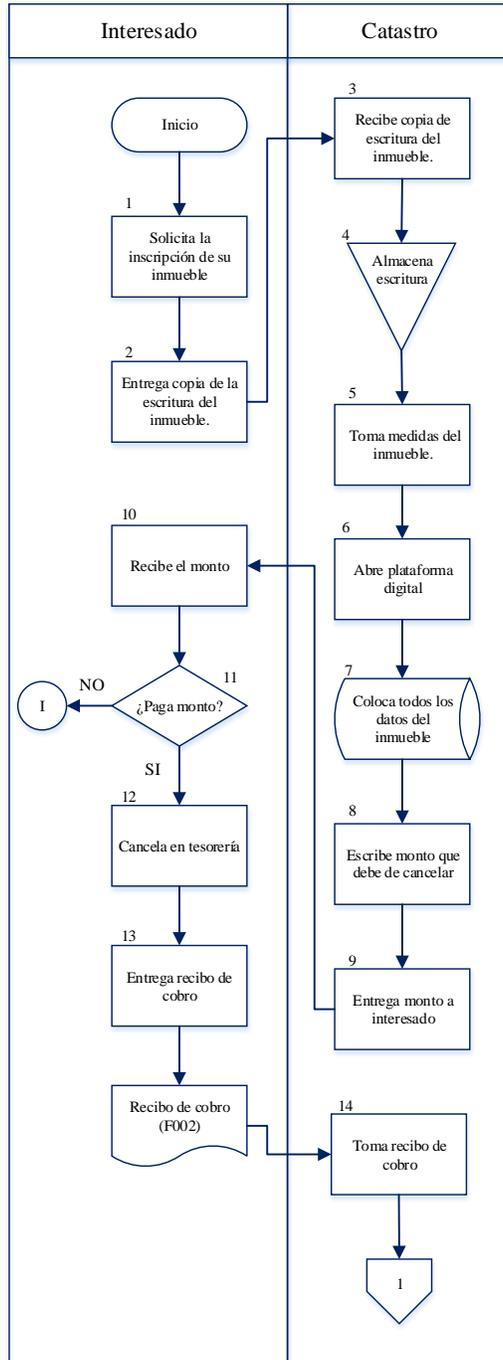
	9.	Entrega monto a interesado
Interesado	10.	Recibe el monto
	11.	Toma decisión pagar o no paga. Si paga: visita tesorería para cancelar, ir a paso 12 No paga: catastro cancela los datos introducidos en plataforma digital y termina procedimiento.
	12.	Cancela en tesorería donde le entregaran un recibo de cobro
	13.	Entrega recibo de cobro en catastro
Catastro	14.	Toma recibo de cobro
	15.	Presiona almacenar información digitada en plataforma digital SAFIEM
	16.	Devuelve recibo de cobro a interesado
Interesado	17.	Toma recibo de cobro.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
F001	Orden de pago	Original	Catastro
F002	Recibo de cobro	Original	Tesorería

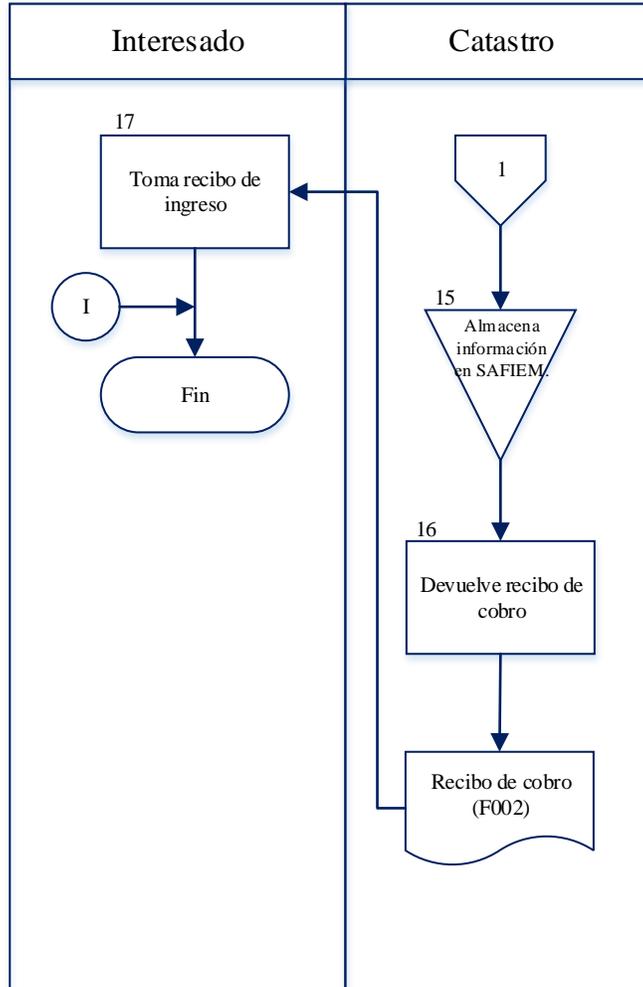


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Control de inmuebles.</b>	<i>CTO-001</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<i>Hoja N°1 de 2</i>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Control de inmuebles.</b>	<i>CTO-001</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<i>Hoja N°2 de 2</i>





### 5.4.2. CALIFICACIÓN PARA APERTURA DE NEGOCIOS

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA		CTO-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CALIFICACIÓN PARA APERTURA DE NEGOCIOS</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CATASTRO</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Inscribir un negocio nuevo de forma legal, que se encuentra en el área que le corresponde a la municipalidad.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El negocio tiene que ser iniciado en la unidad de catastro por medio de la ficha de inscripción de negocio.</li> <li>• El negocio tiene que ser evaluado por el encargado de cuentas corrientes para asignar el monto a cancelar.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Interesado	1.	Solicita impuesto por calificación de negocios en catastro, debe de definir el tipo de negocio que desea aperturar (no presenta documentos)	
Catastro	2.	Llena un ficha de apertura de negocio en forma digital, en el que se coloca el tipo de negocio, nombre del negocio, nombre del propietario.	
	3.	Se verifica que los datos estén correctos. Si los datos están correctos: ir a paso 4. No están correctos: debe corregir dato erróneo. Ir a paso 2.	
	4.	Imprime ficha de apertura de negocio.	
	5.	Extrae una copia.	
	6.	Firma ambas fichas de apertura de negocio (original y copia)	
	7.	Almacena ficha de apertura de negocio original	
	8.	Envía la copia de ficha de apertura de negocio a cuentas corrientes	
Cuentas corrientes	9.	Recibe copia de ficha de apertura de negocio.	



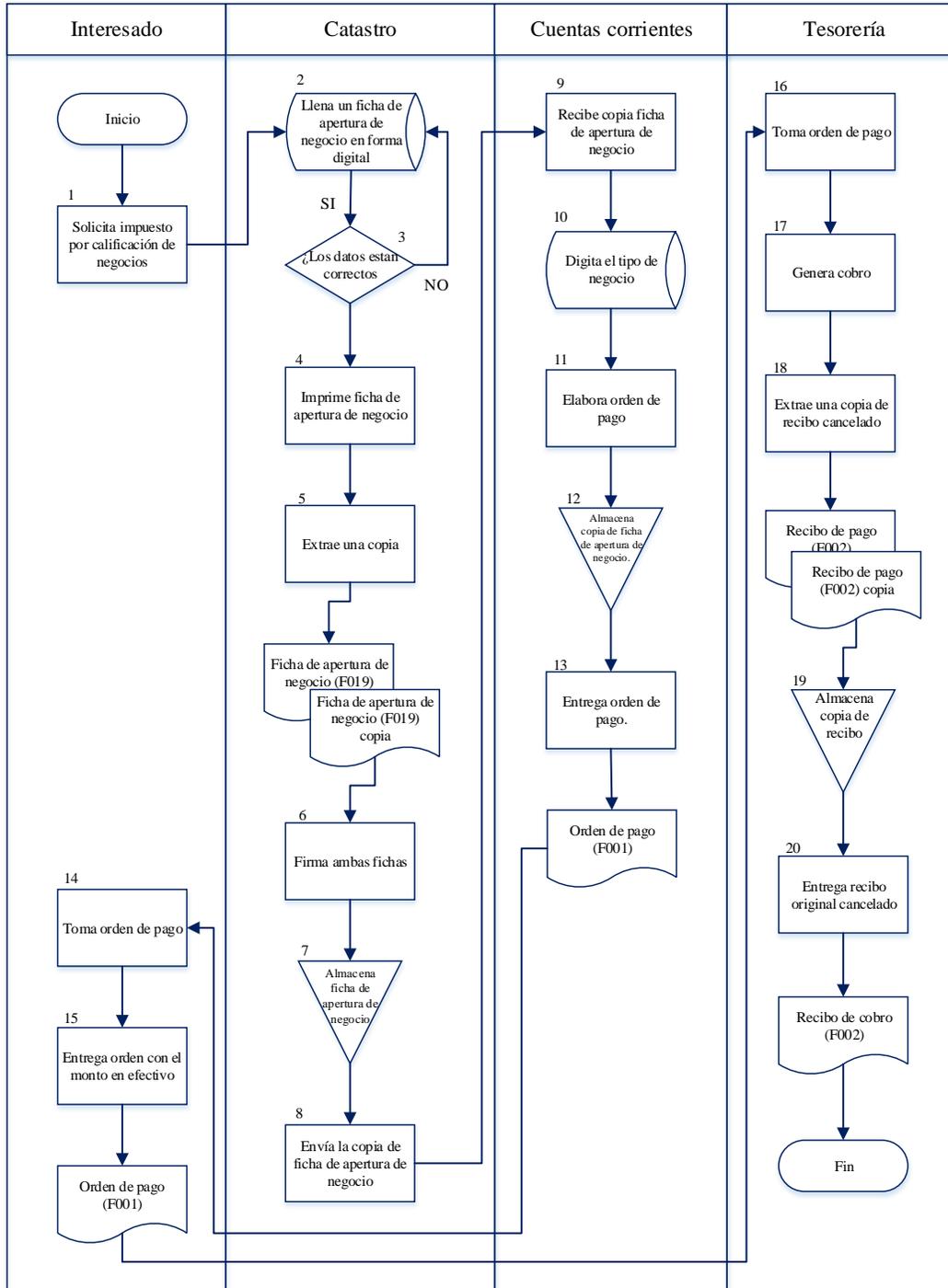
	10.	Abre plataforma digital en la que digita el tipo de negocio donde se genera monto a cobrar.
	11.	Elabora orden de pago con monto a cancelar en tesorería
	12.	Almacena copia de ficha de apertura de negocio
	13.	Entrega orden de pago a interesado.
Interesado	14.	Toma orden de pago y se dirige a cancelar a tesorería.
	15.	Entrega orden de pago con el monto en efectivo a encargado de tesorería
Tesorería	16.	Toma orden de pago.
	17.	Genera cobro.
	18.	Extrae una copia de recibo cancelado
	19.	Almacena copia de recibo
	20.	Entrega recibo cancelado a interesado

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F019	Ficha de apertura de negocio original	Original/Copia	Catastro
F001	Orden de pago	Original/Copia	Cuentas corrientes
F002	Recibo de cobro	Original	Tesorería



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Apertura de negocios.</b>	<b>CTO-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°1 de 1</b>





### 5.4.3. CAMBIOS DE DUEÑO DE PROPIEDAD

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	CTO-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CAMBIOS DE DUEÑO DE PROPIEDAD</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CATASTRO</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Modificar el propietario de algún inmueble que se ubique en el área geográfica del municipio de Apameca.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de catastro es el responsable de dar paso a los documentos para iniciar el trámite.</li> <li>• Encargado de catastro debe de visitar terreno para corroborar que las medidas estén correctas.</li> <li>• Los datos deben almacenarse en base de datos SAFIEM tanto de unidad de catastro como de cuentas corrientes.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>
Interesado	1.	Solicita cambio de nombre de la propiedad
	2.	Entrega copia de DUI, NIT y llevar la matricula del CNR
Catastro	3.	Recibe requisitos por parte de interesado.
	4.	Revisa que todos los requisitos estén completos. Si están completos: ir a paso 5. No estn completos: regresa documentos a interesado y mencionarle los requisitos que le hacen falta. Ir a paso 1.
	5.	Realiza visita en el terreno, para tomar las medidas que introducirá en el programa.
	6.	Abre programa Autocad detalla todos los datos de localización incluyendo el número de parcela,
	7.	Buscar en base de datos de la plataforma digital SAFIEM la propiedad con el código de propiedad.
	8.	Llena casillas con los datos correspondientes.
	9.	Verifica que los datos estén correctos. Si están correctos: ir a paso 10.



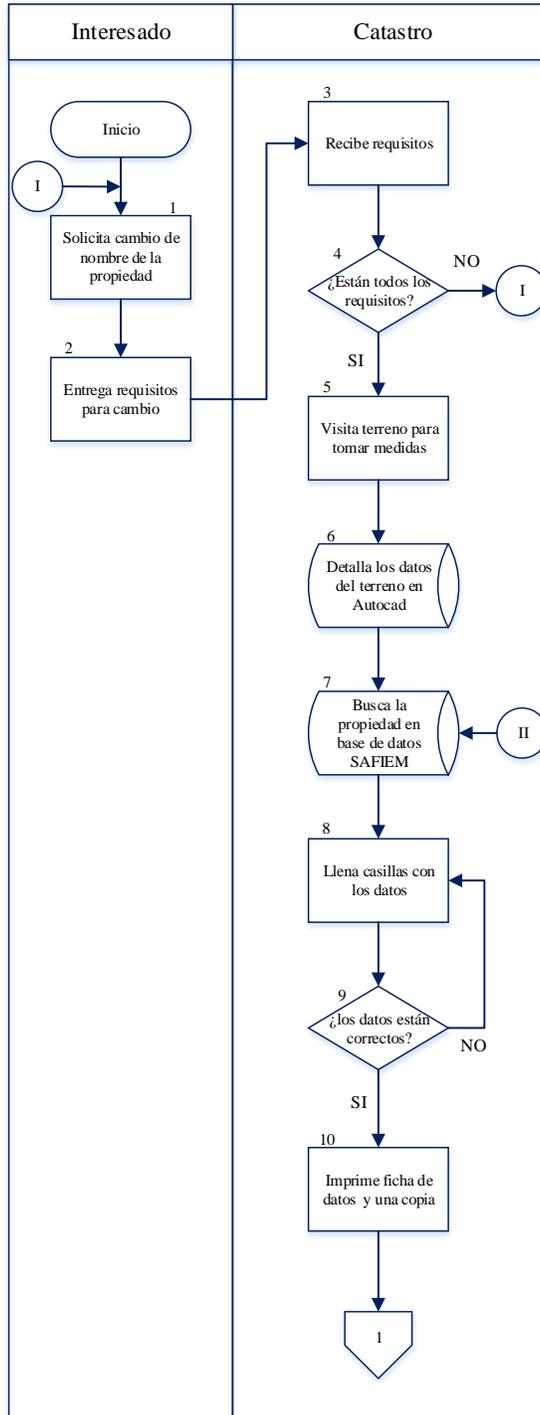
		No están correctos: corregir los datos a través del paso 8.
	10.	Imprime ficha y extrae una copia.
	11.	Almacena ficha original, copia de DUI y NIT y matricula del CNR.
	12.	Envía copia de la ficha a cuentas corrientes.
Cuentas Corrientes	13.	Recibe copia de ficha.
	14.	Revisa si todos los datos se encuentran en la ficha. Si están todos los datos: introduce datos en plataforma digital SAFIEM, continuar con paso 15. No están todos los datos: devuelve ficha a catastro para que coloque los datos faltantes. Ir a paso 7.
	15.	Introduce todos los datos correspondientes al cambio de propietario de la propiedad en plataforma digital SAFIEM
	16.	Guarda datos en plataforma digital SAFIEM para tener archivada la información
	17.	Almacena copia de ficha, en libro de fichas.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
--	-----	-----	-----

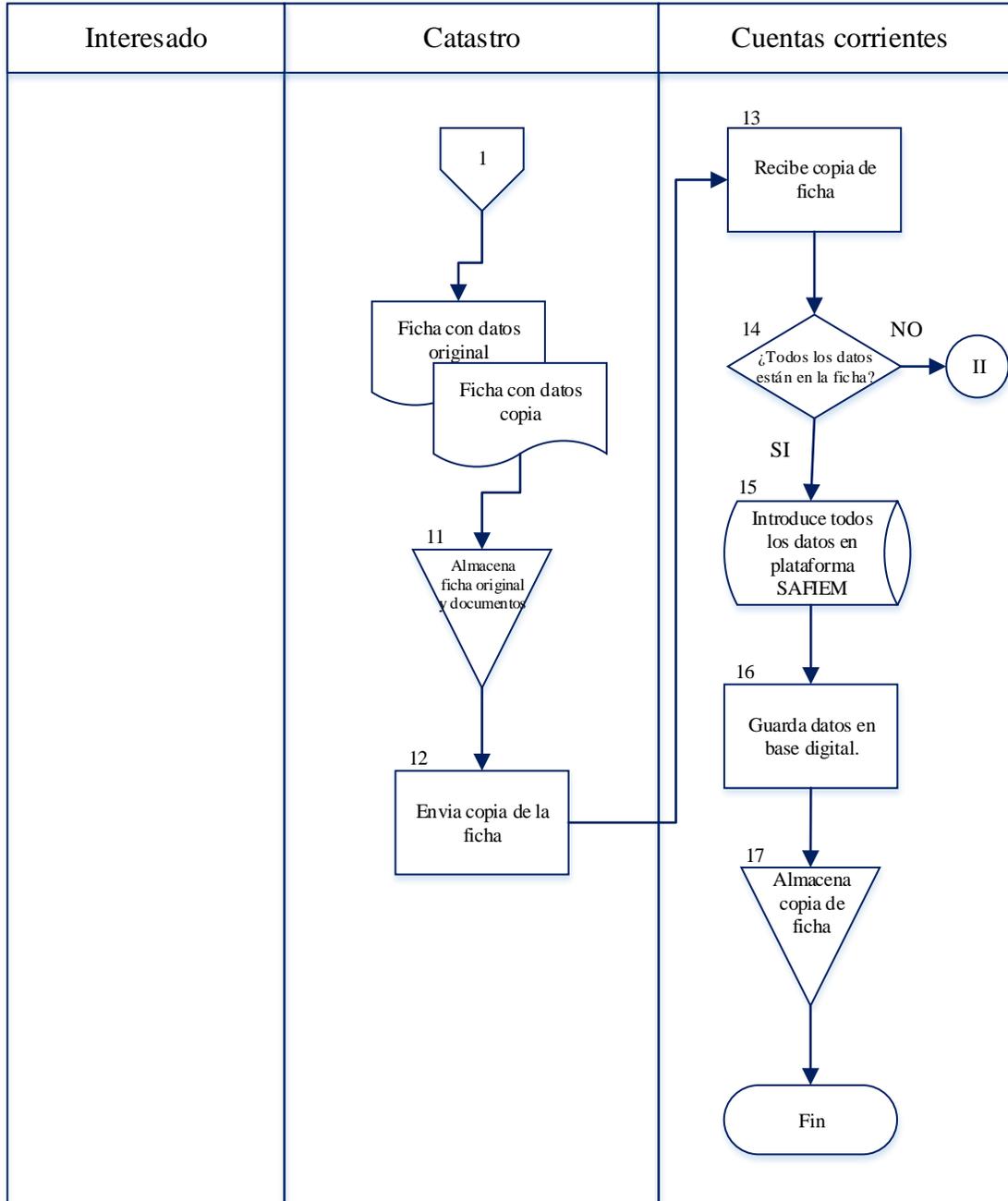


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Cambio de dueño de propiedad.</b>	<b>CTO-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Cambio de dueño de propiedad.</b>	<b>CTO-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°2 de 2</b>



**5.4.4. PERMISOS DE ROMPIMIENTO DE CALLE**



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>CTO-004</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: PERMISOS DE ROMPIMIENTO DE CALLE</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CATASTRO</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Brindar permisos legales para realizar modificaciones o reparaciones en el área pública.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de catastro debe dar inicio de procedimiento con la recepción de la nota de autorización facilitada por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).</li> <li>• Encargado de la UACI debe realizar visita de al terreno con el fin de corroborar medidas a romper.</li> <li>• El pago de fianza por rompimiento de calle debe ser acorde a las medidas tomadas por encargado de la UACI.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Interesado	1.	Solicita permiso para llevar a cabo una modificación en la calle pública.	
	2.	Entrega a catastro nota facilitada por ANDA, donde se detalla dirección y metros cuadrados que se van a romper.	
Catastro	3.	Recibe nota de interesado	
	4.	Genera una copia de nota facilitada por ANDA	
	5.	Envía copia de nota a UACI	
UACI	6.	Recibe copia de nota de ANDA	
	7.	Visita el terreno para corroborar los metros que se romperán.	
	8.	Redacta en forma digital nota que hace constar las medidas a romper	
	9.	Imprime constancia	
	10.	Firma constancia para validar	
	11.	Envía constancia validada a catastro.	
Catastro	12.	Recibe constancia validada de UACI	
	13.	Se revisa la cantidad de metros que va a romper el interesado	



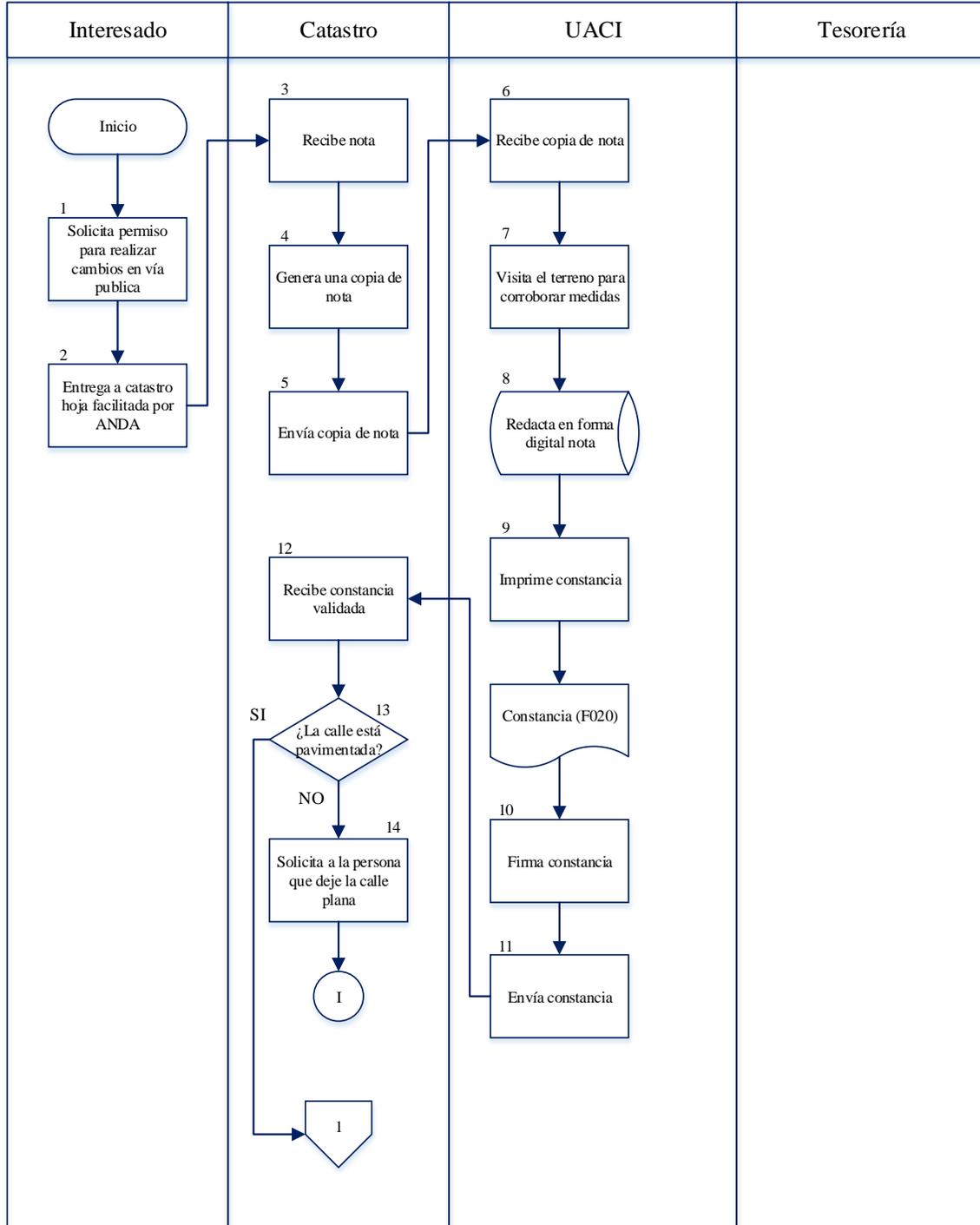
		<p>y si la calle está pavimentada.</p> <p>Si está pavimentada: la persona debe dejar una fianza por si la calle queda en mal estado, esto se cobra según los metros que se romperán, ir a paso 15.</p> <p>No está pavimentada: Ir a paso 14.</p>
	14.	Solicita a la persona que deje la calle plana, ir a paso 27.
	15.	<p>Pregunta al interesado ¿Pagará la fianza?</p> <p>Si paga la fianza: se genera orden de pago, ir a paso 16.</p> <p>No paga la fianza: termina procedimiento.</p>
	16.	Genera orden de pago especificando lo que se va a cancelar.
	17.	Entrega orden de pago a interesado.
Interesado	18.	Recibe orden de pago para cancelar en tesorería.
	19.	Entrega orden de pago con monto a cancelar en tesorería.
Tesorería	20.	Recibe orden de pago con el monto a cancelar.
	21.	Genera recibo de cobro.
	22.	Almacena orden de pago.
	23.	Entrega recibo de cobro a interesado.
Interesado	24.	Toma recibo de cobro.
	25.	Entrega recibo de cobro cancelado a catastro.
Catastro	26.	Toma recibo cancelado.
	27.	Genera autorización en forma digital Con la hoja de ANDA y la nota validada de la UACI.
	28.	Imprime autorización.
	29.	Firma y sella la autorización.
	30.	Genera copia de autorización.
	31.	Almacena copia de la autorización.
	32.	Entrega a interesado documento de autorización original, con éste ya tiene el permiso para hacer la modificación que necesite.
Interesado	33.	Recibe autorización para romper calle.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F020	Constancia	Original/Copia	Catastro
F001	Orden de pago	Original	Catastro
F002	Recibo de cobro	Original	Tesorería
F021	Autorización	Original/Copia	Catastro

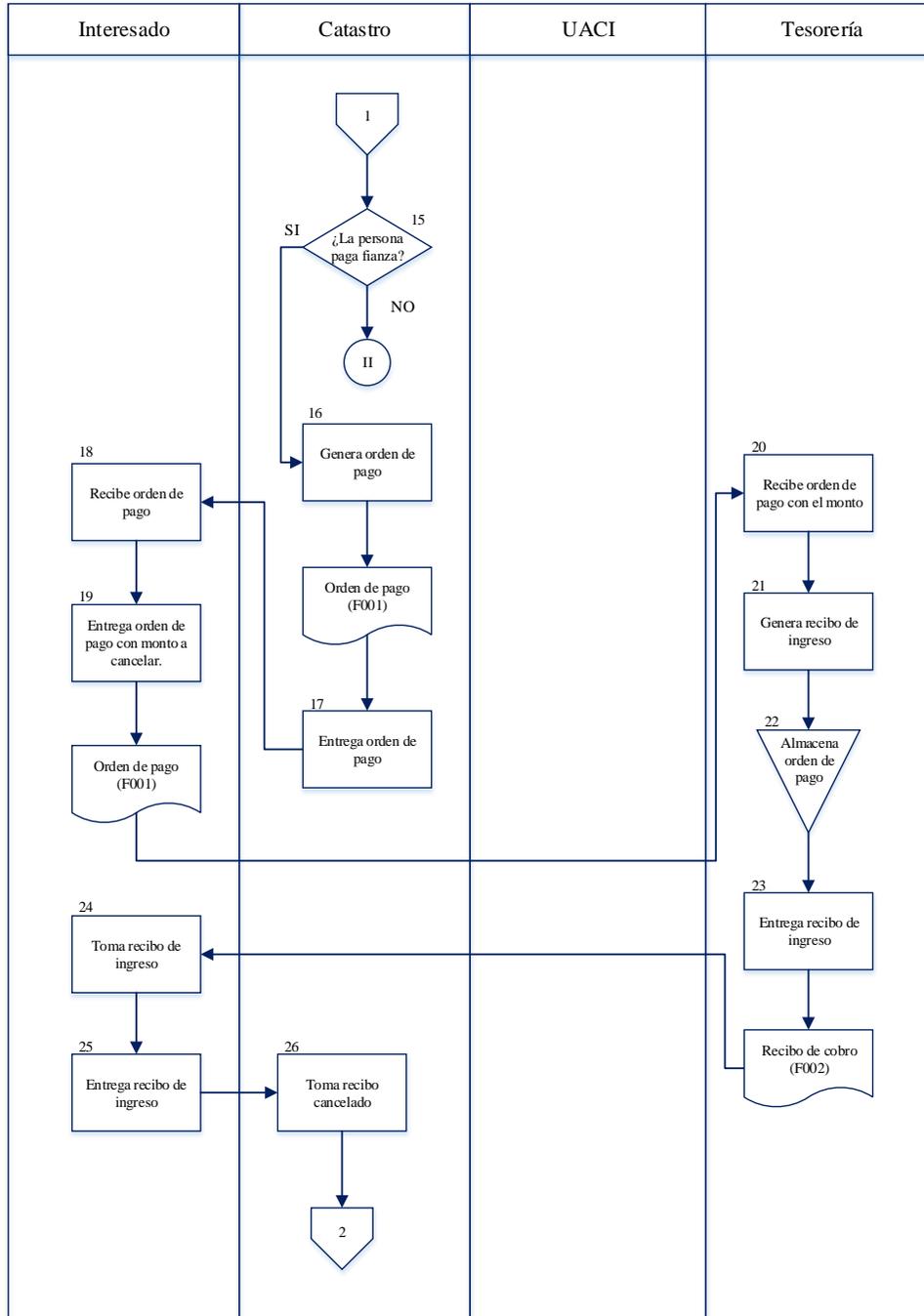


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Permisos de rompimiento de calle.</b>	<b>CTO-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°1 de 3</b>



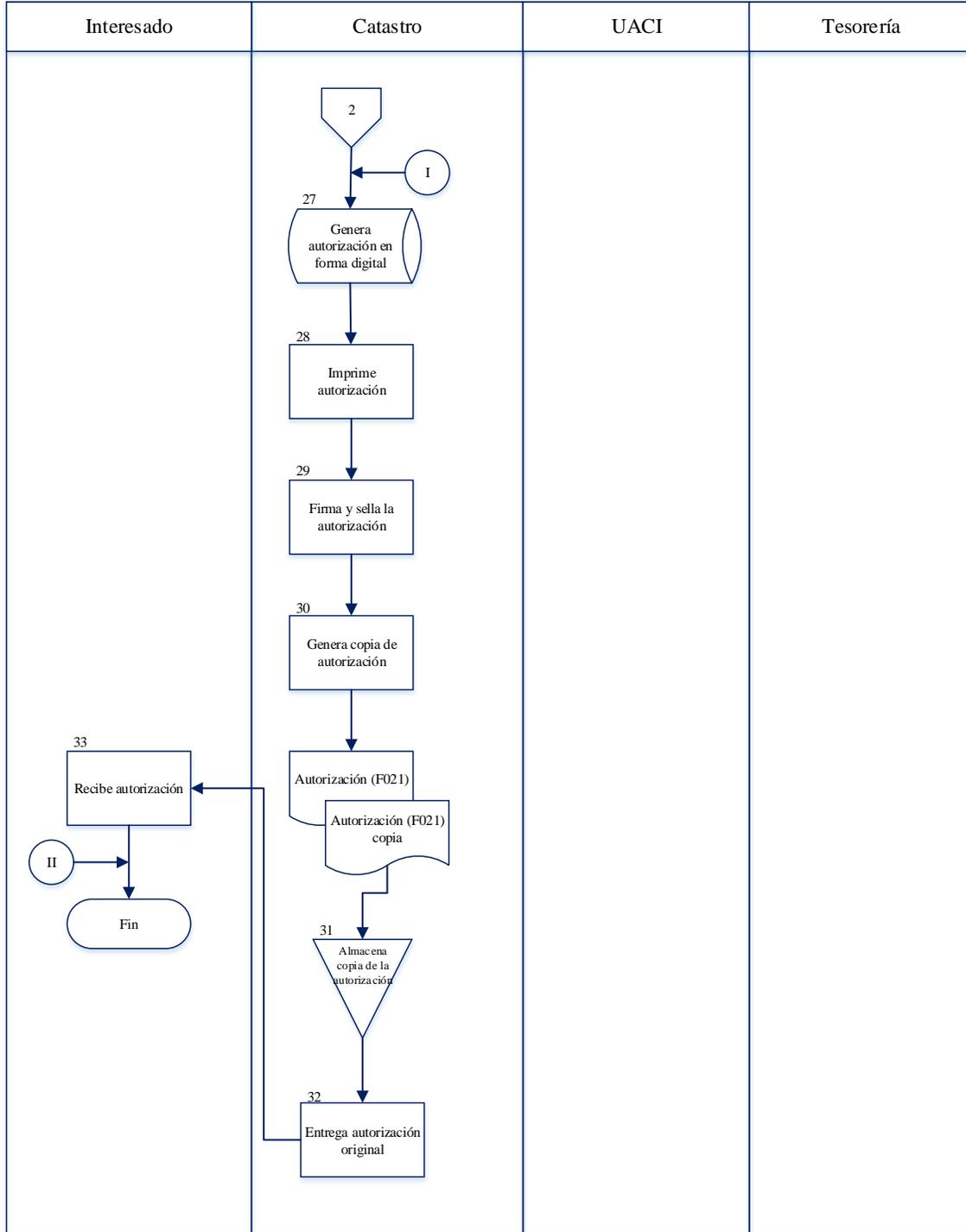


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Permisos de rompimiento de calle.</b>	<b>CTO-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<i>Revisión:</i>
	<b>PROCEDIMIENTO: Permisos de rompimiento de calle.</b>	<i>Hoja N°3 de 3</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		



**5.4.5. REGISTRO DE CIERRE DE NEGOCIOS.**

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>CTO-005</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE CIERRE DE NEGOCIOS.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CATASTRO</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Evitar que las personas continúen pagando impuesto por negocio si este fue cerrado.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de catastro debe entregar la solicitud de cierre de negocio a interesado.</li> <li>• Con la solicitud de cierre de negocios debidamente llenada el encargado de catastro debe elaborar el acta de inspección</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>
Interesado	1.	Solicita cancelación de impuesto por negocio (no presenta documento).
Catastro	2.	Entrega solicitud de cierre de negocio
Interesado	3.	Recibe solicitud de cierre de negocio.
	4.	Llena todos los datos que se le pide en la hoja de cierre de negocio.
	5.	Entrega solicitud de cierre de negocio a catastro con los datos completos.
Catastro	6.	Recibe solicitud de cierre de negocio.
	7.	Programa visita (sin decirle al interesado) al lugar donde estaba el negocio para verificar que el negocio realmente ya no está. No está: se llena un acta de constancia que el negocio ya no está, ir a paso 10. Si está: el impuesto continúa, ir a paso 8.
	8.	Se escribe sobre la solicitud de cierre de negocio que el



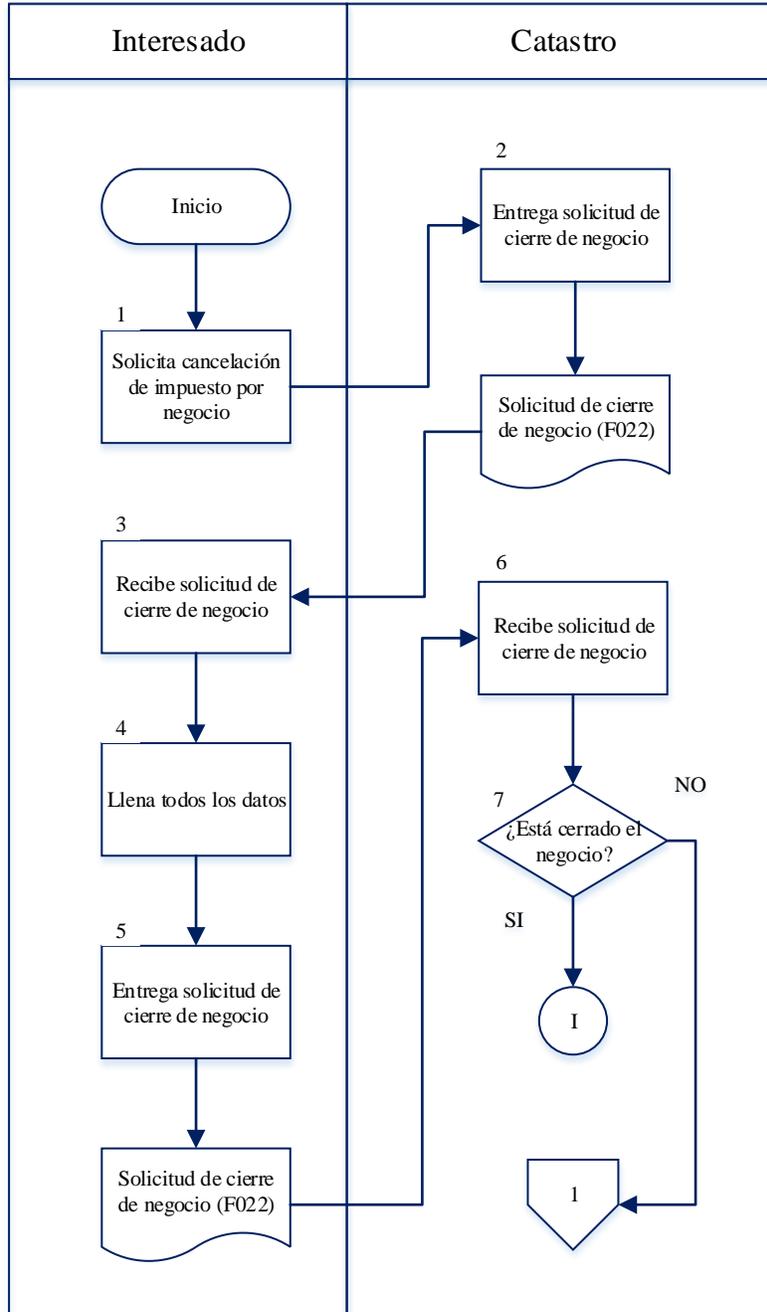
		negocio aun continua.
	9.	Se almacena solicitud de cierre de negocios en libro de cierres de negocio y finaliza el procedimiento.
	10.	Redacta un acta de inspección la cual establece que en el lugar ya no está el negocio inscrito.
	11.	Imprime acta de inspección.
	12.	Firma y sella acta de inspección.
	13.	Almacena acta de inspección y solicitud de cierre de negocio en libro de cierre de negocios.
	14.	Busca ficha de apertura del negocio correspondiente al solicitado en plataforma digital.
	15.	Desactiva la ficha de apertura de negocio para que ya no se genere más cobro.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F022	Solicitud de cierre de negocio	Original	Catastro
F023	Acta de inspección	original	Catastro

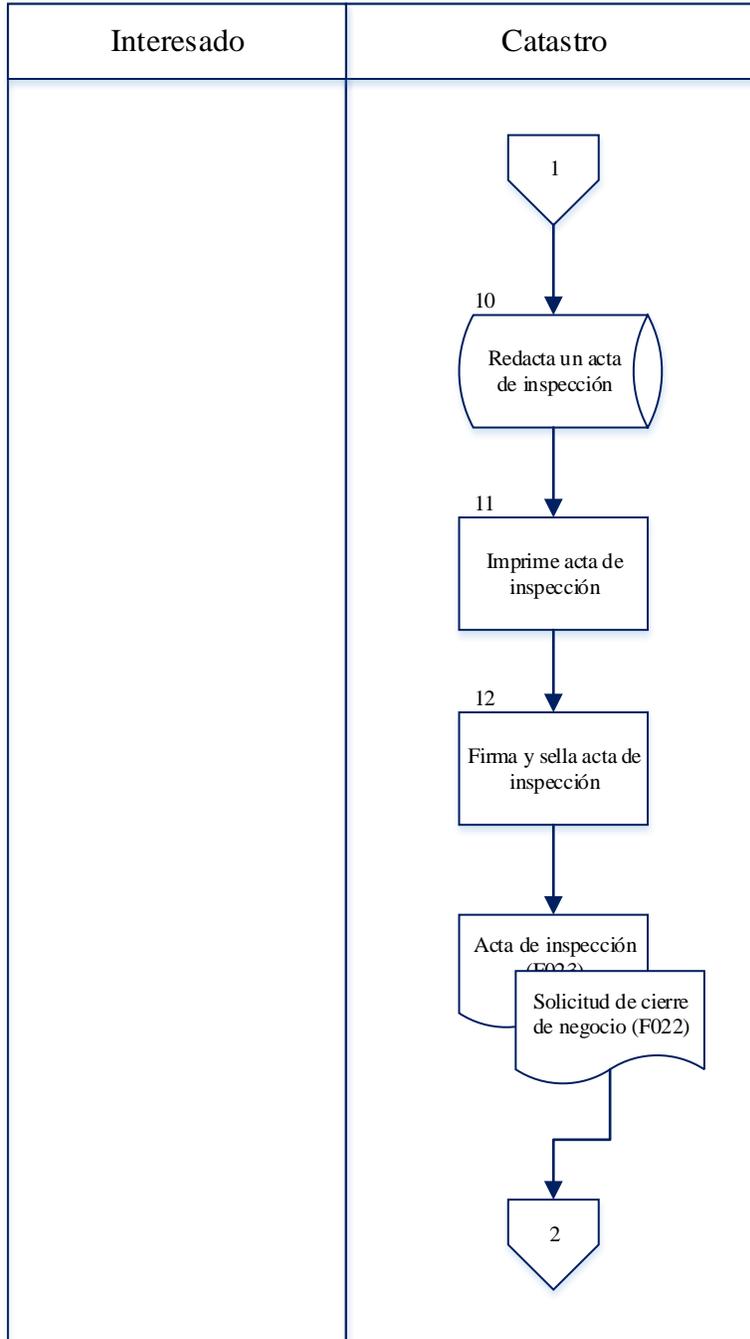


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Registro de cierre de negocios.</b>	<b>CTO-005</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°1 de 3</b>



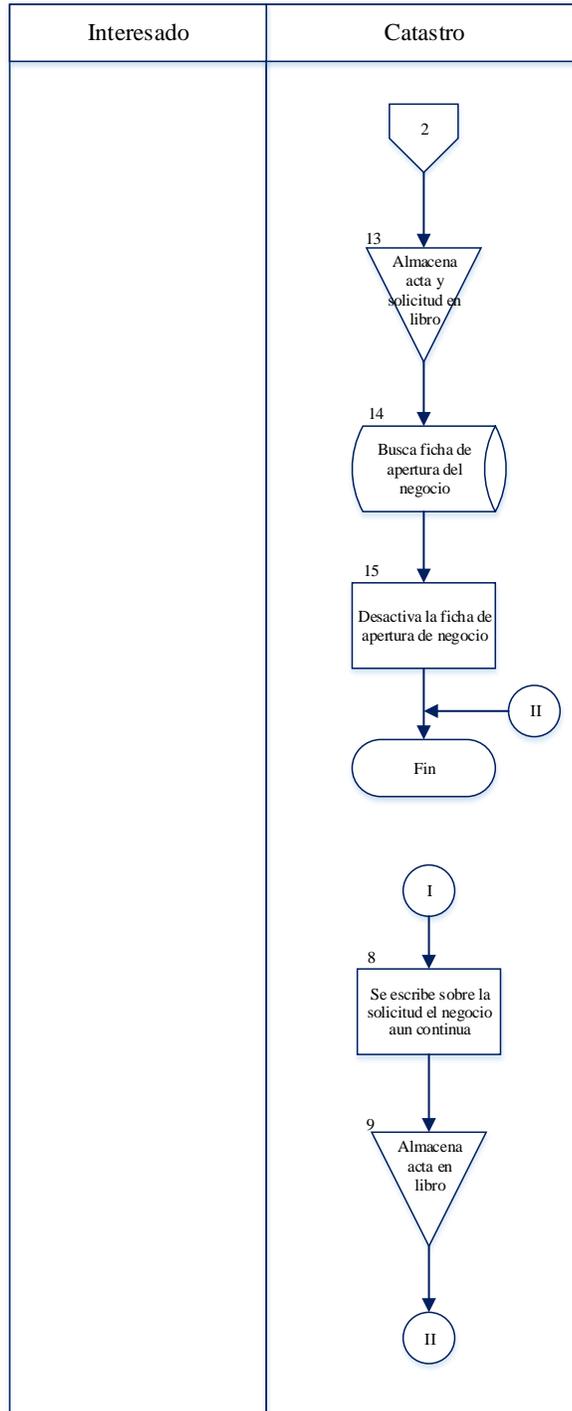


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Registro de cierre de negocios.</b>	<b>CTO-005</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Registro de cierre de negocios.</b>	<b>CTO-005</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CATASTRO.</b>		<b>Hoja N°3 de 3</b>





### **5.5. UNIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES**

La unidad de servicios municipales tiene como finalidad contribuir al desarrollo del municipio por medio de brindar un excelente servicio público; coordinando, supervisando y controlando las actividades cotidianas de las unidades que están a su cargo, mejorando la calidad de vida de los habitantes del municipio de Apaneca.

#### **LISTADO DE PROCEDIMIENTOS**

- SEM-001 Trámites de cementerio.
- SEM-002 Inspección sanitaria en mercados.
- SEM-003 Campaña de limpieza.
- SEM-004 Camiones recolectores de desechos.



### 5.5.1. TRAMITES DE CEMENTERIO

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	SEM-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: TRAMITES DE CEMENTERIO.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: SERVICIOS MUNICIPALES</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> llevar un control de todas las personas que han sido sepultadas en el cementerio de Apaneca.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La constancia de entierro debe de ser validada por el encargado de servicios municipales.</li> <li>• El encargado del cementerio debe llevar un registro de las personas sepultadas.</li> <li>• El encargado de servicios municipales debe contar con una copia del registro de personas sepultadas en cementerio.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>
Encargado de cementerio	1.	Elabora constancia de entierro cuando llevan a alguien a sepultarlo en el cementerio.
	2.	Extrae una copia de constancia de entierro (por si se extravía la original).
	3.	Almacena copia de constancia de entierro.
	4.	Envía constancia de entierro a encargado de servicios municipales.
Servicios municipales	5.	Recibe constancia de entierro.
	6.	Verifica que la constancia de entierro contenga todos los datos. Si contiene todos los datos: firma documento, ir a paso 7. No contiene todos los datos: envía documento a encargado de cementerio para que los complete o corrija, regresa a paso 1.
	7.	Firma y sella constancia de entierro
	8.	Extrae una copia del documento



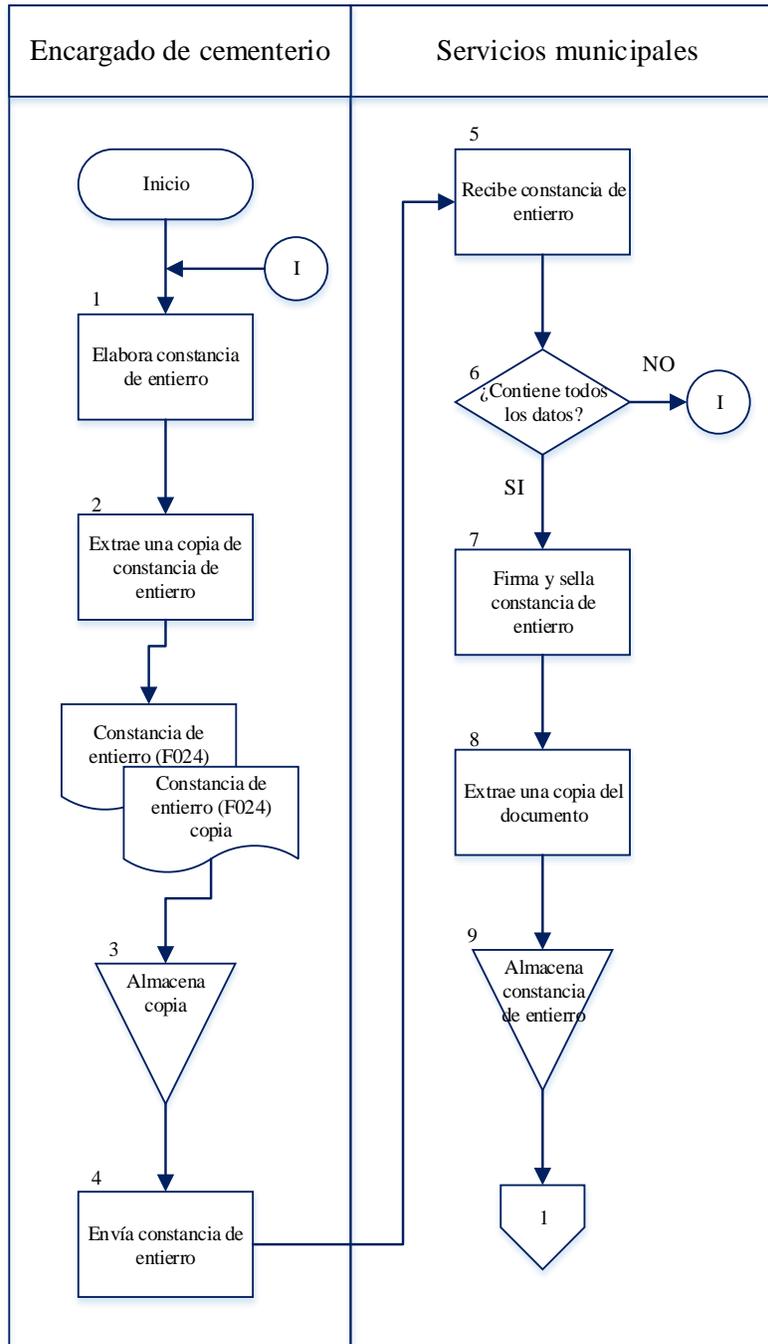
	9.	Almacena constancia de entierro original en libro de registro de muertos.
	10.	Envía copia de constancia de entierro a encargado de cementerio.
Encargado de cementerio	11.	Recibe copia de constancia de entierro validada
	12.	Almacena documento en el libro de registro de muertos que posee.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F024	Constancia de entierro	Original/Copia	Cementerio

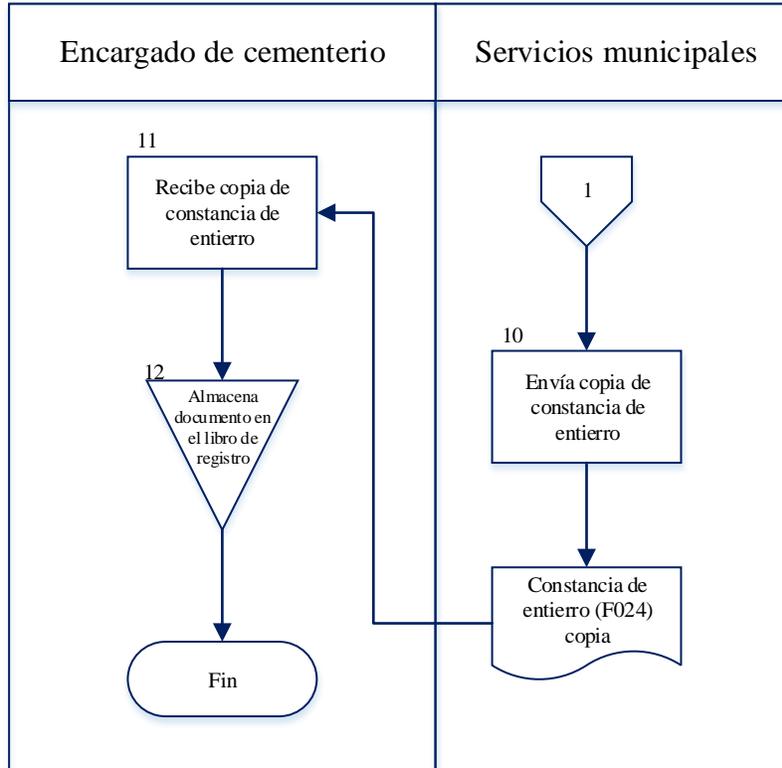


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Trámites de cementerio.</b>	<b>SEM-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: SERVICIOS MUNICIPALES.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Trámites de cementerio.</b>	<b>SEM-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: SERVICIOS MUNICIPALES.</b>		<b>Hoja N°2 de 2</b>





### 5.5.2. INSPECCIÓN SANITARIA EN PLAZA

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		SEM-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN SANITARIA EN PLAZA.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: SERVICIOS MUNICIPALES</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Garantizar las óptimas condiciones del establecimiento para conservar el bienestar de los usuarios.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de servicios municipales debe de hacer constar que recibió la hoja de control a través de una firma.</li> <li>• Se debe visitar los locales que tienen inconvenientes de salubridad para solventar la situación.</li> <li>• Si los inquilinos no acatan las ordenes de limpieza se les sancionara con una multa(dependiendo de la gravedad) y si la situación continua tendrán que desalojar el local.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Ministerio de salud	1.	Inspecciona la salubridad de los locales de la plaza.	
	2.	Elabora hoja de control, donde establecen lo que se ha encontrado en los lugares que visitaron.	
	3.	Firman hoja de control	
	4.	Entregan hoja de control a encargado de servicios municipales.	
Servicios municipales	5.	Recibe hoja de control	
	6.	Firma de recibido	
	7.	<p>Verifica si en el contenido de la hoja de control hay algún inconveniente.</p> <p>Si, hay inconveniente: visita los locales en los que se encontraron dichas anomalías, con el fin de llamarles la atención.</p> <p>No, no hay inconvenientes termina procedimiento.</p>	
	8.	Realiza una visita a los locales en los cuales se encontraron	



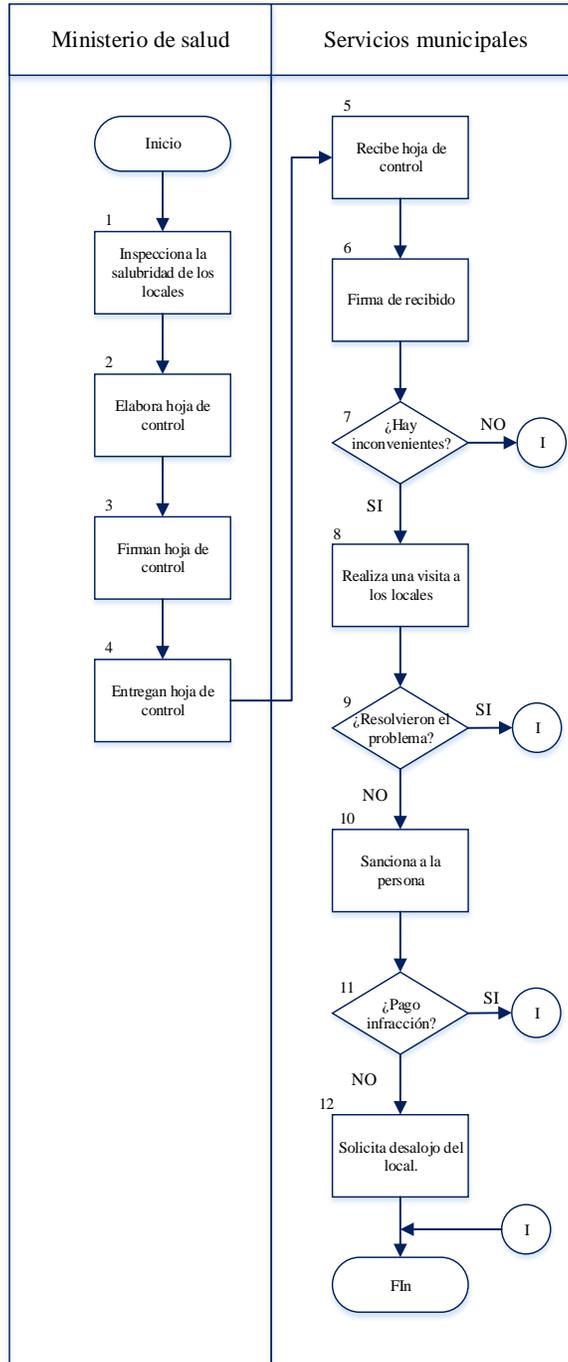
		anomalías, les dan 15 días para resolver el problema.
	9.	Después de los 15 días, visitan nuevamente los locales nuevamente los locales, para verificar si resolvieron el problema. Si, resolvieron el problema: finaliza procedimiento. No, no resolvieron problema: se les impone una infracción monetaria que deben pagar en 15 días.
	10.	Sanciona a la persona que ocupa el local con una multa por no haber acatado órdenes.
	11.	Después de 5 días. ¿realizaron pago por infracción? Si, termina el procedimiento No, se les pide que desalojen el local.
	12.	Solicita a la persona que desaloje el local.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
--	-----	-----	-----



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Inspección sanitaria en plaza.</b>	<b>SEM-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: SERVICIOS MUNICIPALES.</b>		<b>Hoja N°1 de 1</b>





## 5.5.3. CAMPAÑA DE LIMPIEZA

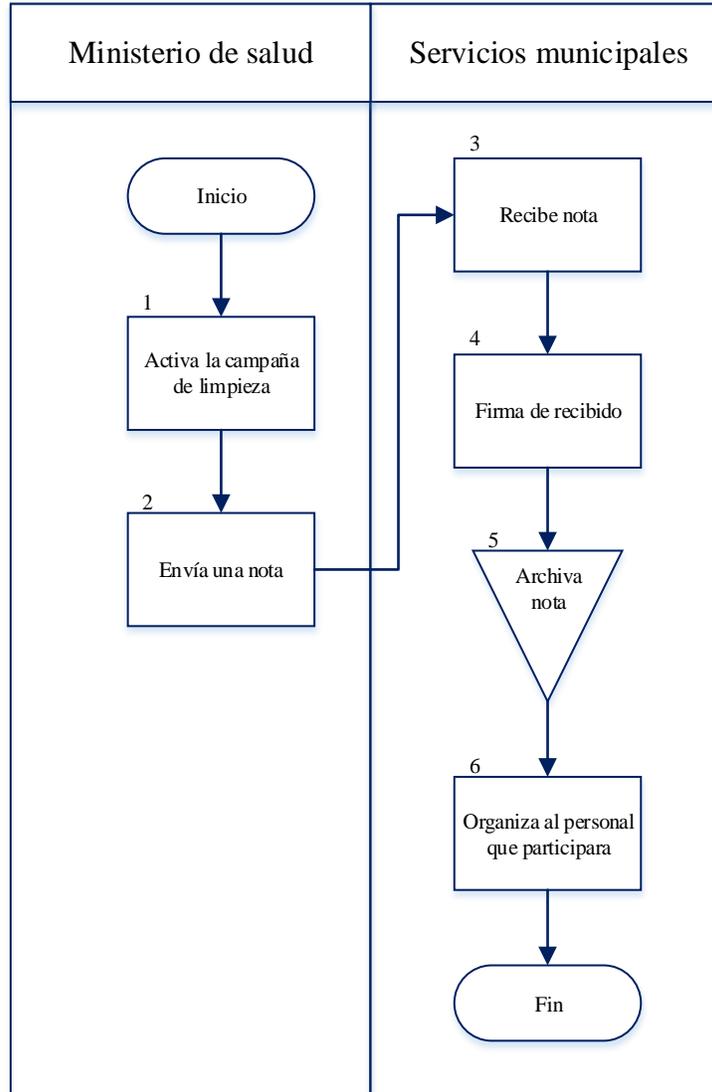
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	SEM-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CAMPAÑA DE LIMPIEZA.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: SERVICIOS MUNICIPALES</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Activar un plan de fumigación y desherrización en el municipio de Apaneca.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de servicios municipales tiene que firmar la recepción de la nota que hace constar la representación de la Alcaldía en la campaña de limpieza.</li> <li>• Se debe organizar al personal que trabajara en la campaña de limpieza.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>
Ministerio de salud	1.	Activa la campaña de limpieza, en la que están involucradas diversas organizaciones (la unidad de salud, la Alcaldía Municipal, la policía nacional civil, escuelas).
	2.	Envía una nota para que se una a la campaña de limpieza, a encargado de servicios municipales.
Servicios municipales	3.	Recibe nota donde solicita unirse a la campaña de limpieza.
	4.	Firma de recibido
	5.	Archivo nota
	6.	Organiza al personal que participara en campaña de limpieza.

## DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

No	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO
--	-----	-----	-----



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Campaña de limpieza.</b>	<b>SEM-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: SERVICIOS MUNICIPALES.</b>		<b>Hoja N°1 de 1</b>





### 5.5.4. CAMIONES RECOLECTORES DE DESECHOS.

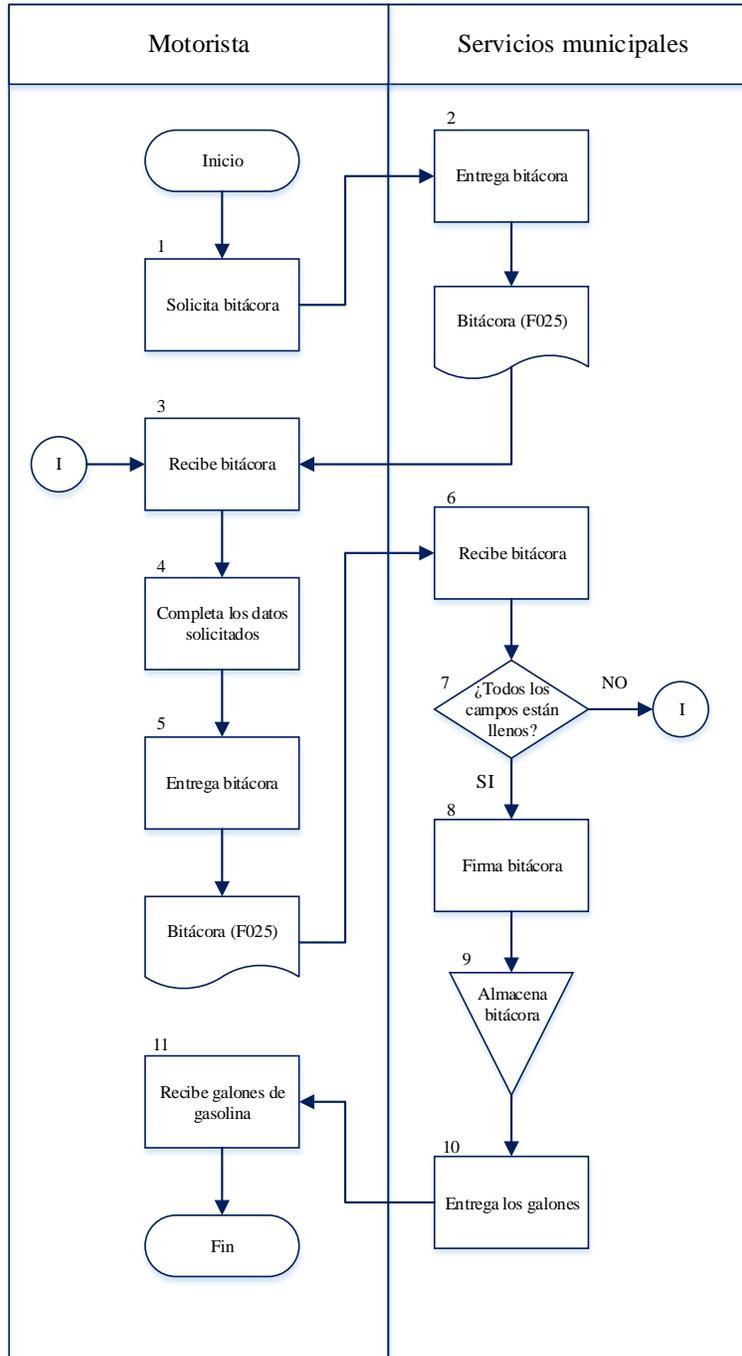
	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>SEM-004</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: CAMIONES RECOLECTORES DE DESECHOS.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: SERVICIOS MUNICIPALES</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Controlar las salidas, trayectos y recursos de los camiones recolectores de desechos.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El motorista debe llenar todos los campos que se le solicitan en la bitácora.</li> <li>• El encargado de servicios municipales será quien valide la bitácora con su firma.</li> <li>• El encargado de servicios municipales será quien entregue el combustible solicitado en la bitácora.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Motorista	1.	Solicita bitácora obtener el permiso del camión recolector	
Servicios municipales	2.	Entrega bitácora a motorista	
Motorista	3.	Recibe bitácora	
	4.	Completa los datos solicitados en la bitácora (nombre de motorista, galones de gasolina por usar)	
	5.	Entrega bitácora a servicios municipales	
Servicios municipales	6.	Recibe bitácora con los datos.	
	7.	Revisa bitácora para verificar que todos los campos estén llenos Si están llenos todos los campos: firma bitácora, ir a paso 8. No están llenos todos los campos: entrega bitácora a motorista para que la llene los campos faltantes, ir a paso 3	
	8.	Firma bitácora para validarla	
	9.	Almacena bitácora	
	10.	Entrega los galones de gasolina a utilizar a motorista	
Motorista	11.	Recibe galones de gasolina solicitados	

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F025	Bitácora	Original	Ministerio de salud



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Camiones recolectores de desechos.</b>	<b>SEM-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: SERVICIOS MUNICIPALES.</b>		<b>Hoja N°1 de 1</b>





## 5.6. UNIDAD DE CONTABILIDAD

La unidad de contabilidad es la encargada de registrar con base al Sistema de Contabilidad Gubernamental las diversas operaciones (ingresos como egresos) que se realizan en la institución, medidas en unidades monetarias.

### PROCEDIMIENTOS:

- CBD-001 Registro de ingresos.
- CBD-002 Contabilización de compromisos adquiridos.
- CBD-003 Incorporación de activos fijos.
- CBD-004 Contabilización de pagos.



## 5.6.1. REGISTRO DE INGRESOS.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA		CBD-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE INGRESOS.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CONTABILIDAD</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Registrar todas las transacciones de ingresos monetarios que se realiza en la institución.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de servicios municipales deberá de dar paso al reporte de ingresos para iniciar procedimiento.</li> <li>• El documento partida previa tiene que ir validado con una firma de encargado de servicios municipales.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Tesorería	1.	Envía reporte de ingresos a contabilidad.	
Contabilidad	2.	Recibe reporte de ingresos	
	3.	Incorpora el ingreso a cuadro de flujo de documentos	
	4.	Elimina dato de ingreso del libro de bancos	
	5.	Codifica los documentos recibidos (remesas, reporte de ingresos y gastos) auxiliándose del catálogo de cuentas.	
	6.	Elabora partida previa.	
	7.	Imprime partida previa.	
	8.	Firma partida previa.	
	9.	Incorpora datos a la plataforma digital SAFIEM	
	10.	Revisa que los datos estén correctos: Si, están correctos: envía información, ir a paso 11. No, los datos no están correctos: corrige, ir a paso 9.	
	11.	Guarda información en el sistema SAFIEM.	
	12.	Almacena partida previa en expediente.	
	13.	Entrega expediente a encargado de archivo.	



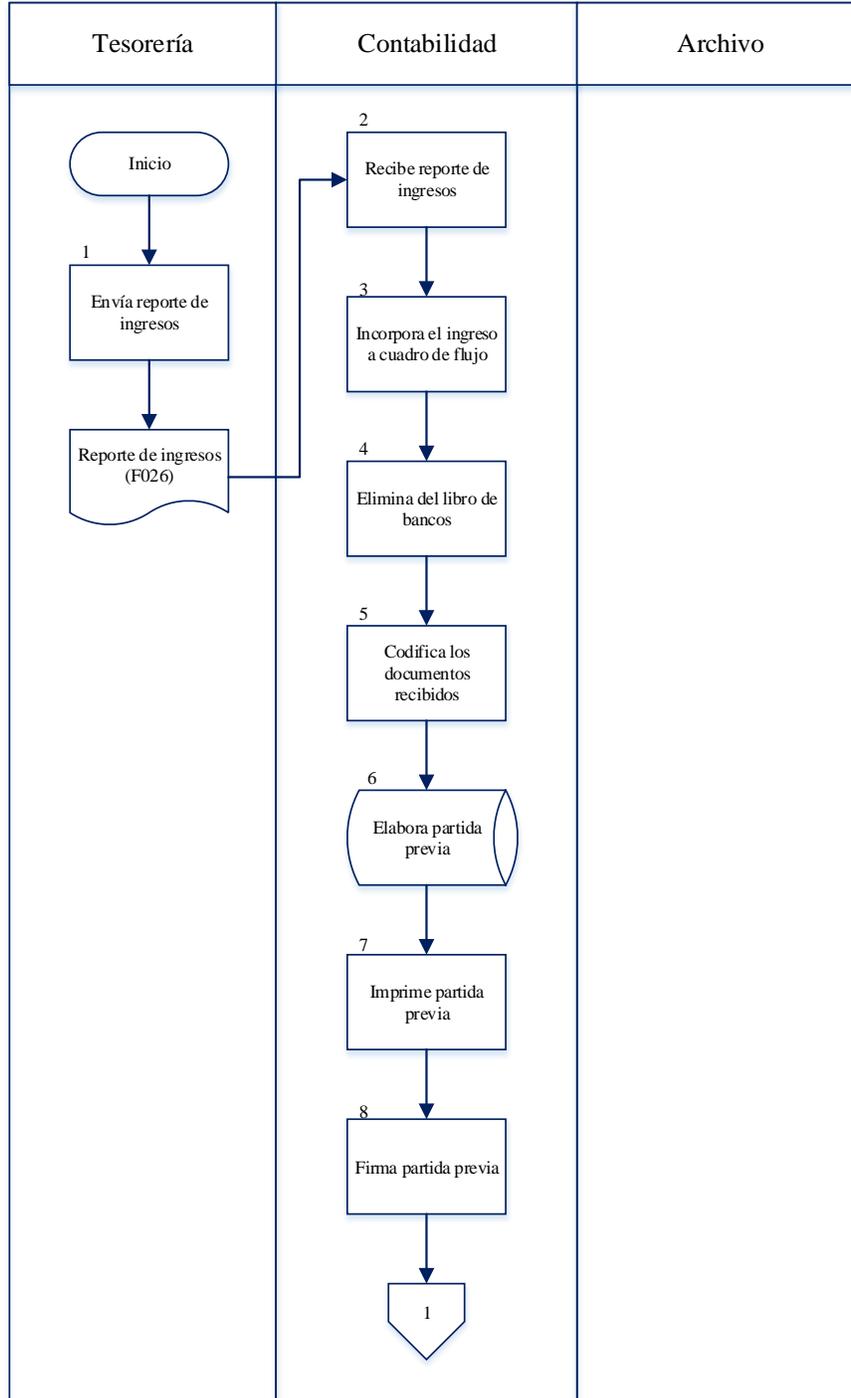
Encargado de archivo	14.	Recibe expediente.
	15.	Incorpora expediente a cuadro de registro
	16.	Archiva expediente

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F026	Reporte de ingresos	Original	Tesorería
F027	Partida previa	Original	Contabilidad

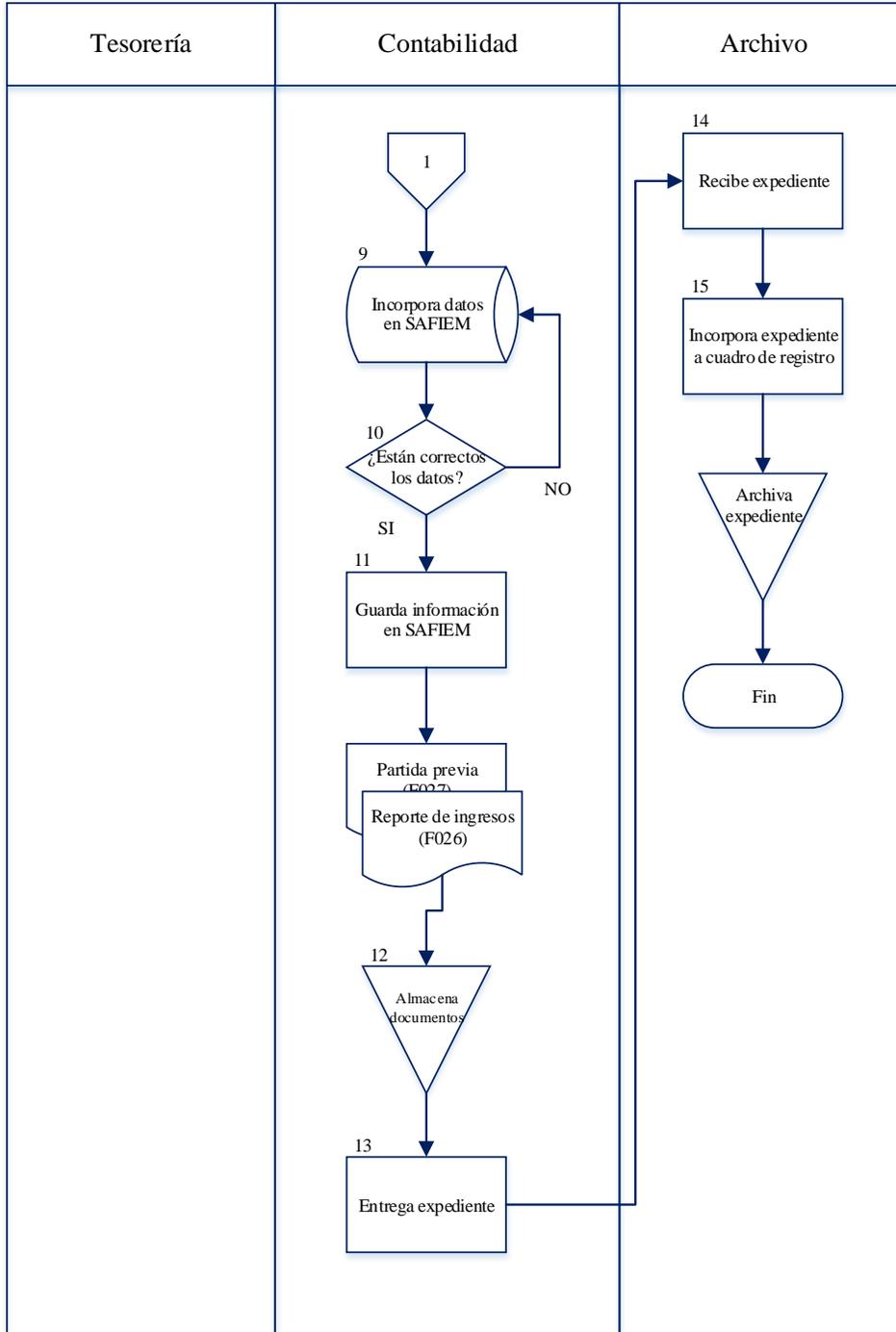


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Registro de ingresos.</b>	<b>CBD-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Registro de ingresos.</b>	<b>CBD-001</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°2 de 2</b>





### 5.6.2. CONTABILIZACIÓN DE COMPROMISO ADQUIRIDO.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	CBD-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CONTABILIZACIÓN DE COMPROMISO ADQUIRIDO.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CONTABILIDAD</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Poseer un registro de los compromisos que la institución adquiere por un bien o la contratación de un servicio.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El encargado de contabilidad debe de dar paso a los documentos pertinentes para la adquisición de un bien o servicio.</li> <li>• La partida de cobro debe de ser revisada por secretario municipal y por encargado de tesorería.</li> <li>• Encargado de tesorería debe de elaborar la nota de remisión en base a la partida de cobro para que los datos concuerden.</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>
Departamento financiero	1.	Da orden de realizar trámite de pago por adquisición de un bien o servicio.
	2.	Entrega documento (recibo del bien a adquirir) para iniciar el trámite.
Contabilidad	3.	Recibe documentos para realizar trámite de pago por adquisición de un bien (mueble o inmueble) o la contratación de un servicio.
	4.	<p>Revisa si la documentación está completa (acuerdo municipal, escritura pública notariada en caso se trate de un inmueble, factura, acta de recepción, etc.)</p> <p>Si está completa la documentación: incorpora al sistema de control de egresos, ir a paso 5.</p> <p>No está completa: devuelve a departamento financiero para que complete la documentación o que coloque alguna firma faltante. Ir a paso 1.</p>



	5.	Determina código contable.
	6.	Incorpora código a la factura.
	7.	Elabora partida de cobro.
	8.	Imprime partida de cobro.
	9.	Firma partida previa de cobro.
	10.	Incorpora al sistema de contabilidad la partida de cobro.
	11.	Envía partida de cobro y documento (recibo del bien) para realizar trámite de pago por adquisición de un bien a secretaria.
Secretario municipal	12.	Recibe partida de cobro junto a los documento para realizar trámite de pago por adquisición de un bien.
	13.	Revisa que todos los datos estén en orden y correctos. Si, están correctos: continuar con el paso 14. No están correctos: regresa documentación para que sea corregida, ir a paso 6.
	14.	Firma partida de cobro
	15.	Envía partida de cobro y documento (recibo del bien) a tesorería
Tesorería	16.	Recibe partida de cobro con toda la documentación previa
	17.	Revisa que todos los datos estén en orden y correctos. Si, están correctos: firma partida de cobro, ir a paso No están correctos: regresa documentación para que sea corregida, ir a paso
	18.	Firma partida de cobro.
	19.	Elabora nota de remisión.
	20.	Imprime nota de remisión.
	21.	Saca fotocopia de la nota de remisión.
	22.	Almacena partida de cobro con sus documentos y nota de remisión original.
	23.	Envía copia nota de remisión a encargado de contabilidad.



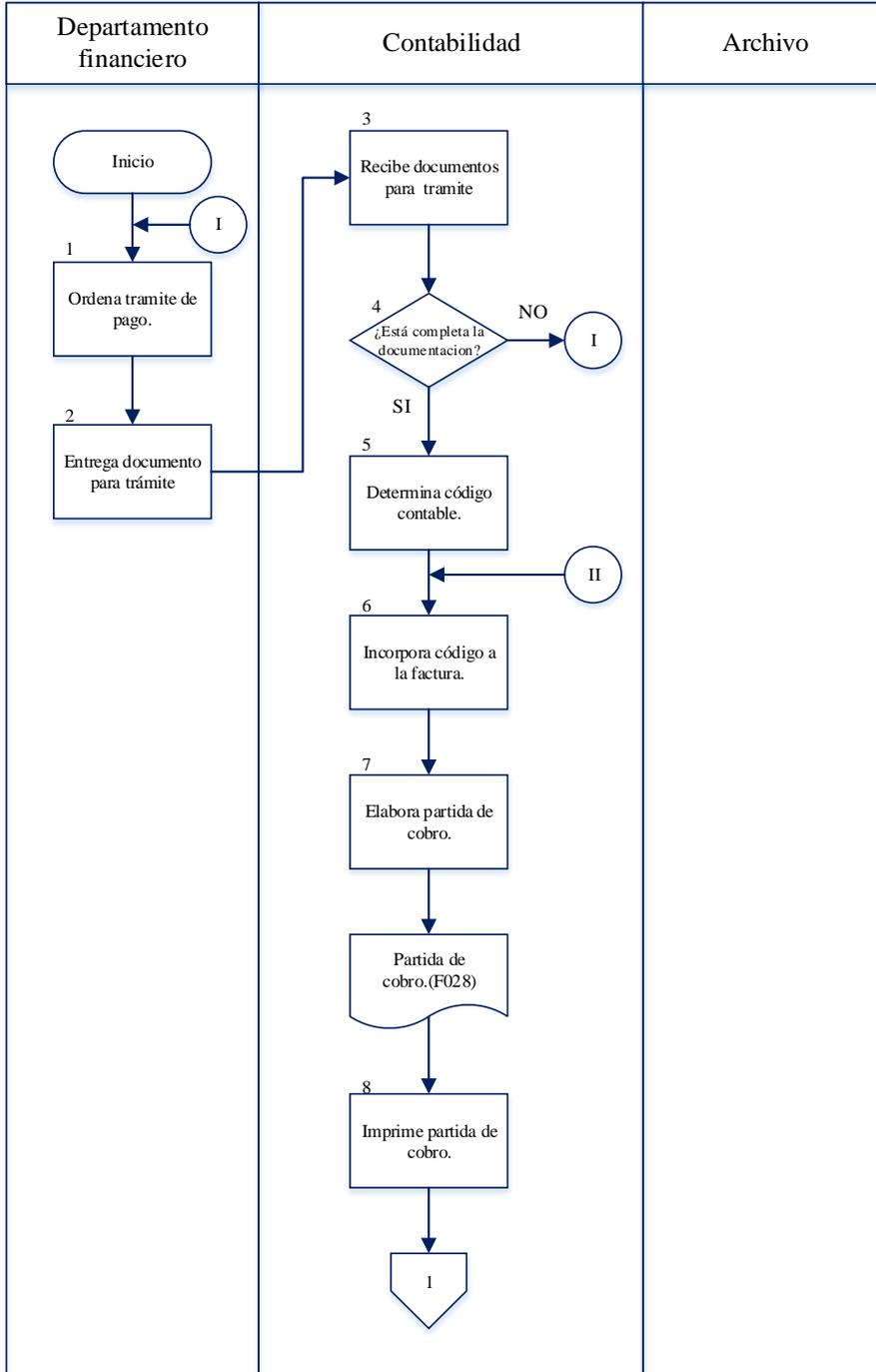
Contabilidad	24.	Recibe copia de nota de remisión
	25.	Firma nota de remisión
	26.	Almacena nota de remisión

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F028	Partida de cobro	Original	Contabilidad
F029	Nota de remisión	Original/Copia	Tesorería

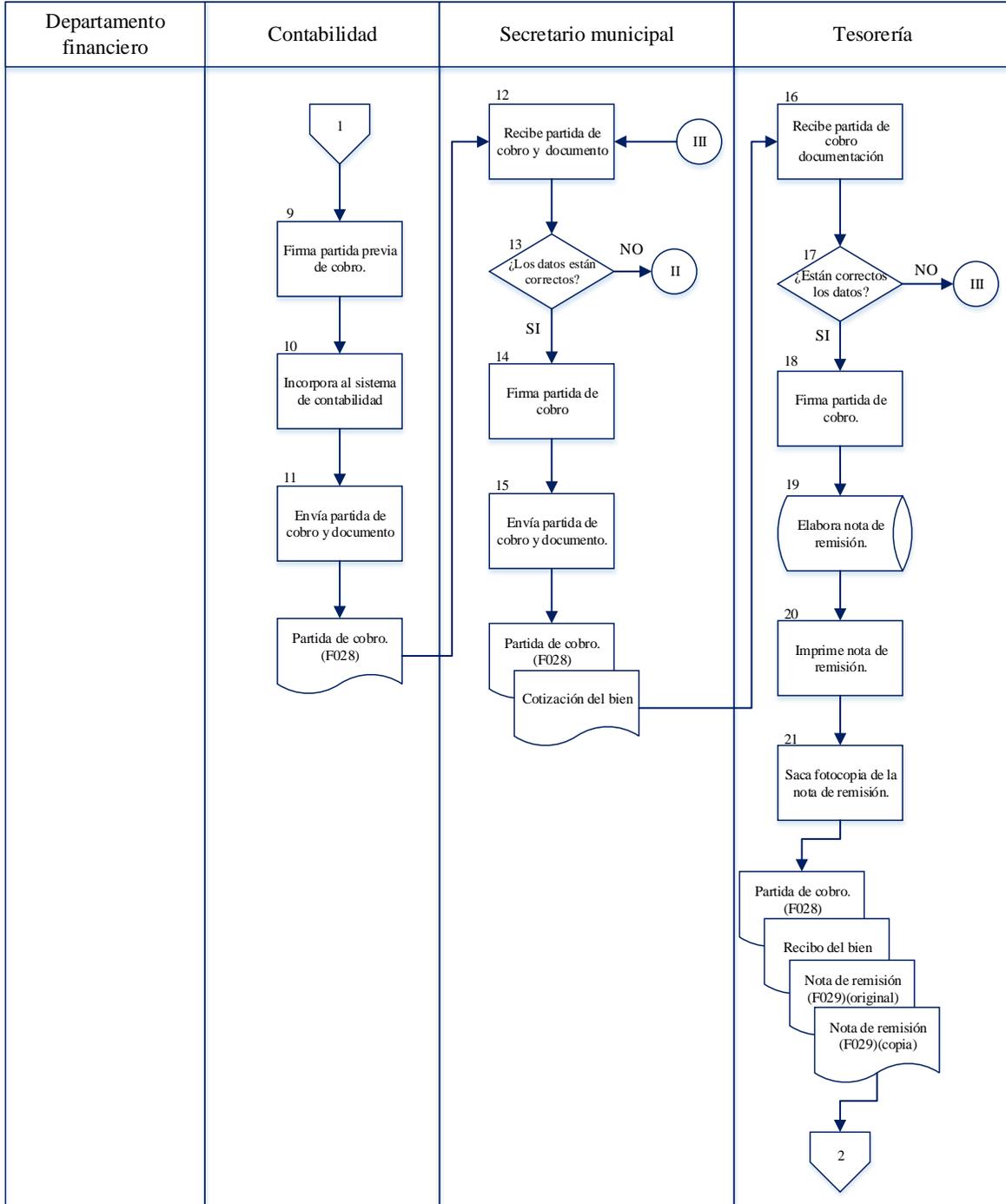


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Compromiso adquirido.</b>	<b>CBD-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°1 de 3</b>





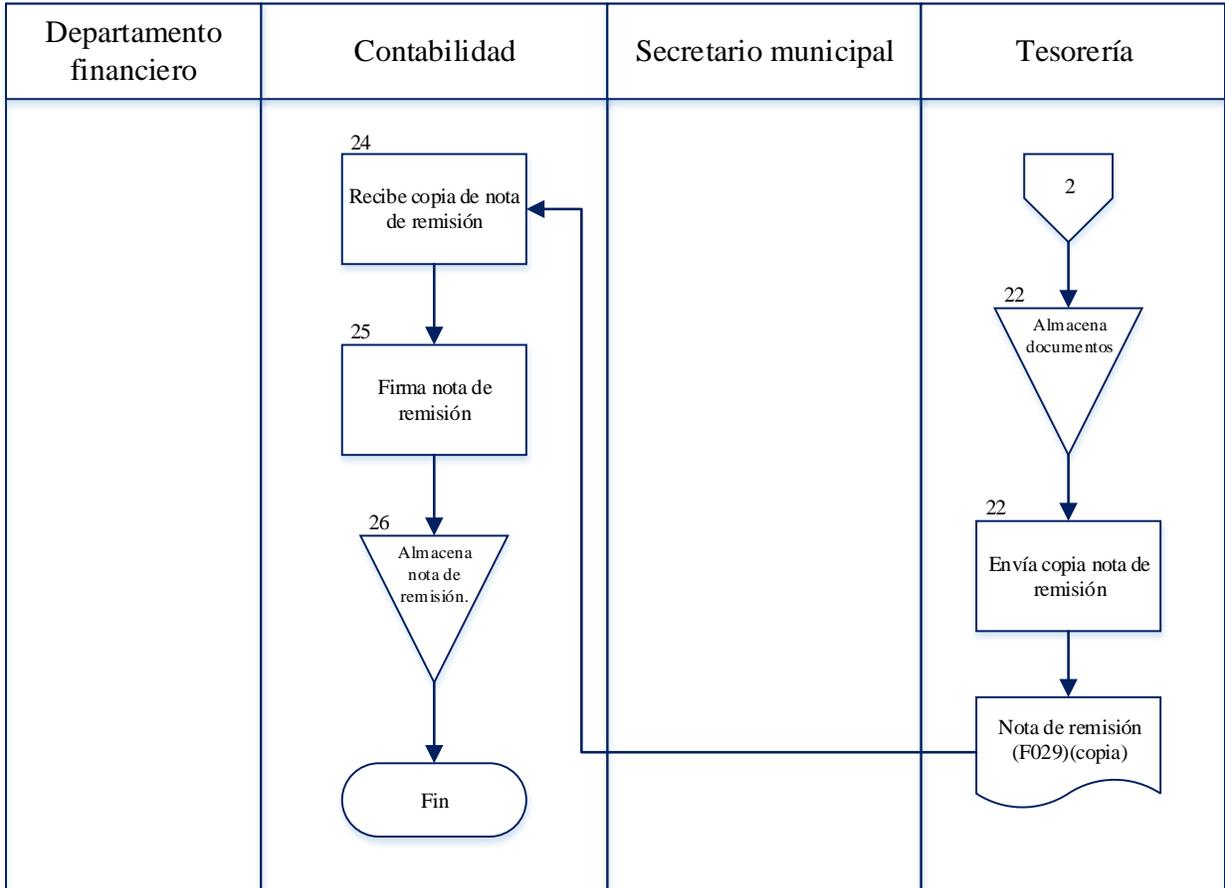
	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Compromiso adquirido.</b>	<b>CBD-002</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°2 de 3</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Compromiso adquirido.</b>	<b>CBD-002</b>
		<b>Hoja N°3 de 3</b>

**NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.**





### 5.6.3. INCORPORACIÓN DE ACTIVOS FIJOS.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	CBD-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: INCORPORACIÓN DE ACTIVOS FIJOS.</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CONTABILIDAD</b>		
<b>Objetivo del procedimiento:</b> ingresar al inventario municipal todo bien o activo adquirido.		
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>		
<b>POLÍTICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud de adquisición debe de ir validada por el departamento financiero.</li> <li>• El encargado de contabilidad debe de verificar que la descripción del bien concuerde con lo establecido en la solicitud.</li> <li>• El encargado de contabilidad debe de ingresar y guardar todos los datos al sistema de activos fijos (SAF).</li> </ul>		
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>
Departamento financiero	1.	Entrega solicitud escrita aprobada y validada de adquisición de activo fijo (mueble, equipo o inmueble) con informes de características de los mismos.
	2.	Recibe solicitud aprobada de adquisición con informes de características.
Contabilidad	3.	Verifica que las características sean compatibles con la descripción en los informes, factura y solicitud. Si es compatible: continua en el paso 4. No es compatible: entrega documentos con solicitud a departamento financiero para que se realicen los cambios respectivos. Regresa a paso 1.
	4.	Establece número de identificación del bien adquirido.
	5.	Abre sistema de control de activo fijo (SAF)
	6.	Ingresa los datos generales del bien.
	7.	Almacena en base de datos el número de identificación del bien con sus características.



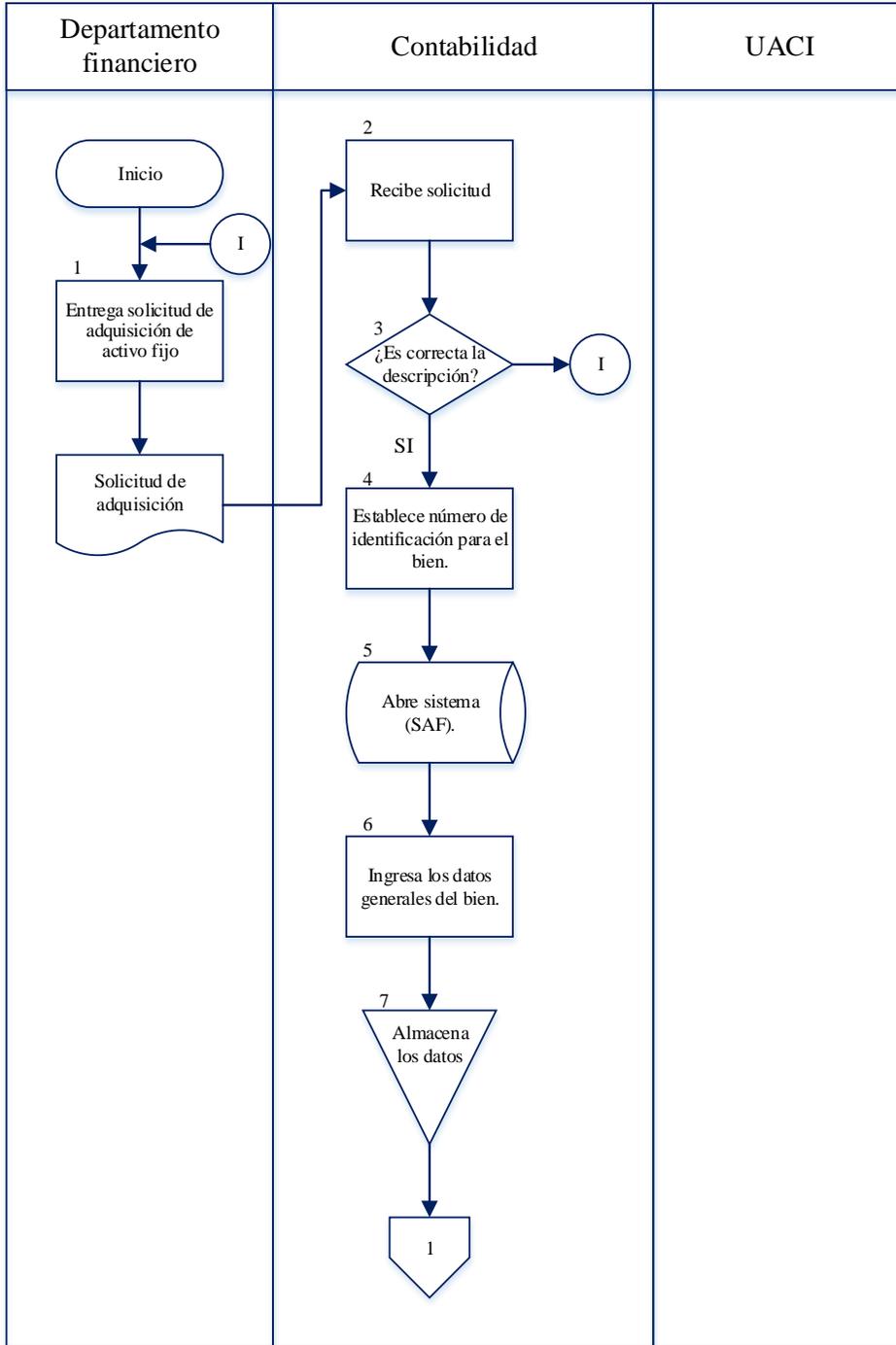
	8.	Imprime la ficha de datos del mueble.
	9.	Anexa al expediente.
	10.	Envía expediente a UACI.
UACI	11.	Recibe expediente
	12.	Almacena expediente.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F027	Ficha de datos del mueble	Original	Contabilidad

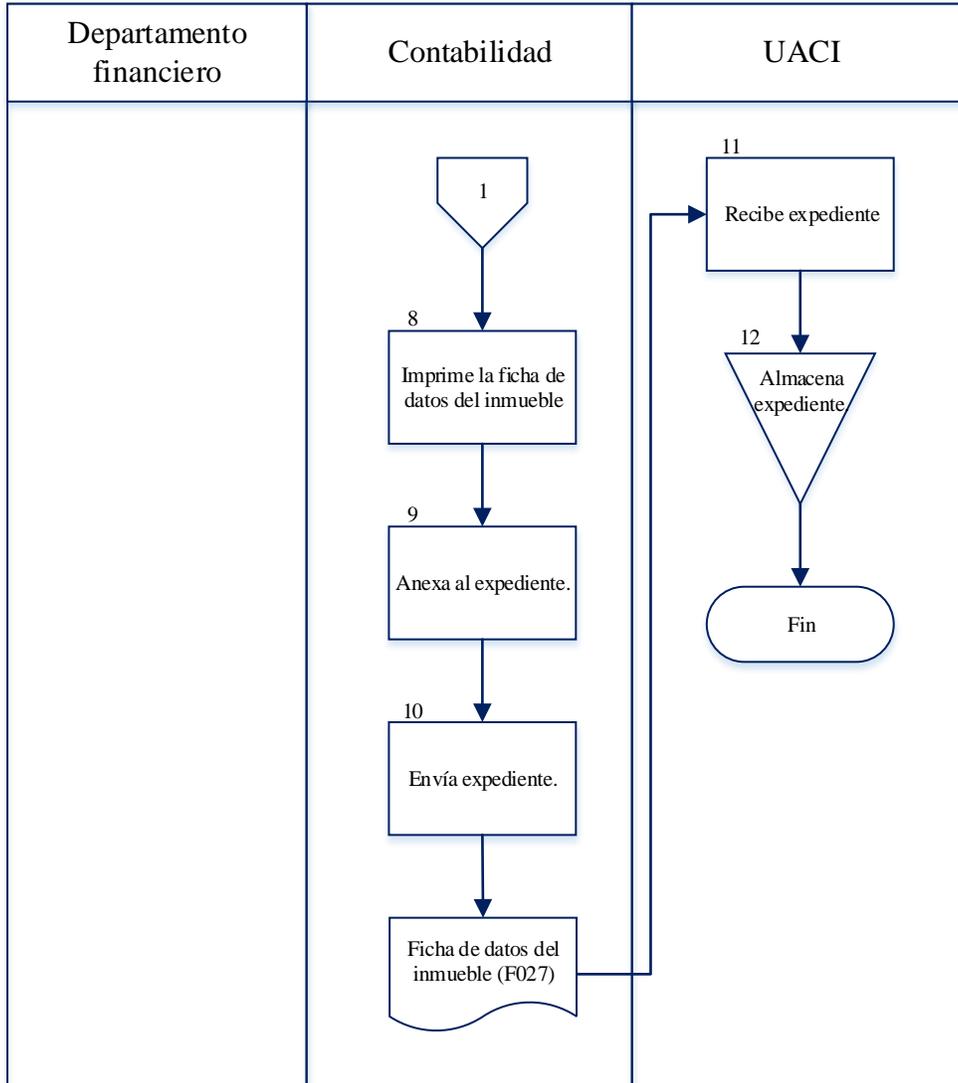


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Incorporación de activos fijos.</b>	<b>CBD-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Incorporación de activos fijos.</b>	<b>CBD-003</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°2 de 2</b>





## 5.6.4. CONTABILIZACIÓN DE PAGOS.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA		CBD-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
<b>PROCEDIMIENTO: CONTABILIZACIÓN DE PAGOS.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: CONTABILIDAD</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Registrar correctamente la operaciones de egresos o pagos para reflejar en los estados financieros la operatividad de la municipalidad.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de contabilidad debe dar paso a todos os soportes contables que provengan de tesorería, recursos humanos y presupuesto.</li> <li>• Los datos deben de almacenarse en el sistema digital SAFIEM.</li> <li>• La partida contable debe ser archivada en el libro contable.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Contabilidad	1.	Recibe soportes contables de las unidades (Tesorería, Recursos Humanos, Presupuesto)	
	2.	Verifica que los documentos se encuentren con las correspondientes autorizaciones.  Si, la documentación está autorizada: continuar con el paso 3.  No, la documentación no está autorizada: devuelve a la unidad que los remitió para su corrección. Regresa a paso 1.	
	3.	Abre sistema digital SAFIEM.	
	4.	Registra ingreso en el cuadro de control en línea.	
	5.	Establece un número de identificación.	
	6.	Elabora partida contable guiándose en catalogo y manual de cuentas.	
	7.	Imprime partida contable.	
	8.	Sella partida contable.	
	9.	Estampa número correlativo en partida contable.	



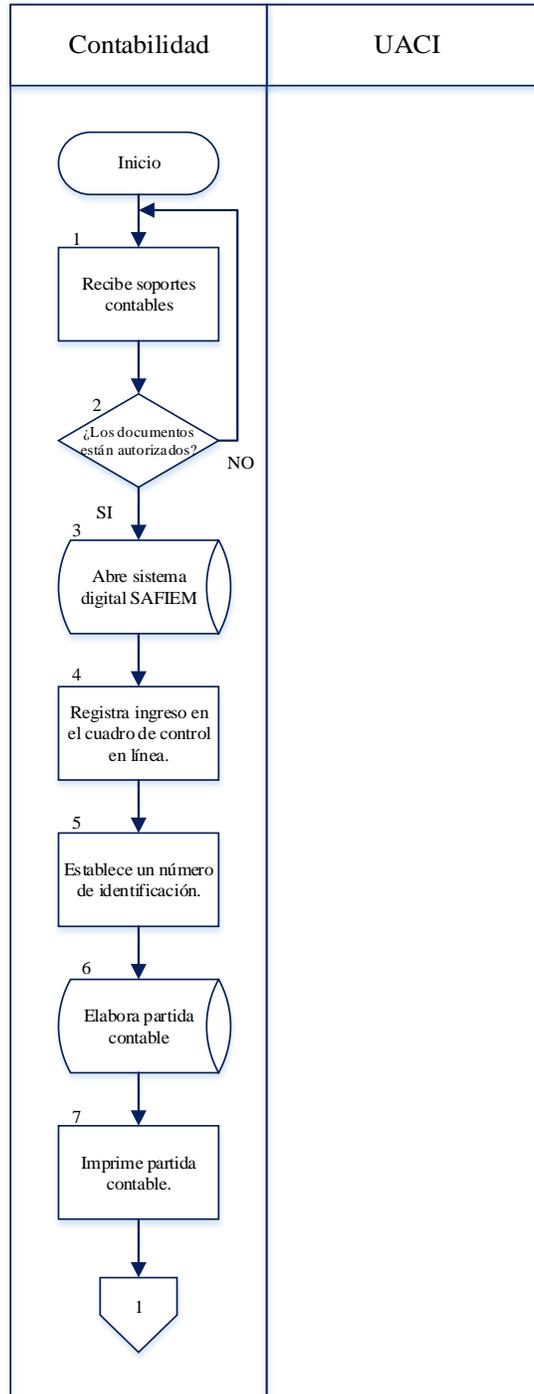
	10.	Almacena partida contable en libro contable.
	11.	Envía libro contable a Archivo.
UACI	12.	Recibe libro contable.
	13.	Almacena libro contable en estante.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA / PUESTO DE TRABAJO</b>
F028	Partida contable	Original	Contabilidad

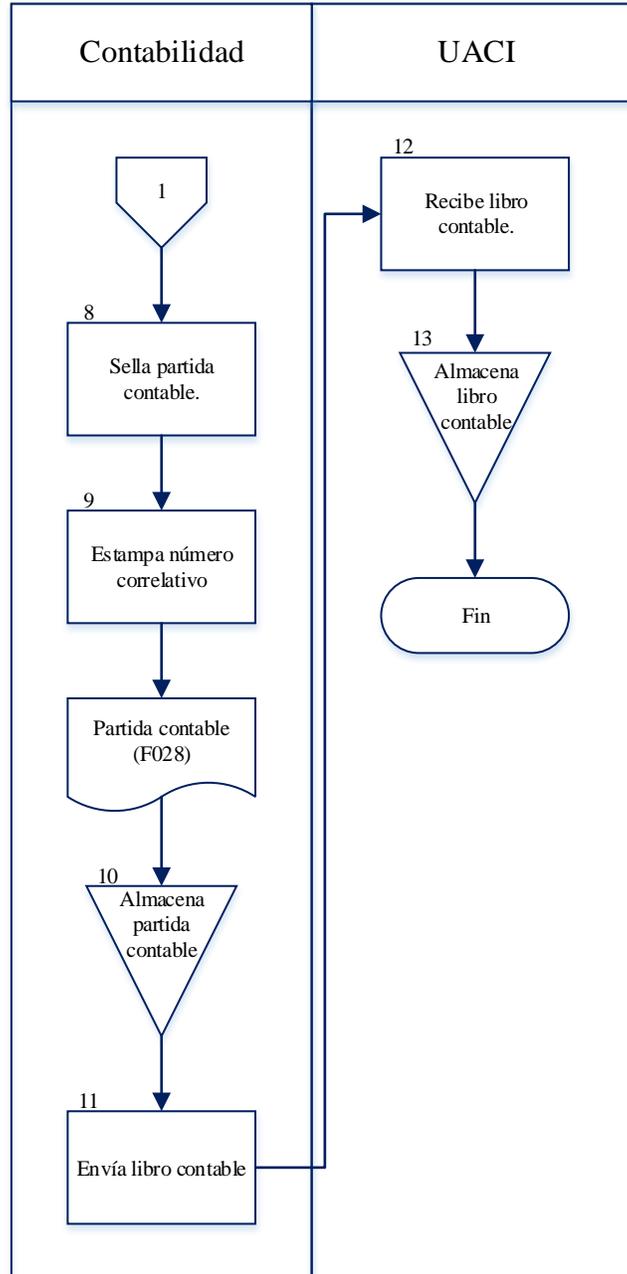


	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Contabilización de pagos.</b>	<b>CBD-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°1 de 2</b>





	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>Edición:</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Revisión:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Contabilización de pagos.</b>	<b>CBD-004</b>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD: CONTABILIDAD.</b>		<b>Hoja N°2 de 2</b>





## 6. MATRIZ DE RELACIÓN

### 6.1. FORMULARIOS Y UNIDADES

Tabla 8: Matriz de relación Formularios-Unidades.

FORMULARIOS	UNIDADES							
	Registro de Estado Familiar	Cuentas Corrientes	Tesorería	Catastro	Servicios municipales	Contabilidad		
Orden de pago								
Recibo de cobro								
Partida de nacimiento								
Requisitos para nacimiento								
Formulario de defunción								
Certificación de defunción								
Pre-acta de matrimonio								
Acta de matrimonio.								
Formulario de divorcio.								
Formulario descriptor de perfil.								
Carnet de minoridad.								
Estado de cuenta.								
Recibo de extensión.								
Solvencia.								
Constancia de montos.								
Informe de caja.								
Planilla.								
Documento.								
Ficha de apertura de negocio.								
Constancia.								
Autorización.								
Solicitud de cierre de negocio.								
Acta de inspección.								
Constancia de entierro.								
Bitácora.								
Reporte de ingresos.								
Ficha de datos del mueble								
Partida contable								



### 7.1. FORMULARIOS Y PROCEDIMIENTOS

Tabla 9: Matriz de relación Formularios-Procedimientos.

PROCEDIMIENTOS FORMULARIOS	Partidas de nacimiento	Inscripción de nacimientos	Inscripción de defunciones	Celebración de matrimonio	Inscripción de matrimonio	Aseptamiento de divorcios	Emisión de carné de ciudadanía	Cancelación de impuestos	Entrega de solvencia	Recaudación de fondos	Control bancario	Recepción de ingreso diario	Pago de planillas	Control de inmuebles	Apertura de negocios	Traspaso de propiedades	Rompimiento de café	Registro de ciefrerías	Trámites de cementerio	Inspección sanitaria en plaza	Campaña de limpieza	Recolección de desechos	Registro de ingresos	Contabilización de aduana	Incorporación de activos fijos	Contabilización de pagos	
Orden de pago	■													■	■		■										
Recibo de cobro	■							■	■	■				■	■		■										
Partida de nacimiento	■																										
Requisitos para nacimiento		■																									
Formulario de defunción			■																								
Certificación de defunción			■																								
Pre-acta de matrimonio				■	■																						
Acta de matrimonio.					■																						
Formulario de divorcio.						■																					
Formulario descriptor de perfil.							■																				
Carnet de minoridad.							■																				
Estado de cuenta.								■		■																	





# 7. CATALOGO DE FORMULARIOS



**UNIDAD:** \_\_\_\_\_

**ORDEN DE PAGO** F001

**Nombre del interesado:**

\_\_\_\_\_

**Paga por:**

\_\_\_\_\_

**Fecha:**

\_\_\_\_\_

*F00 1 Orden de pago: utilizado en diferentes unidades cuando los interesados deben cancelar cierta cantidad de dinero.*

**F002** **AVISO — RECIBO DE COBRO**

FECHA DE EMISION: 30-05-2017    MUNICIPALIDAD DE: APANECA    No. CUENTA CORRIENTE: \_\_\_\_\_

DEPTO: AHUACHAPAN    PERIODO FACTURACION: 05-2017

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: MIRNA CACERES    ZONA: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

CONCEPTO	MONTO
12105007 POR INSCRIPCION DE DOCUMENTO PRIVADO CADA UHO	\$2.86
12114 5% FIESTAS	\$0.14
15312 MULTAS POR REGISTRO CIVIL	\$2.86
CANCELA INSCRIPCION DE DOC. PRIVADOS Y MULTA DEL REF	

**CANCELADO**  
**COLECTURIA**  
 30 MAY 2017  
 ALCALDIA MUNICIPAL APANECA  
 DEPTO. AHUACHAPAN

**No. 0945962**    SERIE "F"    TOTAL A PAGAR: \$5.86

FECHA LIMITE DE PAGO: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**NOTA:** Su saldo por mora al mes de \_\_\_\_\_ es de \_\_\_\_\_ Sr.(a) contribuyente, se le sugiere pasar a cancelar EL TRIBUTO DE PERIODO y, al mismo tiempo, acordar con la municipalidad, su plan de pago de la mora.

**ISDEF**  
INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL

**COMPROBANTE-CONTRIBUYENTE**

*F00 2 Recibo de cobro: este documento es entregado por el tesorero cuando los interesados entregan la cantidad exacta de dinero que les corresponde.*



REPUBLICA DE EL SALVADOR

DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN

Alcaldía Municipal de Apaneca

**Partida de Nacimiento**

Libro \_\_\_\_\_  
Tomo \_\_\_\_\_  
Folio \_\_\_\_\_

F003

Partida Número \_\_\_\_\_

**DATOS DEL RECIEN NACIDO**

Nombre \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Lugar de Nacimiento \_\_\_\_\_

Hora \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA MADRE**

Nombre completo \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_ Originaria de \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Profesión u oficio \_\_\_\_\_ Nacionalidad \_\_\_\_\_

Doc. Identidad \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PADRE**

Nombre completo \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_ Originario de \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Profesión u oficio \_\_\_\_\_ Nacionalidad \_\_\_\_\_

Doc. Identidad \_\_\_\_\_

**CERTIFICACIONES**

Informante \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_

Doc. Identidad \_\_\_\_\_

Fecha de inscripción \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gloria Maribel Najera de Dolores  
Jefe del Registro del Estado Familiar

Informante

**F00 3 Partida de nacimiento:** este documento es brindado por la unidad de Registro de Estado Familiar.

**REQUISITOS PARA TRAMITES DE NACIMIENTO**

F004

**DOCUMENTOS A PRESENTAR:**

= Nacido en el hospital nacional:

- Boleta temporal.
- Copia de plantares.

= Nacidos en Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS):

- Copia de plantares.
- Documento único de identidad (DUI) de ambos padres.
- Formulario digital que se llena en la Alcaldía.

= Nacidos extra hospitalarios:

- Documento único de identidad (DUI).
- Dos testigos.
- Formulario digital que se llena en la Alcaldía.

- ✓ EL DÍA QUE SE TRAE LA DOCUMENTACIÓN TIENE QUE ASISTIR UNO DE LOS PADRES (PADRE O MADRE) PARA ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE.

*F00 4 Documento para tramites de nacimiento: este fue creado con el fin de facilitar el proceso de asentamiento para los recién nacidos.*





## CERTIFICACIÓN DE DEFUNCIÓN

F006

Nombre y apellido del fallecido \_\_\_\_\_ . Sexo: hombre  mujer Edad \_\_\_\_\_ Documento Unico de Identidad \_\_\_\_\_ . Fecha de fallecimiento: el día \_\_\_\_\_  
del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas, ocurrido en: \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

Causa de la muerte: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos de quien certifica la defunción: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de ña certificación \_\_\_\_\_

**F00 6 Certificación de defunción:** es el documento que se le entrega a la familia de la persona que falleció.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA  
ACTA PREMATRIMONIAL

F007

INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre: \_\_\_\_\_, Edad \_\_\_\_\_

Estado familiar: \_\_\_\_\_, Nacionalidad \_\_\_\_\_

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_.

Lugar de nacimiento \_\_\_\_\_

DATOS DE LOS PADRES

Nombre: \_\_\_\_\_, Edad \_\_\_\_\_

Estado familiar: \_\_\_\_\_, Nacionalidad \_\_\_\_\_

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_.

Domicilio \_\_\_\_\_.

Régimen patrimonial \_\_\_\_\_.

Apellido a usar por la contrayente \_\_\_\_\_.

Nombre de los hijos que se reconocerán en el acto de matrimonio.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**F00 7 Pre-acta matrimonial:** este documento es entregado por registro de estado familiar antes de llevar acabo la celebración matrimonial.



F008

**REPUBLICA DE EL SALVADOR**  
DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN  
Alcaldía Municipal de Apaneca

Libro \_\_\_\_\_  
Tomo \_\_\_\_\_  
Folio \_\_\_\_\_

### Partida de Matrimonio

*Partida Número* \_\_\_\_\_

**Datos del Contrayente**

Nombre del contrayente \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Doc. Identidad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Originario de \_\_\_\_\_

Del domicilio de \_\_\_\_\_ De nacionalidad \_\_\_\_\_

**Datos de los Padres del Contrayente**

Nombre de la Madre \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_

Nombre del Padre \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

**Datos de la Contrayente**

Nombre de la contrayente \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Doc. Identidad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Originaria de \_\_\_\_\_

Del domicilio de \_\_\_\_\_ De nacionalidad \_\_\_\_\_

Apellidos que usará \_\_\_\_\_

**Datos de los Padres de la Contrayente**

Nombre de la Madre \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_

Nombre del Padre \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

**Datos Generales**

Contrajeron Matrimonio civil ante los oficios

Hora \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Lugar \_\_\_\_\_ Régimen \_\_\_\_\_

Fecha de Inscripción \_\_\_\_\_

Generales

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gloria Maribel Najera de Dotores  
Jefe del Registro del Estado Familiar

Informante

**F00 8 Partida de matrimonio:** este documento es entregado por registro de estado familiar cuando se lleva a cabo la celebración matrimonial.



REPUBLICA DE EL SALVADOR  
DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN  
Alcaldía Municipal de Apaneca

Libro \_\_\_\_\_  
Tomo \_\_\_\_\_  
Folio \_\_\_\_\_

F009

### Partida de Divorcio

*Partida Número* \_\_\_\_\_

**Datos del Divorciante**

Nombre del Divorciante \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Documento de Identidad \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Originario de \_\_\_\_\_

Del domicilio de \_\_\_\_\_ De nacionalidad \_\_\_\_\_

**Datos de los Padres del Divorciante**

Nombre de la Madre \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_

Nombre del Padre \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

**Datos de la Divorciante**

Nombre de la Divorciante \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Documento de Identidad \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Originaria de \_\_\_\_\_

Del domicilio de \_\_\_\_\_ De nacionalidad \_\_\_\_\_

**Datos de los Padres de la Divorciante**

Nombre de la Madre \_\_\_\_\_

Conocida por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_

Nombre del Padre \_\_\_\_\_

Conocido por \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

**Datos Generales**

Fecha de Inscripción \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gloria Maribel Najera de Dolores  
Registrador del Estado Familiar

Informante

**F00 9 Partida de divorcio:** es brindada en la unidad de Registro de Estado familiar, la cual establece la separación por vías legales de dos personas.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA  
FORMULARIO DESCRIPTOR DE PERFIL

F010

Nombre: \_\_\_\_\_

Estatura \_\_\_\_\_

Color de ojos \_\_\_\_\_

Cabello: \_\_\_\_\_

Color de cabello: \_\_\_\_\_

Color de piel: \_\_\_\_\_

Peso: \_\_\_\_\_

Hijo de: \_\_\_\_\_

Y de \_\_\_\_\_

Nació en: \_\_\_\_\_

El \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Alcaldía municipal \_\_\_\_\_

De \_\_\_\_\_

*F00 10 Formulario descriptor del perfil: este documento respalda los datos colocados en los carnet de minoridad.*



No \_\_\_\_\_

CARNET DE IDENTIFICACION PERSONAL F011

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
HIJO DE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Y DE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ NACIO EN \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ EL \_\_\_\_\_  
DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
ALCALDIA MUNICIPAL \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ALCALDE \_\_\_\_\_ RESPONSABLE

*F00 11 Carnet de minoridad color rosado: es elaborado en la unidad de Registro de Estado Familiar el carnet de este color queda en la institución.*

No \_\_\_\_\_

CARNET DE IDENTIFICACION PERSONAL F011

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
HIJO DE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Y DE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ NACIO EN \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ EL \_\_\_\_\_  
DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
ALCALDIA MUNICIPAL \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ALCALDE \_\_\_\_\_ RESPONSABLE

**ESTADO DE CUENTA**

F012

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA**

MES DE CORTE	NÚMERO DE CUENTA		
Intereses	Saldo Anterior	abonos	Saldo Actual

TITULAR:

FECHA	DESCRIPCIÓN	MONTO	SALDO

*F00 12 Estado de cuenta: Empleado en la unidad de Cuentas Corrientes para reflejar la deuda que el contribuyente posee en base a los impuestos.*

	F013	RECIBO DE EXTENSIÓN DE SOLVENCIAS N° 000400
RECIBI LA CANTIDAD DE: _____		
SEGÚN DETALLE SIGUIENTE:		
CONCEPTO		TOTAL
APANECA _____ DE _____ DE _____		
RECIBIDO POR: _____		

*F00 13 Recibo de extensión de solvencias: Es utilizado para validar la entrega de solvencias de impuestos.*



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<b>F014</b>	
<b>SOLVENCIA MUNICIPAL</b>			
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA HACE CONSTAR QUE:			
CUENTA No:			
NOMBRE:			
DIRECCIÓN:			
<i>ESTA SOLVENTE DEL PAGO DE IMPUESTOS Y SERVICIOS CON ESTA MUNICIPALIDAD</i>			
ESTA SOLVENCIA ES VALIDA ÚNICAMENTE PARA:			
FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE EXPIRACIÓN	
F _____ <b>TESORERÍA</b>		F _____ <b>CUENTAS CORRIENTES</b>	

*F00 14 Solvencia municipal: Es utilizado en la unidad de Cuentas Corrientes para respaldar al ciudadano en cuanto a la ausencia de mora.*



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA

F015



Apaneca \_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_.

## CONSTANCIA DE MONTOS

Señores delegados de la Alcaldía Municipal de Apaneca, yo \_\_\_\_\_, encargada de la unidad de Tesorería hago constar que el monto generado el cual es \$ \_\_\_\_\_ cuadra perfectamente con el manifestado en la suma de las cantidades de las facturas registradas el cual es \$ \_\_\_\_\_.

A solicitud de los interesados extendiendo la presente constancia en el departamento de Ahuachapán a las \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Atentamente

F. \_\_\_\_\_

Tesorería

*F00 15 Constancia de montos, es usado en la unidad de Tesorería para hacer constar que los montos tanto del banco como los de la Alcaldía cuadran.*



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA

F016

## INFORME DE CAJA

Apaneca \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

HORA	CONCEPTO	ENTRADA	SALIDA	TOTAL

*F00 16 Informe de caja: utilizado para reflejar los ingresos diarios que se dieron.*



**PLANILLA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA**  
MES: \_\_\_\_\_/2017



F017

DATOS DEL TRABAJADOR	
APELLIDOS	NOMBRES

DATOS DE RELACION LABORAL			
CARGO	CATEGORIA	NUP	ISSS

DIAS LABORADOS	0
DIAS NO LABORADOS	0
DIAS CON LICENCIA	0
HORAS POR JORNADA	0

REMUNERACIONES		DESCUENTOS POR REMUNER.	
SALARIO	\$ -	ISSS	\$ -
VACACIONES	\$ -	AFP	\$ -
RECARGOS	\$ -	RENTA	\$ -
HORAS EXTRAS	\$ -	ANTICIPOS	\$ -
BONIFICACION	\$ -	DESCUENTOS	\$ -

TOTAL      \$ -      TOTAL      \$ -

LIQUIDO A PAGAR      \$ -

F. \_\_\_\_\_

*F00 17 Planilla de pago: Se aplica en la unidad de Tesorería, para reflejar la conformidad de la remuneración que recibe el trabajador.*



F018

Nombre de la cuenta:

\_\_\_\_\_

No cuenta:

\_\_\_\_\_

Cantidad:

\_\_\_\_\_

**F00 18 Documento:** Utilizado en la unidad de Tesorería, para facilitar el envío de una remesa al banco.

MUNICIPALIDAD DE APANECA  
FICHA PARA REGISTRO DE EMPRESAS O NEGOCIOS

LADO A

F019

1. DATOS DE LA EMPRESA O NEGOCIO											
1.1 Persona		1.2 Nombre del Comerciante Individual				1.3. DUI					
1	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre							
2	1.4. Razón Social de la Empresa o Negocio										
1.5. NIT	1.7. Dirección domiciliar del propietario del negocio				1.6. NRC(IVA)	1.8 Teléfono	1.9 E mail	1.10 Fax	1.11 Apdo. Postal		
1.12. Matricula Reg. de Comercio	1.13 Resolución Municipal	1.14. Estado legal de la empresa		1.15 No Contribuyente/Cta. Corriente		1.16 No. Sub Cuenta					
Número	Numero	Fecha	Formal	Informal	Proceso legalizac.						
1.17 Nombre Comercial del Negocio			1.18 Dirección de la Empresa o Negocio				1.19 Teléfono				
1.20 Dirección para oír Notificaciones											
1.21. Nombre del Representante Legal					1.22. DUI						
1.23 Dirección del Representante Legal					1.24 Teléfono						
2. CALIFICACION DE LA EMPRESA O NEGOCIO/ DETERMINACION DE BASES IMPONIBLES											
2.1 Actividad Económica				2.2. Tipo de negocio							
2.3. Fecha Inicio de Operaciones				-		-		-			
2.5 Determinación de Base Imponible				2.4. Obligatoria a Declarar		SI		No			
Descripción		Valor		Descripción tipo de Base Imponible		Cantidad/ Unidades		2.6 Tamaño del negocio			
Patrimonio								2.7 Categoría			
Ingresos								1 CM			
Otro								2 Suc			
2.9 No. Declaración Jurada		2.10. Fecha Presentación						2.8 Exonerado			
								SI			
								No			
								No			
2.11 Determinación del Activo Sujeto a Impuesto											
ACTIVOS TOTALES				Deducciones Entidades Financieras							
Deducibles del Activo				Reservas para Saneamiento de Préstamos							
Activos en el Municipio				Encaje Legal							
Títulos Valores Garantizados por el Estado				Bienes en Fideicomiso							
Depreciación de activos fijos excepto inmuebles				DEDUCCIONES TOTALES							
Sub Total Deducciones				ACTIVO SUJETO A IMPUESTO							
3. Otras Actividades Gravadas											
3.1 Actividad / Tipo de Negocio				3.2 Cod. Ingreso		3.3. Fecha de inicio de Operaciones		3.4 Declaración		3.5 Unidades Gravadas	
								SI		No	
								Cantidad		Descripción	

F-STM02

**F00 19 Ficha para registro de empresas:** Su uso tiene lugar en la unidad de Catastro para registrar los negocios y empresas que se instalen en el municipio

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA****F020**

Apaneca \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

**CONSTANCIA**

Señores delegados de la Alcaldía Municipal de Apaneca, yo \_\_\_\_\_, encargado de la unidad de contrataciones y adquisiciones de la institución, hago constar que se romperán \_\_\_\_\_mts por \_\_\_\_\_mts. Dejando al señor / señora comprometida a dejar la calle como la encontró

A solicitud de los interesados extendiendo la presente constancia en el municipio de Apaneca a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Atentamente

F. \_\_\_\_\_

UACI

*F00 20 Constancia: Entregada por el encargado de la UACI a la unidad de Catastro, para verificar el área que se desea perforar.*



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA

F021

## AUTORIZACION

Apaneca \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_.

Yo \_\_\_\_\_ encargado de la unidad de catastro respaldado por la autoridad que me otorga la Alcaldía Municipal de Apaneca, expreso el debido consentimiento para que el señor/señora \_\_\_\_\_, de paso a la modificación que desea realizar, en la cual se romperán \_\_\_\_\_ mts por \_\_\_\_\_ mts. Autorización por la que esta persona queda comprometida a dejar la calle como la encontró

A solicitud de los interesados extendiendo la presente autorización en el municipio de Apaneca a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Atentamente

F. \_\_\_\_\_

Catastro

**F00 21 Autorización:** Es utilizada en la unidad de Catastro con el fin de facilitar el permiso para realizar modificaciones en las calles del municipio.



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA**  
**SOLICITUD DE CIERRE DE NEGOCIO**

**F022**

Apaneca \_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_.

**EL JEFE DE LA UNIDAD DE CATASTRO DE LA ALCALDÍA DE APANECA, POR MEDIO DE LA PRESENTE HACE CONSTAR QUE**

El negocio denominado \_\_\_\_\_, bajo el código \_\_\_\_\_, el cual tiene actividad económica \_\_\_\_\_, a nombre de el (la) señor (a) \_\_\_\_\_ con número de identificación tributaria (NIT) \_\_\_\_\_ y documento de identidad (DUI) \_\_\_\_\_, el cual estuvo ubicado en \_\_\_\_\_, ha cerrado sus operaciones a partir de la fecha \_\_\_\_\_.

Y para ser presentada a la \_\_\_\_\_  
extiende la presente constancia en el municipio de Apaneca, a los \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Atentamente

F. \_\_\_\_\_

Catastro

*F00 22 Solicitud de cierre de negocio: Es utilizada en la unidad de Catastro para tener un control de los negocios que están clausurando sus servicios.*



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA

F023

Apaneca \_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_.

## ACTA DE INSPECCION

Señores delegados de la Alcaldía Municipal de Apaneca, yo \_\_\_\_\_, encargado de la unidad de Catastro de la institución, hago constar que el negocio llamado \_\_\_\_\_ bajo el código \_\_\_\_\_, el cual tiene actividad económica \_\_\_\_\_, a nombre de el (la) señor (a) \_\_\_\_\_ con número de identificación tributaria (NIT) \_\_\_\_\_ y documento de identidad (DUI) \_\_\_\_\_, el cual se verifico si realmente ha cerrado sus operaciones

Para lo cual se afirma que las operaciones han sido clausuradas, se extiende la presente en el municipio de Apaneca, a los \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_.

Atentamente:

F. \_\_\_\_\_

Catastro.

*F00 23 Acta de Inspección: La envía el encargado de la unidad de Catastro en el proceso de cierre de negocios que hayan sido apertura dos en la Alcaldía.*



REPUBLICA DE EL SALVADOR  
DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN  
Alcaldía Municipal De Apaneca

Libro \_\_\_\_\_

Tomo \_\_\_\_\_

Folio \_\_\_\_\_

**CONSTANCIA DE ENTIERRO**

F024

**DATOS DEL FALLECIDO**

Nombre \_\_\_\_\_ . Sexo \_\_\_\_\_ . Edad \_\_\_\_\_

Documento de identidad \_\_\_\_\_ . Estado civil \_\_\_\_\_

Año de nacimiento \_\_\_\_\_ . Año de defunción \_\_\_\_\_ No de fosa \_\_\_\_\_

**DATOS DE LOS PADRES**

Nombre del padre \_\_\_\_\_

Documento de identidad personal del padre \_\_\_\_\_

Nombre de la madre \_\_\_\_\_

Documento de identidad personal de la madre \_\_\_\_\_

**DATOS DEL CONYUGUE**

Nombre \_\_\_\_\_

Documento de identidad personal del conyugue \_\_\_\_\_

**DATOS DEL INFORMANTE**

Nombre \_\_\_\_\_

Documento de identidad personal del informante \_\_\_\_\_

Parentesco con el fallecido \_\_\_\_\_

F \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Registrador de cementerio

informante

**F00 24 Constancia de entierro:** Es utilizado en el servicio de cementerio, con el propósito de llevar un control del terreno.



F025

5 Balones

## MISIÓN OFICIAL

Alcaldía Municipal de Apaneca; Departamento de Ahuachapán.

Fecha: 16/08/2017	
Hora de salida:	Hora de entrada:
Lugar de destino:	Estadio Municipal Apaneca
Objetivo de Misión:	Para riego y corte de grama de Estadio Municipal Apaneca.
Nombre y Cargo del encargado de la Misión:	Cesar Geovani Siguenza Cortez
Placas de vehículo asignado:	
Licencia de Motorista:	
Motorista asignado:	

Autorizado por:

Firma y Sello.



**F00 25 Bitácora:** Este documento es usado en la unidad de Servicios Municipales para controlar los recursos de la municipalidad.



REPUBLICA DE EL SALVADOR  
DEPARTAMENTO DE AHUACHAPÁN

Alcaldía Municipal De Apaneca

F026

REPORTE DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS AÑO \_\_\_\_\_

PERIODO DESDE \_\_\_\_\_ HASTA \_\_\_\_\_

FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR	TOTAL
-------	-------------	-------	-------

TOTALES	TOTAL
---------	-------

F \_\_\_\_\_

Contabilidad

*F00 26 Reporte de recaudación de ingresos: Se usa en la unidad de contabilidad para llevar el control de los ingresos de la Alcaldía.*



	FICHA DE DATOS DE MUEBLE
	F027
	NOMBRE DE AREA DE ADQUISICION:
	FECHA:
	Nº DE ARTICULO:
PRODUCTO	
DESCRIPCION GENERAL	
TAMAÑO, TIPO DE REFERENCIA	
CARACTERISTICAS FISICAS	
FUNCION O USO	
MATERIAL	

**F00 27 Ficha de datos de mueble:** Es utilizado en la unidad de Contabilidad para registrar las operaciones contables realizadas.



F028



ALCALDIA MUNICIPAL DE APANECA:

FECHA:

PARTIDA CONTABLE:

PERIODO:

CUENTA	NOMBRE	ACUM. DEBE	ACUM. HABER	SALDO DEBE	SALDO HABER
--------	--------	------------	-------------	------------	-------------

TOTAL
-------

**F00 28 Partida contable:** Se utiliza en la unidad de Contabilidad para registrar las características del mueble que ingresó a la institución.



**Universidad de El Salvador**  
*Hacia la libertad por la cultura*

## ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA



**PLAN DE HIGIENE Y SEGURIDAD  
OCUPACIONAL**



### 3.2.4. DISEÑO DE MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>315</b>
<b>2. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>316</b>
<b>3. OBJETIVO</b>	<b>317</b>
<b>4. POLÍTICAS</b>	<b>318</b>
<b>5. ESTRATEGIAS</b>	<b>319</b>
<b>6. ÁMBITO DE USO</b>	<b>320</b>
<b>7. REGLAMENTO GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<b>321</b>
<b>8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>322</b>
<b>9. CONFORMACIÓN DEL MANUAL</b>	<b>325</b>
<b>9.1. COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<b>326</b>
<b>9.2. DEFINICIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<b>326</b>
<b>9.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.</b>	<b>327</b>
<b>9.4. PASOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.</b>	<b>328</b>
<b>9.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.</b>	<b>329</b>
<b>9.6. FUNCIONES DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<b>330</b>
<b>9.7. PERFILES Y FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.</b>	<b>332</b>
<b>9.8. UBICACIÓN ORGANIZATIVA DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.</b>	<b>340</b>
<b>10. EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>	<b>341</b>
<b>10.1. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS</b>	<b>341</b>
<b>10.2. DEFINICIÓN DE MAPA DE RIESGOS.</b>	<b>342</b>
<b>10.3. MAPA DE RIESGOS</b>	<b>346</b>
<b>10.4. RUTA DE EVACUACIÓN</b>	<b>348</b>
<b>11. MEDIDAS DE PREVENCIÓN</b>	<b>350</b>
<b>12. PROCEDIMIENTOS</b>	<b>352</b>
<b>12.1. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>353</b>
<b>12.2. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS.</b>	<b>354</b>
<b>HSO-002</b>	<b>354</b>
<b>12.3. PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES</b>	<b>359</b>



<b>12.4.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y REGISTRO DE ACCIDENTES</b>	<b>360</b>
<b>12.5.</b>	<b>FORMULARIOS</b>	<b>362</b>
<b>12.5.1.</b>	<b>PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>363</b>
<b>12.5.2.</b>	<b>PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>389</b>
<b>12.5.3.</b>	<b>PARA EL RESUMEN DE INDICADORES</b>	<b>390</b>
<b>12.5.4.</b>	<b>PARA EL REPORTE DEL ANÁLISIS DE ACCIDENTE</b>	<b>391</b>
<b>12.5.5.</b>	<b>PARA EL INFORME DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>	<b>393</b>
<b>12.5.6.</b>	<b>FORMULARIO PARA ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO</b>	<b>394</b>
<b>13.</b>	<b>PLANES</b>	<b>395</b>
<b>13.1.</b>	<b>PLAN DE EMERGENCIAS</b>	<b>395</b>
<b>13.2.</b>	<b>PLAN PARA USO DE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS</b>	<b>408</b>
<b>13.3.</b>	<b>USO DE EXTINTORES.</b>	<b>416</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Con la emisión de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo por parte de la Asamblea Legislativa en año 2010, el tema de Salud y Seguridad Ocupacional cobra un mayor realce a nivel nacional.

Es en ese momento cuando las instituciones debían poner especial cuidado y reestructurarse en lo relacionado a esta materia, con el propósito de cumplir y hacer cumplir la nueva ley aprobada.

El presente manual tiene como propósito el brindar una guía clara y estructurada a los colaboradores de la Alcaldía Municipal de Apaneca, aspectos de Salud y seguridad ocupacional, conteniendo generalidades legales el cual entre otros aspectos contiene la base legal, los objetivos del manual y las políticas internas que deberán seguirse para la implementación del mismo, estrategias bajo las cuales se aplicará el manual y el ámbito de uso.

El presente manual en su contenido establece las funciones principales que desarrollará el Comité de Seguridad Ocupacional.

Un aspecto a recalcar del manual es la identificación de los riesgos laborales presentes en la Alcaldía, representada mediante un mapa de riesgos que forma parte de los elementos de importancia en la educación de seguridad ocupacional, dentro de lo cual encontramos las rutas de evacuación la cual es responsabilidad directa de la administración proveerlo en la municipalidad.



## **2. FUNDAMENTO LEGAL.**

Con el objetivo de establecer reglas que normalicen la actividad laboral de las distintas instituciones públicas o privadas de EL Salvador, surgen distintas instituciones encargadas de delimitar leyes en apoyo de la Higiene y Seguridad ocupacional.

La ley bajo la cual está diseñado el presente Manual de Seguridad y Salud Ocupacional para efectos de dar cumplimiento dentro de la institución a la legislación vigente en El DECRETO 254: Ley General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo, publicado el 05 de mayo de 2010 en el Diario Oficial N° 82, Tomo N° 387, sienta este uno de los instrumentos legales utilizados para regular la Higiene y Seguridad Ocupacional en El Salvador.

Con el diseño del presente instrumento se busca facilitar la aplicación de dicho decreto, considerándolo como la guía para cumplir con las disposiciones de Higiene y Seguridad Ocupacional establecidas para los lugares de trabajo de El Salvador.



### **3. OBJETIVO.**

Mantener un alto nivel de seguridad para las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Apaneca, logrando una minimización de exposición en los puestos de trabajo mediante una detección, evaluación y control sistemático de los riesgos basados en un Manual para la Gestión de Higiene y Seguridad Ocupacional encaminado a la mejorara continua en las condiciones de los empleados de la municipalidad.



#### 4. POLÍTICAS.

La correcta ejecución del Programa de Gestión para la Prevención de Riesgos Ocupacionales requiere un compromiso y una decisión por parte de la dirección de la Alcaldía Municipal de Apaneca y sus empleados, ya que una participación colectiva de todo el recurso humano de la institución permitirá realizar un control eficiente y efectivo en las condiciones de trabajo lo que permitirá disminuir los riesgos, es por ello que se establecen políticas de compromiso para garantizar su cumplimiento y compromiso:

- I. El Programa de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional es una función de la administración de la Alcaldía (Alcalde Municipal Electo), quien asume la dirección y control de la municipalidad, tiene la responsabilidad de resguardar a las personas, así como conservar los equipos y las condiciones laborales.
- II. Todo aquel que tenga responsabilidad de supervisión deberá leer esta política e incentivar al personal bajo su cargo para que también lo haga.
- III. Se llevaran a cabo evaluaciones de riesgo respectivamente documentadas, en las áreas donde puedan existir riesgos para el personal.
- IV. Es obligación de cada uno de los empleados llevar a cabo una conducta de auto cuidado, resguardando su salud y las de sus compañeros de trabajo.
- V. Todo el personal está obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas y demás indicaciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal y por lo tanto se considera una ofensa legal el interferir desconsideradamente con algo previsto en el interés por la higiene, seguridad y bienestar.
- VI. Todas las acciones que se lleven a cabo durante la jornada de trabajo tendiente a identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos operacionales, son de obligatorio cumplimiento para el personal, quienes deben comprometerse con nuestra Política de Higiene y Seguridad Ocupacional.
- VII. Aplicar la mejora continua de las condiciones de trabajo así como el desarrollo de los recursos humanos estableciendo la formación y adiestramiento interno para la minimización de los riesgos laborales.
- VIII. La Dirección de la institución respalda por completo esta política y estimula a la gente para que la mantenga y se ampare a ella.



## 5. ESTRATEGIAS.

- I. Crear un sistema de señalización de las instalaciones, ubicadas de manera estratégica con el fin de brindar a los empleados una guía que facilite el reconocimiento de los riesgos a los que se ven expuestos.
- II. Desarrollar talleres y capacitaciones para enseñar a los empleados el significado de los símbolos y señales de riesgo.
- III. Otorgar a los empleados del equipo de protección necesaria para realizar su trabajo y renovarlo cada vez que sea necesario y/o el empleado presente alguno de estos dañados o deteriorado.
- IV. Responsabilizar a los empleados sobre los actos inseguros que cometan y que como consecuencia los lleven a sufrir algún tipo de accidente y de esta manera se pretenda ver la disminución de los mismos.
- V. Preparar al empleado para actuar en casos de emergencias, es decir realizar pruebas y simulaciones de situaciones que puedan propiciarse en caso de ocurrir un accidente en la Municipalidad
- VI. La Alcaldía asignará los recursos necesarios dentro de su presupuesto para mantener la cantidad adecuada de equipos de protección en base al número de empleados y revisar constantemente el equipo y reemplazarlo cuando sea necesario. También la Alcaldía proporcionara el recurso necesario para la creación de un botiquín de primeros auxilios.
- VII. El comité de higiene será el encargado del reconocimiento, evaluación y control de los riesgos para la salud, que surjan de una actividad laboral generada en el puesto de trabajo. Esto con la finalidad de ayudar a prevenir complicaciones futuras al implementar mejoras en las actividades.



## 6. ÁMBITO DE USO.

El presente Manual de Higiene y Seguridad Ocupacional fue diseñado con la finalidad de establecer claramente las funciones y responsabilidades de los miembros de la institución y también para ayudar a mejorar cualquier aspecto relacionado con la organización desde todos los niveles y para todos los puestos que la integran en la búsqueda de la mejora en las condiciones de trabajo para todo el personal que labora dentro de la Alcaldía Municipal de Apaneca, apegándose a la normativa vigente.

,



## 7. REGLAMENTO GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

El presente reglamento está diseñado con el fin de esclarecer las reglas que se deben seguir a la hora de implementar el manual propuesto:

- I. El personal de la municipalidad se encuentra en la obligación de usar el equipo de protección proporcionado por la Alcaldía Municipal de Apaneca de acuerdo a las especificaciones recibidas.
- II. EL personal tendrá que ajustarse a las disposiciones higiénico-sanitarias establecidas por esta Institución.
- III. Todo el personal de la Alcaldía Municipal debe cooperar con las medidas de seguridad e higiene que se adopten en las diferentes unidades.
- IV. La administración de la Municipalidad debe de proporcionar a los empleados el equipo de protección correspondiente para la ejecución de sus actividades.
- V. Todo empleado deberá comunicar la existencia de riesgos al jefe inmediato o al encargado de la Higiene y Seguridad Ocupacional..
- VI. Todo incidente, accidente, o desviación de acuerdo con las normas debe ser reportado para ser investigado y el trabajador debe cooperar para transformar el hecho negativo, en una acción de seguridad u oportunidad de mejora.
- VII. Todo jefe o encargado de unidad tiene la obligación de escuchar el aporte del trabajador, analizar lo informado y de ser necesario reportarlo a la Comisión u encargado de Higiene y Seguridad Ocupacional.
- VIII. En caso de una emergencia todo el personal deberá prestar su colaboración para la pronta resolución de la misma.
- IX. Cada empleado es responsable del orden y limpieza en su lugar de trabajo.
- X. Se debe de procurar la seguridad y salud ocupacional entre los trabajadores como un bien común.



## 8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para efectos de aplicación e interpretación de este manual, los términos por orden alfabético que son utilizados, tienen el siguiente significado:

**Acción Insegura:** El incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad.

**Comité de Seguridad y Salud Ocupacional:** Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores y trabajadoras o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales.

**Condición Insegura:** Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente.

**Delegado de Prevención:** Aquel trabajador o trabajadora designada por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional.

**Instituciones asesoras en prevención de riesgos laborales:** Instituciones u organizaciones capacitadas para identificar y prevenir los riesgos laborales de los lugares de trabajo, tanto a nivel de seguridad e higiene, como de ergonomía y planes de evacuación, con el fin de mejorar tanto el clima laboral como el rendimiento de la institución, todo ello a nivel técnico básico.

**Equipo de Protección Personal:** Equipo, implemento o accesorio, adecuado a las necesidades personales destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador o trabajadora, para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en ocasión del desempeño de sus labores.

**Ergonomía:** Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.



**Gases:** Presencia en el aire de sustancias que no tienen forma ni volumen, producto de procesos industriales en los lugares de trabajo.

**Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional:** Conjunto de actividades o medidas organizativas adoptadas por el empleador y empleadora en todas las fases de la actividad de la institución con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

**Higiene Ocupacional:** Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.

**Humos:** Emanaciones de partículas provenientes de procesos de combustión.

**Lugar de Trabajo:** Los sitios o espacios físicos donde los trabajadores y trabajadoras permanecen y desarrollan sus labores.

**Medicina del Trabajo:** Especialidad médica que se dedica al estudio de las enfermedades y los accidentes que se producen por causa o a consecuencia de la actividad laboral, así como las medidas de prevención que deben ser adoptadas para evitarlas o aminorar sus consecuencias.

**Medios de Protección Colectiva:** Equipos o dispositivos técnicos utilizados para la protección colectiva de los trabajadores y trabajadoras.

**Nieblas:** Presencia en el aire de pequeñísimas gotas de un material que usualmente es líquido en condiciones ambientales normales.

**Peritos en Áreas Especializadas:** Aquellos técnicos acreditados por la Dirección General de Previsión Social que se dedican a la revisión y asesoría sobre aspectos técnicos que requieran de especialización, como lo referente a generadores de vapor y equipos sujetos a presión.

**Peritos en Seguridad e Higiene Ocupacional:** Persona especializada y capacitada en la identificación y prevención de riesgos laborales en los lugares de trabajo, tanto a nivel de seguridad como de higiene ocupacional.

**Plan de Emergencia:** Conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la salud o la integridad de los trabajadores y trabajadoras, minimizando los efectos que sobre ellos y enseres se pudieran derivar.



**Plan de Evacuación:** Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.

**Polvos:** Cualquier material particulado proveniente de procesos de trituración, corte, lijado o similar.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Riesgo grave e inminente:** Aquel que resulte probable en un futuro inmediato y que pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores y trabajadoras.

**Riesgo Psicosocial:** Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero/patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

**Ruido:** Sonido no deseado, capaz de causar molestias o disminuir la capacidad auditiva de las personas, superando los niveles permisibles.

**Salud Ocupacional:** Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así como colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

**Seguridad Ocupacional:** Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.

**Suceso Peligroso:** Acontecimiento no deseado que bajo circunstancias diferentes pudo haber resultado en lesión, enfermedad o daño a la salud o a la propiedad.

**Vapores:** Presencia en el aire de emanaciones en forma de gas provenientes de sustancias que a condiciones ambientales normales se encuentran en estado sólido o líquido. Ventilación: Cualquier medio utilizado para la renovación o movimiento del aire de un local de trabajo.



## 9. CONFORMACIÓN DEL MANUAL.

### 9.1. COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional es el órgano de participación destinado a la gestión de regulación periódica de las actuaciones de la Alcaldía Municipal de Apaneca en materia de prevención de riesgos, se crea, al interior de la Institución, de acuerdo a lo establecido en la Ley General Para la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

### 9.2. DEFINICIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

La responsabilidad de mantener el sistema de seguridad y salud ocupacional es de la alta gerencia, quien denominara un integrante de la alta gerencia y le asignara responsabilidades específicas para la conformación de esta estructura.

La estructura organizacional básica con la finalidad de definir las funciones y responsabilidades que den soporte al Programa de Gestión para la prevención de riesgos laborales.

El artículo 16 de la Ley General de prevención de Riesgos, señala la conformación de un comité el cual estará integrado por partes iguales de representantes electos por los empleadores y trabajadores. Entre los miembros del comité deberán estar los delegados de prevención designados para la gestión de la salud y seguridad ocupacional.

Dentro del comité será necesaria la existencia de Delegados de Prevención, los cuales serán trabajadores o trabajadoras que ya laboren en la Alcaldía Municipal de Apaneca, y serán nombrados por el Alcalde Municipal en función, el número de delegados estará en proporción al número de trabajadores. Para la Alcaldía Municipal de Apaneca se requiere de un delegado, ya que es lo que corresponde a las instituciones que cuentan con un número de empleados de 15 a 49 trabajadores.



### 9.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

Conforme a los rasgos distintivos de la Alcaldía Municipal de Apaneca y los medios de solución que deben ser empleados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, corresponde contar con conjunto de factores sobre los cuales se incline el desarrollo de la solución, la cual deberá estar integrada por un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional conformado por un grupo de personas (cuatro miembros) que se integren de tal manera que encamine la difusión de la mejora en las condiciones laborales en la Institución.

El comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la Alcaldía, estará integrada por personal multidisciplinario, el cual incluya al encargado de los trabajadores del área de operativa, representante del área administrativa (encargado de la Unidad Medioambiental de preferencia) así como representantes del nivel directivo, como lo pueden ser Alcalde, concejales y/o síndico.

El comité de Salud y Seguridad Ocupacional es un grupo que se encarga de prevenir y corregir todo aquello que implique un riesgo en el trabajo. Su única finalidad es la de velar por la seguridad e higiene en la Alcaldía, evitando en lo posible las acciones inseguras y sugiriendo medidas de control para las condiciones peligrosas que se identifiquen.

Para la conformación de este comité se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Los miembros del comité deberán poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social brindará la capacitación inicial a los miembros del comité, sobre aspectos básicos de seguridad y salud ocupacional, así como de organización y funcionamiento, para efectos de su acreditación.
2. Los miembros del comité, deben tener un amplio conocimiento de los métodos, prácticas y condiciones de la Alcaldía.
3. El comité se integrará por igual número de representantes de la gerencia y de los trabajadores, por lo tanto el menor número de miembros tiene que ser de dos y no se recomienda un número mayor de diez para facilitar las reuniones y permitir un mejor entendimiento en las discusiones.
4. Los Delegados de Prevención serán trabajadores que ya laboren en la Alcaldía, y serán nombrados por la Dirección o por el Alcalde, estos delegados formarán parte del comité de



Salud y Seguridad de la Alcaldía y se asignaran en proporción al número de trabajadores, de conformidad a la escala siguiente:

*Tabla 10: Número de delegados requeridos.*

NUMERO DE TRABAJADORES	NUMERO DE DELEGADOS DE PREVENCIÓN REQUERIDOS
15-49	1
50-100	2
101-500	3

De igual manera será necesario auxiliarse de una persona ilustrada en la materia de seguridad y salud ocupacional que sea el ejecutor intelectual del Plan, en calidad de Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, será la persona que contara con el respaldo y apoyo del Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional para el correcto desarrollo del Plan.

#### 9.4. PASOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

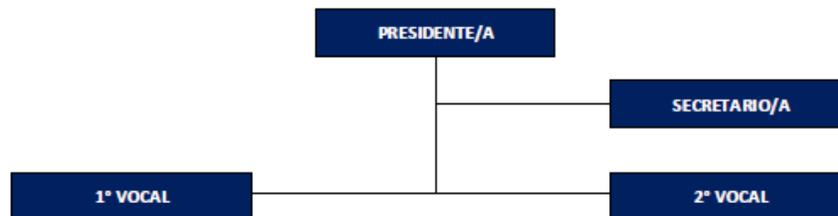
##### **Pasos a seguir para la Conformación y acreditación del comité de Salud y Seguridad Ocupacional:**

- I. La Dirección de la Alcaldía designara a un representante como miembro activo del comité, además designara para formaran parte de este un representante de la administración y un representante en coordinación con el personal del nivel operativo. Es aconsejable que estos representantes sean escogidos bajo criterios de prestigio por su instrucción académica o técnica y su experiencia de manera que se asegure el buen desempeño de su cargo.
- II. Este equipo preliminar convocara a asamblea general de trabajadores con la finalidad de seleccionar a los representantes de los trabajadores en el comité.



- III. Se celebrara la reunión general de los trabajadores, precedida por un funcionario de la institución que funde el Comité de seguridad para elegir los representantes de entre los trabajadores. Para tal efecto se hará una invitación con primera y segunda convocatoria, con media hora de diferencia entre una y otra, la selección de los representantes de los trabajadores se hará con los trabajadores presentes después de la segunda convocatoria.
- IV. Una vez seleccionados los miembros del comité en igual cantidad de delegados entre representantes de la gerencia y trabajadores se programará una reunión para la designación de cargos y funciones específicas.

#### 9.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.



*Ilustración 7: Estructura organizativa del Comité de Higiene y Seguridad ocupacional.*



## 9.6. FUNCIONES DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	0800	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	Operativa	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	Concejo Municipal	
<b>UNIDADES BAJO SU MANDO:</b>	Ninguna	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Alcanzar la participación de los empleados del nivel de dirección y el nivel operativo en la solución de problemas que existan en la institución, que contribuyan a minimizar y evitar los riesgos y enfermedades profesionales para mantener un alto nivel de higiene y seguridad para preservar la salud de los empleados.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Tiene la responsabilidad de mantener el sistema de seguridad y salud ocupacional y de asignar responsabilidades específicas para la conformación de esta estructura.	
<b>RELACIONES DE TRABAJO:</b>	Internas: Gerencia Municipal. Externas: Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Cruz Roja Salvadoreña, Protección Civil, ISSS.	

**FUNCIONES DE LA  
UNIDAD:**

- Participar en la elaboración/actualización, puesta en práctica y evaluación de la política y Sistema de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la Alcaldía.
- Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.
- Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesaria para evitar su repetición; en caso que el empleador no atienda las recomendaciones emitidas por el comité, cualquier interesado podrá informarlo a la Dirección General, quien deberá dirimir dicha controversia mediante la práctica de la correspondiente inspección en el lugar de trabajo.
- Proponer al nivel administrativo, la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo a tal fin efectuar propuestas por escrito.
- Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas correctivas de carácter técnico.
- Instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.
- Vigilar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas de seguridad aplicables al lugar de trabajo.  
Elaborar su propio reglamento de funcionamiento, a más tardar sesenta días después de su conformación.



### 9.7. PERFILES Y FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	PRESIDENTE DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Operativa	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Alcanzar la participación de los empleados del nivel de dirección y el nivel operativo en la solución de problemas que existan en la institución, que contribuyan a minimizar y evitar los riesgos y enfermedades profesionales para mantener un alto nivel de higiene y seguridad para preservar la salud de los empleados.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Tiene la responsabilidad de mantener el sistema de seguridad y salud ocupacional y de asignar responsabilidades específicas para la conformación de esta estructura.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser empleado de la Alcaldía Municipal por lo menos un año antes de la entrada en vigencia de este programa.</li> <li>• Haber demostrado en el ejercicio de su trabajo conducta honorable y sentido de responsabilidad.</li> <li>• Poseer conocimientos generales en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional.</li> <li>• Conocer de forma general el marco legal vigente en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional que establece la legislación salvadoreña.</li> </ul>	

**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Elaboración y puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos y capacitación en la institución
- Convocar y presidir las sesiones.
- Planificar inspecciones de seguridad necesarios para identificar los riesgos de cada área de trabajo de la institución y proponer las medidas y acciones de prevención y protección.
- Redactar y firmar conjuntamente con el secretario los acuerdos.
- Asignar a los miembros sus funciones y responsabilidades periódicas.
- Coordinar las labores de prevención e inspección con funcionarios que requieran información relacionada con el comité.
- Velar por el cumplimiento de las funciones del comité.
- Representar a la comisión en diferentes actos.
- Revisar el acta anterior.
- Dar el ejemplo en cuanto a la seguridad.
- Capacitarse en las diferentes áreas científicas de la seguridad e higiene.
- Otras que sean en beneficio de la seguridad y salud ocupacional.



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	SECRETARIO DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Operativa	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Alcanzar la participación de los empleados del nivel de dirección y el nivel operativo en la solución de problemas que existan en la institución, que contribuyan a minimizar y evitar los riesgos y enfermedades profesionales para mantener un alto nivel de higiene y seguridad para preservar la salud de los empleados.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Tiene la responsabilidad de mantener el sistema de seguridad y salud ocupacional y de asignar responsabilidades específicas para la conformación de esta estructura.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser empleado de la Alcaldía Municipal por lo menos un año antes de la entrada en vigencia de este programa.</li> <li>• Haber demostrado en el ejercicio de su trabajo conducta honorable y sentido de responsabilidad.</li> <li>• Poseer conocimientos generales en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional.</li> <li>• Conocer de forma general el marco legal vigente en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional que establece la legislación salvadoreña.</li> </ul>	

**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Informar sobre condiciones/conductas inseguras de los trabajadores.
- Asistir a todas las reuniones.
- Informar todos los accidentes e incidentes de trabajo que ocurran.
- Investigar con profundidad e informar los accidentes graves.
- Contribuir con ideas y sugerencias para el buen funcionamiento de los programas preventivos.
- Dar el ejemplo en cuanto a la seguridad.
- Efectuar inspecciones en las diferentes áreas de trabajo.
- Capacitarse y coordinar capacitación en las diferentes áreas científicas de la seguridad e higiene.
- Otras que sean en beneficio de la seguridad y salud ocupacional



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	VOCAL DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Operativa	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Alcanzar la participación de los empleados del nivel de dirección y el nivel operativo en la solución de problemas que existan en la institución, que contribuyan a minimizar y evitar los riesgos y enfermedades profesionales para mantener un alto nivel de higiene y seguridad para preservar la salud de los empleados.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Tiene la responsabilidad de mantener el sistema de seguridad y salud ocupacional y de asignar responsabilidades específicas para la conformación de esta estructura.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser empleado de la Alcaldía Municipal por lo menos un año antes de la entrada en vigencia de este programa.</li> <li>• Haber demostrado en el ejercicio de su trabajo conducta honorable y sentido de responsabilidad.</li> <li>• Poseer conocimientos generales en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional.</li> <li>• Conocer de forma general el marco legal vigente en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional que establece la legislación Salvadoreña.</li> </ul>	

**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Informar sobre condiciones/conductas inseguras de los trabajadores.
- Asistir a todas las reuniones.
- Informar todos los accidentes e incidentes de trabajo que ocurran.
- Investigar con profundidad e informar los accidentes graves.
- Contribuir con ideas y sugerencias para el buen funcionamiento de los programas preventivos.
- Dar el ejemplo en cuanto a la seguridad.
- Efectuar inspecciones en las diferentes áreas de trabajo.
- Capacitarse y coordinar capacitación en las diferentes áreas científicas de la seguridad e higiene.



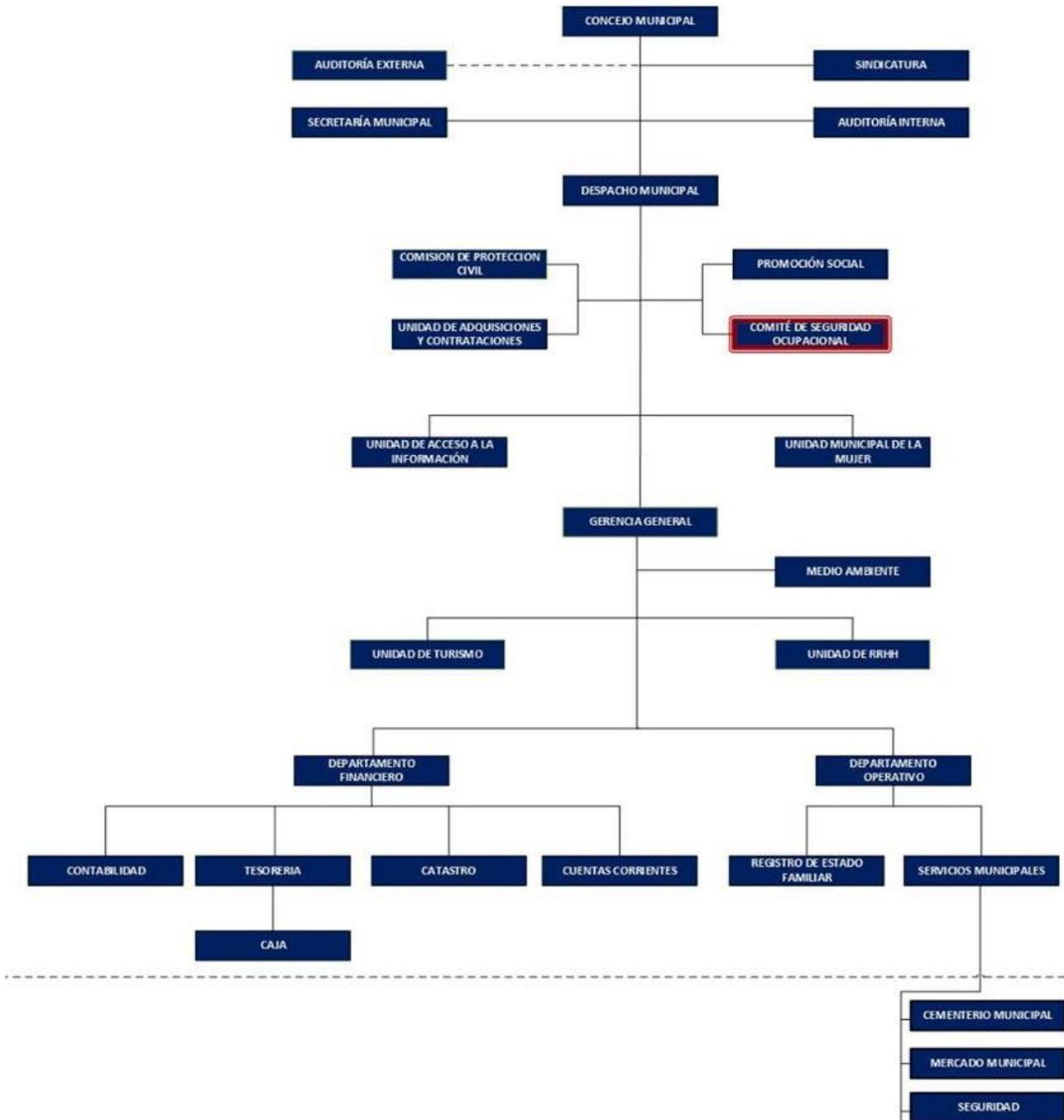
	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
		<i>No. de Pág.:</i>
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	<b>DELEGADO DE PREVENCIÓN O HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	
<b>NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	Operativa	
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD:</b>	Alcanzar la participación de los empleados del nivel de dirección y el nivel operativo en la solución de problemas que existan en la institución, que contribuyan a minimizar y evitar los riesgos y enfermedades profesionales para mantener un alto nivel de higiene y seguridad para preservar la salud de los empleados.	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>	Tiene la responsabilidad de mantener el sistema de seguridad y salud ocupacional y de asignar responsabilidades específicas para la conformación de esta estructura.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser empleado de la Alcaldía Municipal por lo menos un año antes de la entrada en vigencia de este programa.</li> <li>• Haber demostrado en el ejercicio de su trabajo conducta honorable y sentido de responsabilidad.</li> <li>• Poseer conocimientos generales en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional.</li> <li>• Conocer de forma general el marco legal vigente en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional que establece la legislación Salvadoreña.</li> </ul>	

**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Dar seguimiento y evaluación de resultados, respecto a las actas de inspección emitidas por los Inspectores del Ministerio de Trabajo.
- Gestionar el desarrollo de capacitaciones para el entrenamiento del personal en cuanto a la extinción de incendios y la prevención de otros riesgos.
- Coordinar las instancias competentes para evaluar las instalaciones físicas y señalar el edificio.
- Diseñar e implementar el plan de emergencias de riesgos laborales y evacuación.
- Coordinar con las instancias competentes, la realización de los exámenes médicos necesarios para los trabajadores.
- Realizar la coordinación respectiva para organizar y capacitar la brigada de primeros auxilios.
- Difundir la información de las acciones de prevención de riesgos a los trabajadores a través de los medios de comunicación indicados para la acción.
- Gestionar la ejecución de programas educativos para prevención de riesgos laborales, con las dependencias y trabajadores involucrados.
- Gestionar el entrenamiento en medidas de prevención para las personas expuestas a riesgos y exigir la autoprotección personal, con base a la norma respectiva.

## 9.8. UBICACIÓN ORGANIZATIVA DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.

Por tratarse de un comité y debido a que su conformación es integral con miembros de diferentes niveles jerárquicos cuyas funciones son velar por brindar las condiciones óptimas para que los empleados de la municipalidad desarrollen sus labores de la mejor manera



*Ilustración 8: Ubicación del Comité dentro del Organigrama General de la Alcaldía.*



## 10. EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES.

### 10.1. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS.

Las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Apaneca fueron modificadas en el año de 2015, actualmente consta de dos plantas, la planta baja conformada por:

**Despacho Municipal, Recepción Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, Archivo, Unidad de proyección social, Bodega 1, Baños planta baja, Parqueo.**

La planta alta se realizan los procesos operativos, y está conformada por:

**Sala de reuniones, Oficina de Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, Secretaria, Cuentas corrientes y catastro, Unidad de Medio Ambiente, Registro Familiar y Baños planta alta.**

Las instalaciones están construidas con un modelo colonial, a base de ladrillo rojo y concreto.

Un punto importante a recalcar es que no se encuentra asignada una bodega para servicios de limpieza, ni para almacén de combustible, se puede observar el desorden y mala presentación que da visitar el área de recepción y encontrar materiales de limpieza apilados en un costado de la oficina. El combustible es otro factor que llama la atención ya que se almacena en el parqueo de la municipalidad sin implementar medidas de seguridad para controlar dicho peligro.

En el **ANEXO 1** se presenta una breve descripción de las áreas que conforman las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

### **INSPECCIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPO.**

Las oficinas de la Alcaldía Municipal de Apaneca se encuentran equipadas por un inventario de mobiliario de oficina en su mayoría den excelentes condiciones, las oficinas son en su mayoría nuevas, por otro lado, encontramos oficinas como Proyección Social en la que el mobiliario se encuentra por culminar su vida útil, lo que podría ocasionar daños no solo a la infraestructura sino también al recurso humano que realizan sus funciones con dicho mobiliario.

Las Bodegas y el área de Archivo cuentan con equipo y mobiliario que también se encuentra en mal estado, lo que genera condiciones inseguras tanto para el personal como para los usuarios que visitan dichas áreas.

Un aspecto a señalar en las instalaciones es el almacén de combustible, actualmente se ubica bajo las gradas de acceso a la planta alta, sin señales y ningún material que pueda aislar del peligro a los usuarios y empleados.

En el **ANEXO 2** presenta el detalle del equipo y mobiliario que posee la municipalidad en la actualidad.

## 10.2. DEFINICIÓN DE MAPA DE RIESGOS.

La identificación de los riesgos laborales se definió por área de trabajo y se determinan mediante el plano que muestra la ubicación de las áreas evaluadas y los riesgos encontrados.

Con el objetivo de orientar a los empleados y usuarios de la Alcaldía Municipal de Apaneca, permitiendo valorizar y reflejar a los trabajadores respecto a los riesgos presentes en el lugar de trabajo. Siendo el mapa **de riesgos** una herramienta basada en los distintos sistemas de información que pretende identificar las actividades o procesos sujetos a riesgo.

### **Ubicación de la Alcaldía Municipal de Apaneca:**

La Alcaldía Municipal de Apaneca se encuentra ubicada en el Barrio San Jose en la Primera Avenida Norte, contiguo al centro de atención al cliente Claro, al Sur se encuentra la plaza turística río de vientos, ubicándose al Este el Tabernáculo Bíblico Bautista Amigos de Israel y al Oeste se encuentra la Iglesia San Andrés Apóstol.



*Ilustración 9: Ubicación del edificio de la Alcaldía Municipal de Apaneca.*

## SIMBOLOGÍA DEL MAPA DE RIESGOS.

*Tabla 11: Significado de los colores utilizados en el Mapa de Riesgos.*

COLOR	SIGNIFICADO	INDICACIONES
<b>ROJO</b>	Señal de prohibición	Comportamiento peligroso
	Peligro/alarma	Alto, parada, dispositivo de desconexión de emergencia
	Material y equipo de lucha contra incendios	Identificación y localización de equipo contra incendios
<b>AMARILLO</b>	Preocupación, riesgo y/o peligro	Atención, precaución y/o verificación
<b>AZUL</b>	Señal de obligación	Comportamiento o acción específica. Obligación de utilizar un equipo de protección personal
<b>VERDE</b>	Señal de salvamento o auxilio	Puertas, salidas, pasajes, materiales, rutas de evacuación.
	Situación de seguridad	Punto de encuentro, lugares seguros.

*Tabla 12: Simbología de Peligro y Prohibición.*

SÍMBOLO	TIPO DE PELIGRO Y/ PROHIBICIÓN
	INDICA: PROHIBIDO FUMAR.
	INDICA: PROHIBIDO APAGAR CON AGUA.

	INDICA: PROHIBIDO FUMAR Y ENCENDER FUEGO.
---	---

*Tabla 13: Simbología de los Tipos de Riesgos.*

SÍMBOLO	TIPO DE RIESGO
	INDICA: RIESGO DE INCENDIO, MATERIALES INFLAMABLES.
	INDICA: RIESGO ELÉCTRICO.
	INDICA: RIESGO BIOLÓGICO.
	INDICA: RIESGO DE CAÍDA AL MISMO NIVEL.
	INDICA: RIESGO DE CAÍDAS A DISTINTO NIVEL.
	INDICA: RIESGO ERGONÓMICO.

**Tabla 14:** Simbología de señales de Obligación.

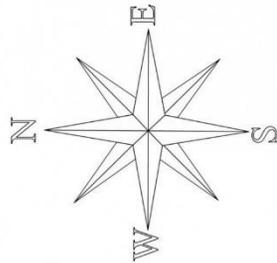
SÍMBOLO	TIPO DE OBLIGACIÓN
	INDICA: USO DE BAÑO EXCLUSIVO PARA MUJERES.
	INDICA: USO DE BAÑO EXCLUSIVO PARA HOMBRES.



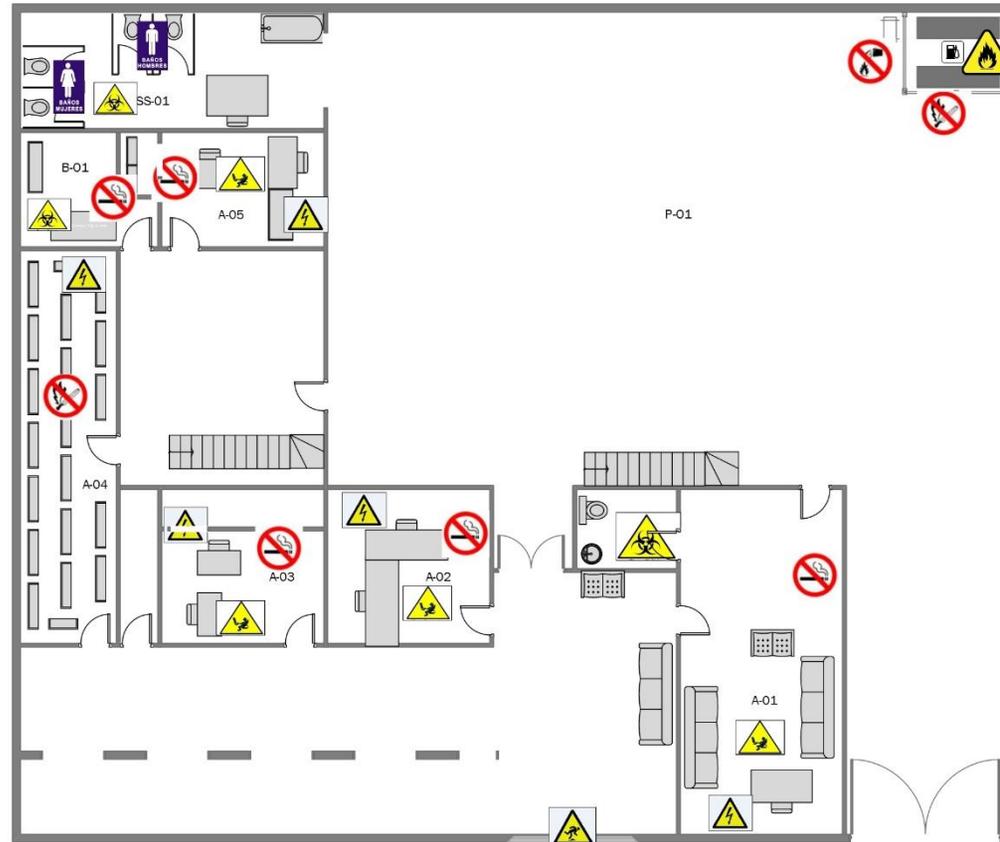
10.3. MAPA DE RIESGOS



PLANO DE SEÑALIZACIÓN DE RIESGOS  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA	
LEVANTADO POR:	SINDY ESTEFANÍA LINARES CÁCERES JOSE ADOLFO MÜLLER CORTEZ JULIO ALBERTO POLANGO ARAGON
ELABORADO POR:	SINDY ESTEFANÍA LINARES CÁCERES JOSE ADOLFO MÜLLER CORTEZ JULIO ALBERTO POLANGO ARAGON
HOJA:	1/2
FECHA:	XX/XX/XXXX
APROBADO POR:	
FIRMA:	



DISTRIBUCIÓN DEL EDIFICIO	
A01	DESPACHO MUNICIPAL
A02	RECEPCIÓN
A03	UACI
A04	ARCHIVO
A05	PROYECCIÓN SOCIAL
A06	SALA DE REUNIONES
A07	TESORERÍA- PRESUPUESTO- CONTABILIDAD
A08	SECRETARÍA
A09	ALDITORIA
A10	CUENTAS GOBIERNOS- CATASTRO
A11	MEDIO AMBIENTE
A12	RESISTO FAMILIAR
B-01	BODEGA PLANTA BAJA
SS-01	SERVICIOS SANITARIOS PRIMER NIVEL
SS-02	SERVICIOS SANITARIOS SEGUNDO NIVEL
P-01	PARQUEO

SIMBOLOGÍA	
	INDICA RIESGO DE CAÍDAS A DISTINTO NIVEL.
	INDICA RIESGO ELÉCTRICO.
	INDICA RIESGO DE CAÍDA AL MISMO NIVEL.
	INDICA RIESGO BIOLÓGICO.
	INDICA RIESGO DE INCENDIO, MATERIALES INFLAMABLES.
	INDICA RIESGO ERGONÓMICO.
	INDICA PROHIBIDO FUMAR.
	INDICA PROHIBIDO APAGAR CON AGUA.
	INDICA PROHIBIDO FUMAR Y ENCENDER FUEGO.

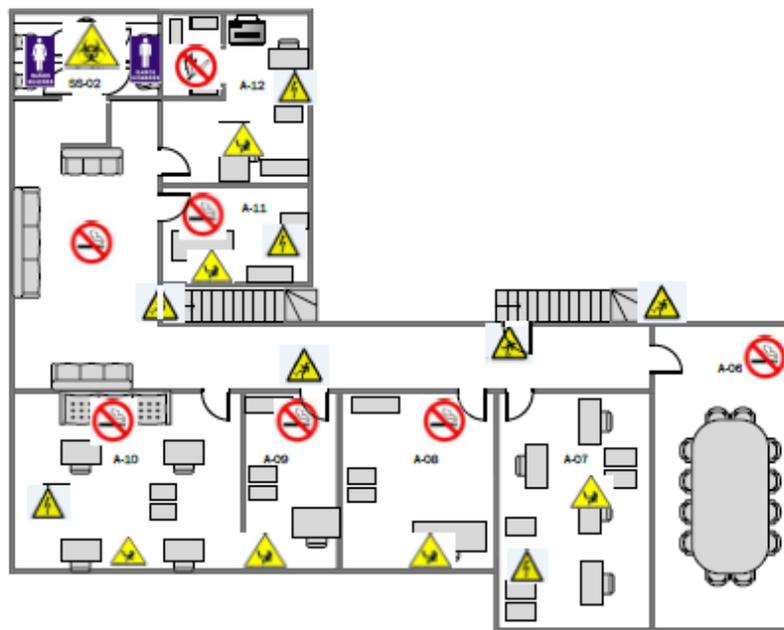
Ilustración 10: Mapa de riesgos planta baja (2018).



PLANO DE SEÑALIZACIÓN DE RIESGOS  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANÉCA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANÉCA	
DESARROLLADO POR:	BRINDY ESTEFANÍA LINARES GARCERÁN JOSÉ ADOLFO MULLER CORTÉS SILVIO ALBERTO POLANCO ARANGO
ELABORADO POR:	BRINDY ESTEFANÍA LINARES GARCERÁN JOSÉ ADOLFO MULLER CORTÉS SILVIO ALBERTO POLANCO ARANGO
HORA:	1/0
FECHA:	03/10/2018
APROBADO POR:	
FECHA:	



DISTRIBUCIÓN DEL EDIFICIO	
A-01	DEPARTAMENTO MUNICIPAL
A-02	RECEPCIÓN
A-03	SAO
A-04	ARCHIVO
A-05	PROYECCIÓN SOCIAL
A-06	SALA DE REUNIONES
A-07	TESORERÍA, PRESUPUESTO, CONTABILIDAD
A-08	SECRETARÍA
A-09	AGENTES
A-10	QUEJAS/COMENTARIOS CIUDADANO
A-11	W.C. AMBIENTE
A-12	RESERVOIRIO
B-01	BOVEDAS PLANTA BAJA
B-02	ESPACIOS SANITARIOS PRIMER NIVEL
B-03	ESPACIOS SANITARIOS SEGUNDO NIVEL
F-01	PARKING

SIMBOLOGÍA	
	INDICA RIESGO DE CÁMBIO A DISTINTO NIVEL.
	INDICA RIESGO ELÉCTRICO.
	INDICA RIESGO DE CAÍDA AL MISMO NIVEL.
	INDICA RIESGO BIOLÓGICO.
	INDICA RIESGO DE INCENDIO, MATERIALES INFLAMABLES.
	INDICA RIESGO EXPLOSIÓN.
	INDICA PROHIBIDO FUMAR.
	INDICA PROHIBIDO USAR FUEGO CON AGUA.
	INDICA PROHIBIDO FUMAR Y ENCENDER FUEGO.

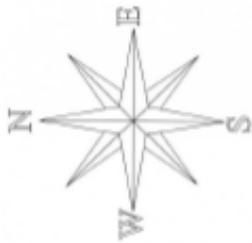
Ilustración 11: Mapa de riesgos planta alta (2018).



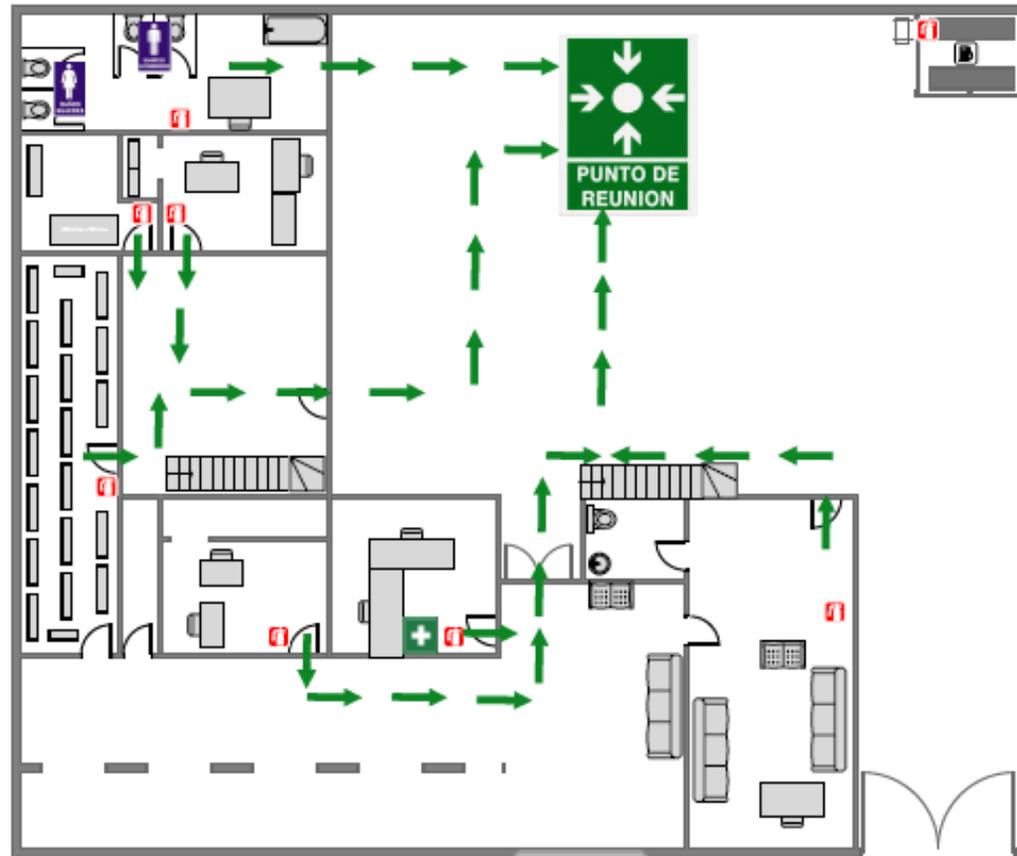
10.4. RUTA DE EVACUACIÓN.



PLANO DE SEÑALIZACIÓN PARA LA RUTA DE EVACUACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE APAMECA	
LEVANTADO POR:	IRICHY ESTEFANÍA LINARES GÓMEZ JOSÉ ADOLFO MÜLLER CORTÉS JOSÉ ALBERTO POLANCO ARANGO
ELABORADO POR:	IRICHY ESTEFANÍA LINARES GÓMEZ JOSÉ ADOLFO MÜLLER CORTÉS JOSÉ ALBERTO POLANCO ARANGO
HOJA:	1/1
FECHA:	20/12/2018
APROBADO POR:	
PRIMA:	



DISTRIBUCIÓN DEL EDIFICIO	
A-01	DESPACHO MUNICIPAL
A-02	RECEPCIÓN
A-03	SAO
A-04	ARCHIVO
A-05	PROTECCIÓN SOCIAL
A-06	SALA DE REUNIONES
A-07	TRABAJOS PRESUPUESTO-CONTABILIDAD
A-08	SECRETARÍA
A-09	AUDITORIA
A-10	CUENTAS CORRIENTES-CASERIO
A-11	MEDIO AMBIENTE
A-12	REGISTRO PARALAR
B-01	ESCUELA PLANTA BAJA
BB-01	SERVICIOS SANITARIOS PRIMER NIVEL
BB-02	SERVICIOS SANITARIOS SEGUNDO NIVEL
P-01	PARKING

SIMBOLOGÍA	
	INDICA EL PUNTO DE REUNIÓN EN EL QUE SE CONCENTRAN LAS PERSONAS EN CASO DE EVACUACIÓN.
	INDICA ZONA CRÍTICA A ESCUELA DE EMERGENCIA.
	INDICA LA DIRECCIÓN DE LA RUTA DE EVACUACIÓN.
	INDICA LA UBICACIÓN DEL EDIFICIO.
	INDICA LA SALIDA DEL EDIFICIO.
	INDICA LA UBICACIÓN DEL EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS.

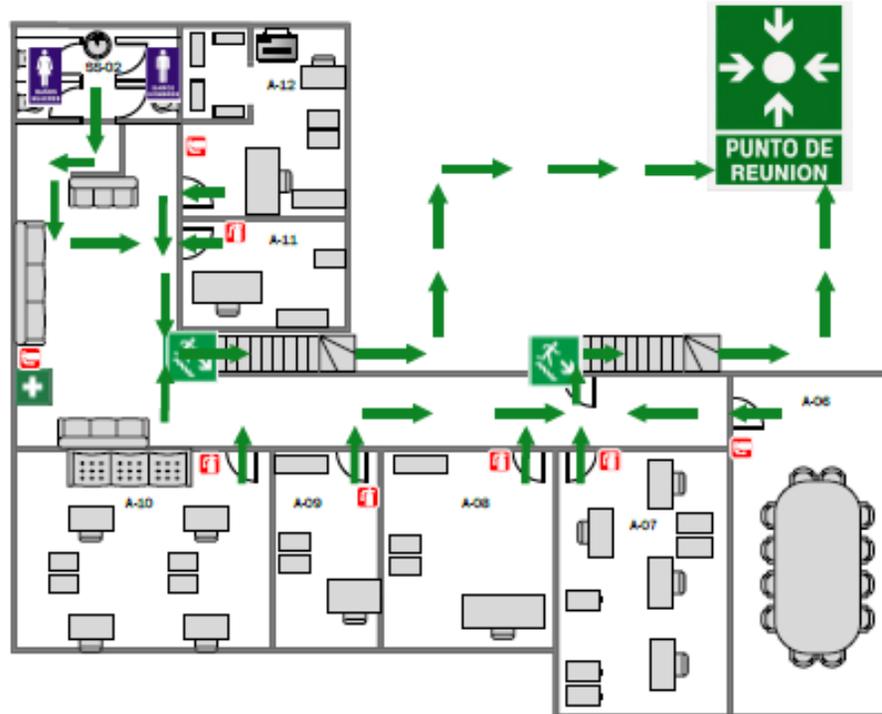
Ilustración 12: Mapa de Evacuación Planta baja (2018).



PLANO DE SEÑALIZACIÓN PARA LA RUTA DE EVACUACIÓN  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANEÇA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANEÇA	
LEVANTADO POR:	RINOV ESTEPAÑA LINARES GÓMEZ JOSÉ ADOLFO MULLER CORTEZ ALDO ALBERTO POLANCO ARANGO
ELABORADO POR:	RINOV ESTEPAÑA LINARES GÓMEZ JOSÉ ADOLFO MULLER CORTEZ ALDO ALBERTO POLANCO ARANGO
NOVA:	0/0
FECHA:	01/10/2018
APROBADO POR:	
FINA:	



DISTRIBUCIÓN DEL EDIFICIO	
A-01	DESPACHO MUNICIPAL
A-02	RECEPCIÓN
A-03	UNO
A-04	ARCHIVO
A-05	PROYECCIÓN SOCIAL
A-06	SALA DE REUNIONES
A-07	TELEFONO PRESUPUESTO CONTABILIDAD
A-08	SECRETARÍA
A-09	AUDITORIA
A-10	CUENTA CORRIENTES CATASTRO
A-11	MEDICAMENTO
A-12	REGISTRO PASAJER
B-01	BODEGA PLANTA BAJA
B-01	SERVICIO BAÑOS PRIMER NIVEL
B-02	SERVICIO BAÑOS SEGUNDO NIVEL
P-01	PARKING

SIMBOLOGÍA	
	INDICA EL PUNTO DE REUNIÓN EN EL QUE SE CONCENTRAN LAS PERSONAS EN CASO DE EVACUACIÓN.
	INDICA ESCALA ORDINARIA O ESCALERA DE EMERGENCIA.
	INDICA LA DIRECCIÓN DE LA RUTA DE EVACUACIÓN.
	INDICA LA UBICACIÓN DEL EXTINTOR.
	INDICA LA SALIDA DEL EDIFICIO.
	INDICA LA UBICACIÓN DEL EQUIPO DE PREVENCIÓN AUXILIO.

Ilustración 13: Mapa de Evacuación Planta alta (2018).

## 11. MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

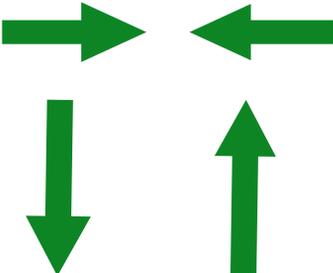
Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo establece en su Art. 36 que todo lugar de trabajo debe contar con un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general.

La adecuación de las señales va encaminada a reforzar las acciones preventivas que buscan beneficiar a los usuarios y empleados de la municipalidad a la hora de implementar las acciones que capaciten al personal en materia de seguridad ocupacional.

La utilización de las señalizaciones que se presentan a continuación busca fomentar el conocimiento a los usuarios a la hora de conocer las rutas de evacuación.

*Tabla 15: Símbolos de señales para el mapa de evacuación.*

SÍMBOLO	TIPO DE SEÑAL
	<p>INDICA: EL PUNTO DE REUNIÓN EN EL QUE SE CONCENTRARAN LAS PERSONAS EN CASO DE EVACUACIÓN.</p>
	<p>INDICA: ZONA CERCANA A ESCALERA DE EMERGENCIA.</p>

	<p>INDICA: LA DIRECCIÓN DE LA RUTA DE EVACUACIÓN.</p>
	<p>INDICA: LA SALIDA DEL EDIFICIO.</p>
	<p>INDICA: LA UBICACIÓN DEL EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS.</p>



## 12. PROCEDIMIENTOS

Con la creación de los procedimientos se pone a disposición de una forma práctica procesos y las diversas gestiones a seguir para lograr una ejecución efectiva del presente manual.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	N° DE PAGINA
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	<b>CHSO-001</b>	
PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS	<b>CHSO-002</b>	
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	<b>CHSO-003</b>	
CONTROL Y REGISTRO DE ACCIDENTES.	<b>CHSO-004</b>	
MODIFICACIONES DEL MANUAL	<b>CHSO-005</b>	



## 12.1. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>CHSO-001</b>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Identificar los riesgos asociados a las actividades realizadas en la Alcaldía.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación de riesgos deberá realizarse a través de controles periódicos incluyendo la revisión de puestos que puedan verse afectados.</li> <li>• La elección de repercusiones de trabajo, la introducción de nuevas tecnologías o la modificación en el acondicionamiento de los puestos de trabajo.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Encargado de Higiene y Seguridad ocupacional	14.	Elaborar un listado de todas las actividades que se realizan dentro de la municipalidad. (Apoyándose en los manuales de procedimientos existentes).	
	15.	Buscar información de cada actividad considerando las tareas en las que se ve implicado la realización de las mismas, número de personas expuestas, frecuencia y tiempo de exposición, materiales y sustancias utilizadas, maquinaria y equipo, medidas de prevención y equipo de protección necesario para la realización de la actividad. (Ver <b>CHSO-002</b> en el que se indica el procedimiento para la evaluación de riesgos).	
	16.	Elaborar un informe completando la lista de actividades con la información recopilada.	



## 12.2. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS. *CHSO-002*

El método presentado para la realización de la evaluación de riesgos en la Alcaldía Municipal de Apaneca se basa en la tarea de verificar las deficiencias en las que se puede encontrar la institución, este método permite cuantificar la magnitud de los riesgos presentes y basado en las consecuencias que puede provocar priorizar para su efectiva corrección.

Para realizar la valoración se deberá conocer cada aspecto como la exposición, consecuencia y la probabilidad en conjunto estos aspectos mostraran un valor que será el que marque el nivel de riesgo encontrado.

**Exposición:** Es la frecuencia con que se presenta la situación de riesgo. Siendo tal que el primer acontecimiento indeseado iniciaría la secuencia del accidente, también conocida como la frecuencia con que ocurre la situación de riesgo.

Se valora desde “continuamente” con 10 puntos hasta “remotamente” con 0,5 puntos. La valoración se realiza según la siguiente lista:

*Tabla 16: Valoración de Exposición a situaciones de Riesgo.*

EXPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Continuamente	Muchas veces al día	10
Frecuentemente	Aproximadamente una vez al día	6
Ocasionalmente	De una vez a la semana a una vez al mes	3
Irregularmente	De una vez al mes a un año	1
Remotamente	No se sabe que haya ocurrido, pero no se descarta.	0.5

**Consecuencias:** Se definen como el daño, debido al riesgo que se considera, más grave razonablemente posible, incluyendo desgracias personales y daños materiales, conocido como el resultado más probable de un accidente potencial.

Se asignan valores numéricos en función de la siguiente tabla:

**Tabla 17:** Valoración de la Consecuencia.

CONSECUENCIA	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Muerte	Que haya ocurrido pérdida de vidas	25
Lesión Grave	Invalidez permanente	15
Incapacidad	Lesiones con baja	5
Herida Leve	Lesiones sin baja	1

**Probabilidad:** La posibilidad que, una vez presentada la situación de riesgo, se origine el accidente. Habrá que tener en cuenta la secuencia completa de acontecimientos que desencadenan el accidente, conocida también como la probabilidad de que la secuencia de accidente se complete.

Se valora en función de la siguiente tabla:

**Tabla 18:** Valoración de la Probabilidad.

PROBABILIDAD DE ACCIDENTE	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Resultado más probable	Es el resultado más probable y esperado si la situación de riesgo tiene lugar.	10
Ocurrirá frecuentemente	Es completamente posible, no será nada extraño.	6
Alguna vez ha ocurrido	Sería una secuencia o coincidencia rara pero posible.	3
Remotamente ocurre	Coincidencia extremadamente remota pero concebible.	1
Nunca sucede	Coincidencia prácticamente imposible, jamás ha ocurrido.	0.5

Tales factores, de acuerdo a la puntuación obtenida, permiten determinar un Grado de Peligrosidad del Riesgo, lo que se consigue aplicando la siguiente fórmula:

$$\mathbf{GRADO\ DE\ PELIGROSIDAD = Consecuencias * Exposición * Probabilidad}$$

El cálculo del Grado de Peligrosidad de cada riesgo permite establecer un listado según la gravedad relativa de sus peligros y, por tanto, establecer objetivamente las prioridades para la corrección de los riesgos detectados. Se clasifican los riesgos y se actuará sobre ellos en función del Grado de Peligrosidad de acuerdo al siguiente cuadro:

*Ilustración 14: Clasificación de los riesgos según grado de peligrosidad.*

GRADO DE PELIGROSIDAD	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ACTUACIÓN FRENTE AL RIESGO
Mayor de 400	INTOLERABLE	NO DEBE COMENZAR NI CONTINUAR EL TRABAJO HASTA QUE SE REDUZCA EL RIESGO. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.
Entre 200 y 400	IMPORTANTE	NO DEBE COMENZARSE EL TRABAJO HASTA QUE SE HAYA REDUCIDO EL RIESGO. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Entre 70 y 200	MODERADO	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Entre 20 y 70	TOLERABLE	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Menor de 20	TRIVIAL	No se requiere acción específica.



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>CHSO-003</b>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>			
<p><b>Objetivo del procedimiento:</b> Establecer un procedimiento para realizar la Evaluaciones de Riesgos y así determinar la valoración de los mismos definiendo su tolerabilidad para planificar la implantación de las medidas de control que sean necesarias.</p>			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
•			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Encargado de Higiene y Seguridad ocupacional	1.	Planificar evaluaciones. FOR SSO 02	
	2.	Prepara las fichas de evaluaciones de riesgo de acuerdo al área a inspeccionar, según las características propias de cada proceso en caso del área de servicio o características de la unidad o puesto del área administrativa. Utilizando los formularios (FOR-SSO-03 a FOR-SSO-13) para el área de servicio y (FOR-SSO-14 para el área administrativa).	
	3.	Realiza la evaluación de riesgos, completando la información de las fichas mediante la observación directa de las condiciones o procesos de las diferentes áreas a inspeccionar.	
	4.	Identifica las tres variables que cuantifican al riesgo (probabilidad, exposición y consecuencia) Ver Anexo 2	
	5.	Determina el grado de peligrosidad de los riesgos identificados. Ver Anexo 3	
	6.	Revisa el mapa de riesgo actual de cada unidad y realiza las modificaciones si es necesario.	
Encargado de Higiene y Seguridad	7.	Realiza el reporte de la evaluación de los riesgos de la	



ocupacional		unidad o proceso evaluada (FOR-SSO-15) y anexa las modificaciones realizadas al mapa de riesgo.
	8.	<p>Analiza el informe del reporte de evaluación y dependiendo de los resultados se toman las acciones correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si de acuerdo a los resultados solo existen riesgos triviales y tolerables, no es necesario tomar Acciones Preventivas y Correctivas, solamente se hace un registro (FOR-SSO-16) detallando que la unidad o procesos correspondientes están en condiciones aceptables, por lo cual no es necesario realizar acciones preventivas ni correctiva.</li><li>• Si de acuerdo a los resultados existen riesgos Intolerables, Importantes y Moderados es necesario realizar acciones correctivas correspondientes.</li></ul>



## 12.3. PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>CHSO-004</b>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b> Crear un procedimiento que facilite la aplicación de técnicas que permitan identificar las causas raíz de los accidentes y así aplicar la mejora en las condiciones que lo provocaron.			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las investigaciones pertinentes de manera imparcial y así garantizar las mejoras en las condiciones de la institución.</li> </ul>			
<b>Responsable:</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad.</b>	
Personal del área en la que sucede el accidente	1.	Comunicar el accidente al encargado de Higiene y Seguridad Ocupacional.	
Encargado de Higiene y Seguridad ocupacional	2.	Registrar y apertura el expediente de accidente según formato establecido (REPORTE DE EVALUACIÓN DE RIESGOS <b>FHYSO-002</b> ).	
	3.	Coordinar visita y entrevistas con él o los involucrados en el accidente respetando el área en la que ocurrió. (REPORTE DE ANÁLISIS DE ACCIDENTES <b>FHYSO-004</b> )	
	4.	Analizar el área en la que ocurrió el accidente y entrevistar a las personas involucradas.	
	5.	Evaluar los resultados de las entrevistas y el análisis del área y realizar un reporte en el que se propongan las medidas correctivas a tomar para eliminar la fuente encontrada.	
	6.	Llena reporte de Accidente de trabajo con lesión, del Ministerio del trabajo (REPORTE DE ANÁLISIS DE ACCIDENTES <b>FHYSO-004</b> ) y llenar formatos <b>FHYSO-004</b> , <b>FHYSO-005</b> y <b>FHYSO-006</b> .	
	7.	Aplica acciones correctivas y mejoras en el proceso o condiciones de trabajo para evitar la ocurrencia de otro accidente similar	



## 12.4. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y REGISTRO DE ACCIDENTES.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>		<b>CHSO-005</b>
	<b>MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		<b>Fecha:</b>
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL Y REGISTRO DE ACCIDENTES.</b>			
<b>UNIDAD RESPONSABLE: COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>			
<b>Objetivo del procedimiento:</b>			
<b>Descripción narrativa del procedimiento:</b>			
<b>POLÍTICAS:</b>			
•			
<b>Responsable:</b>	<b>Nº</b>	<b>Actividad.</b>	
Encargado de Higiene y Seguridad ocupacional	1.	Planificar evaluaciones.	
	2.	Prepara las fichas de evaluaciones de riesgo de acuerdo al área a inspeccionar, según las características propias de cada proceso en caso del área de servicio o características de la unidad o puesto del área administrativa. Utilizando los formularios (EVALUACIÓN DE RIESGOS <b>FHYSO-001</b> ) para el área de servicio y para el área administrativa según sea necesario.	
	3.	Realiza la evaluación de riesgos, completando la información de las fichas mediante la observación directa de las condiciones o procesos de las diferentes áreas a inspeccionar.	
	4.	Identifica las tres variables que cuantifican al riesgo (probabilidad, exposición y consecuencia) (Ver <b>CHSO-002</b> en el que se indica el procedimiento para la evaluación de riesgos).	
	5.	Determina el grado de peligrosidad de los riesgos identificados. (Ver <b>CHSO-002</b> en el que se indica el	



		procedimiento para la evaluación de riesgos).
	6.	Revisa el mapa de riesgo actual de cada unidad y realiza las modificaciones si es necesario.
	7.	Realiza el reporte de la evaluación de los riesgos de la unidad o proceso evaluada (INFORME DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN <b>FHYSO-005</b> ) y anexa las modificaciones realizadas al mapa de riesgo.
	8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza el informe del reporte de evaluación y dependiendo de los resultados se toman las acciones correspondientes.</li> <li>• Si de acuerdo a los resultados solo existen riesgos triviales y tolerables, no es necesario tomar Acciones Preventivas y Correctivas, solamente se hace un registro detallando que la unidad o procesos correspondientes están en condiciones aceptables, por lo cual no es necesario realizar acciones preventivas ni correctiva.</li> <li>• Si de acuerdo a los resultados existen riesgos Intolerables, Importantes y Moderados es necesario realizar acciones correctivas correspondientes.</li> </ul>



## FORMULARIOS PROPUESTOS.

Los formularios que a continuación se presentan han sido diseñados adaptándose a las condiciones actuales de la infraestructura de la municipalidad, proporcionando orientación para realizar los chequeos de las áreas.



## 12.5. FORMULARIOS

## 12.5.1. FORMULARIOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

FHYSO-001		EVALUACIÓN DE RIESGOS QUÍMICOS																			
PROCESO				EXPOSICIÓN				CONSECUENCIA			PROBABILIDAD				VALOR						
FECHA: _/_/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: N°: _____	SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____		SD(Sensibles discapacitados)	MA(Maternidad)	ME(Menores de edad)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)
N°	INDICADORES			SI	NO	N/A															
1.	¿Desconocen los trabajadores los riesgos del uso de sustancias químicas y la debida manipulación de estos?																				
2.	¿Se manejan y usan sustancias químicas tanto manual como mecánicamente?																				
3.	¿Existe algún riesgo para la salud del trabajador a través de la inhalación, contacto o ingesta de las sustancias químicas?																				





<b>FHYSO-001</b>				<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS MECÁNICOS</b>															
<b>PROCESO</b>				<b>EXPOSICIÓN</b>				<b>CONSECUENCIA</b>			<b>PROBABILIDAD</b>			<b>VALOR</b>					
FECHA: _/_/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: N°: _____		SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____	SD(Sensibles discapacitados)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)
			MA(Maternidad)																
			ME(Menores de edad)																
<b>N°</b>	<b>INDICADORES</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>													
1.	¿Se carece de capacitaciones sobre la importancia y el uso adecuado de equipo de protección?																		
2.	¿Se les proporciona periódicamente equipo de protección a los trabajadores de acuerdo a las tareas asignadas?																		
3.	¿Hacen uso adecuado los trabajadores del equipo de protección que se les proporciona para el desempeño de sus tareas?																		
4.	¿Se revisa periódicamente el estado de los equipos de protección para su correspondiente cambio?																		
5.	¿Se utiliza equipo para proteger los ojos para la realización de tareas que provoque la proyección de partículas?																		





19.	¿Se utilizan máquinas y herramientas que por su uso generan ruidos y vibraciones?																			
20.	¿Existen trabajos con equipo y/o herramientas que por su uso generan ruidos y vibraciones?																			
21.	¿Se presenta casos de irritabilidad, dolores de cabeza, insomnio, etc. a causa de ruidos y vibraciones?																			
22.	¿Se capacita el personal de la responsabilidad de estar concentrado en su trabajo y mantener la precaución?																			
23.	¿Se capacita al personal para promover la seguridad y salud ocupacional en sus labores y puestos de trabajo?																			
<b>OBSERVACIONES</b>																				



FHYSO-001		EVALUACIÓN DE RIESGOS ELÉCTRICOS																			
PROCESO				EXPOSICIÓN			CONSECUENCIA			PROBABILIDAD			VALOR								
FECHA: _/_/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: N°: _____	SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____		SD(Sensibles discapacitados)	MA(Maternidad)	ME(Menores de edad)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)
N°	INDICADORES			SI	NO	N/A															
1.	¿Disponen de arnés de punto fijo para trabajos en altura?																				
2.	¿Hacen uso de arnés cuando trabajan en altura?																				
3.	¿Disponen de escaleras adecuadas o elevadores para el trabajo en alturas?																				
4.	¿Disponen de zapatos protectores para trabajos con electricidad?																				
5.	¿Hacen uso de los zapatos protectores para trabajos con electricidad?																				
6.	¿Cuándo se trabaja con alta tensión, los cascos utilizados tienen aislamiento eléctrico?																				
7.	¿Hacen uso los trabajadores de los cascos con aislamiento eléctrico?																				





21.	¿Se tiene definidos los períodos de revisión del sistema eléctrico?																		
22.	En trabajos en instalaciones eléctricas se verifica el cumplimiento de las “5 reglas de oro”.																		
23.	¿Los trabajos de mantenimiento e instalaciones eléctricas son realizados por personal formado?																		
24.	¿Existe formación, información y adiestramiento para los trabajadores en materia de riesgos derivados de la electricidad?																		
<b>OBSERVACIONES</b>																			



<b>FHYSO-001</b>		<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS EN BODEGA</b>																	
																			
PROCESO				EXPOSICIÓN			CONSECUENCIA			PROBABILIDAD			VALOR						
FECHA: ___/___/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: N°: _____	SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____		SD(Sensibles discapacitados)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)
		MA(Maternidad)																	
		ME(Menores de edad)																	
N°	INDICADORES			SI	NO	N/A													
1.	¿El espacio físico de la bodega suple las necesidades para la cual se demanda?																		
2.	¿El local para bodega posee estructura y solidez apropiada?																		
3.	¿Se encuentran bien iluminada la bodega?																		
4.	¿Se mantienen libres de obstáculos los pasillos de circulación del personal en la bodega?																		
5.	¿Existen lugares y/o medios idóneos para la ubicación ordenada de las herramientas?																		
6.	¿Hay un número suficiente de herramientas?																		
7.	¿Las herramientas se almacenan siempre en su lugar destinado especialmente para guardarlas de manera segura?																		





FHYSO-001		EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA TREN DE ASEO																
PROCESO				EXPOSICIÓN				CONSECUENCIA			PROBABILIDAD				VALOR			
FECHA: ___/___/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: N°: _____	SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____	SD(Sensibles discapacitados)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)
			MA(Maternidad)															
			ME(Menores de edad)															
N°	INDICADORES			SI	NO	N/A												
1.	¿Se suministra mantenimiento preventivo a los medios de transporte?																	
2.	¿Se mantiene un control y chequeo periódico de las condiciones de los camiones recolectores de basura?																	
3.	¿Se tienen a disposición de los usuarios las especificaciones técnicas del manejo y funciones del camión recolector de basura?																	







<b>FHYSO-001</b>		<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA SERVICIOS SANITARIOS</b>																
<b>PROCESO</b>				<b>EXPOSICIÓN</b>			<b>CONSECUENCIA</b>			<b>PROBABILIDAD</b>			<b>VALOR</b>					
<b>FECHA:</b> _/_/___	<b>NUMERO DE TRABAJADORES:</b> N°: _____	<b>SENSIB</b> SD: _____ MA: _____ ME: _____	SD(Sensibles discapacitados)  MA(Maternidad)  ME(Menores de edad)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición* Consecuencia* Probabilidad)

N°	INDICADORES	SI	NO	N/A														
1.	¿Se dispone de suficiente agua potable y libre de circunstancias que posibiliten la contaminación de esta?																	
2.	¿Evitan los trabajadores contaminar con las manos sucias los recipientes portadores de agua al momento de beber agua?																	
3.	¿Cada trabajador tiene su propio recipiente para portar agua para beber?																	
4.	¿Se prohíbe hurgar la basura?																	
5.	¿Se prohíbe consumir alimentos o bebidas provenientes de la basura recolectada?																	







FHYSO-001		EVALUACIÓN DE RIESGOS DE INCENDIOS																	
PROCESO				EXPOSICIÓN				CONSECUENCIA			PROBABILIDAD			VALOR					
FECHA: _/_/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: N°: _____	SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____		SD(Sensibles discapacitados)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)
			MA(Maternidad)																
			ME(Menores de edad)																
N°	INDICADORES			SI	NO	N/A													
1.	¿Conocen los trabajadores si la zona laboral constituye riesgo ligero, ordinario o extraordinario de incendio?																		
2.	¿Hay un plan de emergencia contra incendios y evacuación?																		
3.	¿Conoce el personal las salidas y los planes de emergencia en caso de incendio?																		
4.	¿Se controlan las fuentes de ignición que existan, dando un mantenimiento a las maquinas, equipo, sistema eléctrico e instalaciones?																		
5.	¿Existen rótulos que indiquen la prevención y peligro de incendio?																		
6.	¿Hay en el local extintores portátiles cada 15 m?																		



7.	¿Se encuentra el extintor en el lugar indicado y visible?																			
8.	¿Existe el adiestramiento adecuado por parte del personal para el uso de los extintores?																			
9.	¿Se encuentran los extintores debidamente rotulados?																			
10.	¿Se realiza un mantenimiento de los extintores para desecharlo, repararlo o conservarlo?																			
11.	¿Se realiza la recarga, presurización del extintor y prueba hidrostáticas del contenedor?																			
12.	¿Se lleva un registro que indique fecha de adquisición y revisión periódica en cada extintor?																			
13.	¿Las instrucciones de manejo del extintor son legibles y están a la vista?																			
14.	¿Hay un extintor en el exterior del local o de la zona y próximo a la puerta de acceso (este extintor podrá servir a varios locales o zonas simultáneamente)?																			
15.	¿Se tiene establecido un ente externo encargado de realizar la inspección a los extintores de la institución?																			
16.	¿Se tiene designada una persona encargada de realizar la inspección a los extintores?																			
OBSERVACIONES																				



<b>FHYSO-001</b>		<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS BIOLÓGICOS</b>																
<b>PROCESO</b>				<b>EXPOSICIÓN</b>			<b>CONSECUENCIA</b>			<b>PROBABILIDAD</b>			<b>VALOR</b>					
<b>FECHA:</b> _/_/___	<b>NUMERO DE TRABAJADOR ES:</b> N°: _____	<b>SENSIB</b> SD: _____ MA: _____ ME: _____	SD(Sensibles discapacitados)  MA(Maternidad)  ME(Menores de edad)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)

N°	INDICADORES	SI	NO	N/A														
1.	¿Se trabaja en lugares con hacinamiento, suciedad orgánica o entre personas y locales con higiene precaria?																	
2.	¿Hay presencia de vectores biológicos en los lugares de trabajo?																	
3.	¿Se tiene un control de los riesgos biológicos?																	
4.	¿Se cuenta con el equipo de protección personal adecuado para la manipulación de desechos sólidos?																	
5.	¿Conoce el personal los riesgos potenciales por contacto con jeringas, agujas, objetos cortantes,																	



	heces, animales en estado de descomposición, etc. que pueden encontrarse en la basura?																		
6.	¿Conoce el personal los riesgos potenciales por el contacto con lixiviados?																		
7.	¿Conoce el personal los riesgos potenciales de Microorganismos infecciosos, cucarachas, insectos volátiles, roedores, etc.?																		
8.	¿Se informa y supervisa a los trabajadores de la importancia de los hábitos higiénicos personales en sus labores?																		
9.	¿Se advierte a los peones recolectores de basura de tocarse directamente con las manos los ojos, la boca y fosas nasales mientras tienen contacto con basura y lixiviados?																		
10.	¿Desconocen los trabajadores las precauciones que deben de tener al momento de realizar la recolección de la basura?																		

<b>OBSERVACIONES</b>																			



<b>FHYSO-001</b>		 <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA</b> 																
																		
<b>PROCESO</b>				<b>EXPOSICIÓN</b>			<b>CONSECUENCIA</b>		<b>PROBABILIDAD</b>			<b>VALOR</b>						
FECHA: _/_/___	NUMERO DE TRABAJADOR ES: Nº: _____	SENSIB SD: _____ MA: _____ ME: _____	SD(Sensibles discapitados) MA(Maternidad) ME(Menores de edad)	Continuamente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Irregularmente	Remotamente	Muerte	Lesión grave	Incapacidad	Herida leve	Resultado más probable	Ocurrirá frecuentemente	Alguna vez ha ocurrido	Remotamente ocurre	Nunca sucede	Valor = (Exposición * Consecuencia * Probabilidad)

Nº	INDICADORES	SI	NO	N/A														
<b>RIESGOS DE INCENDIOS</b>																		
1.	¿Existe un plan de emergencia contra incendios y evacuación?																	
2.	¿Hay en el local extintores portátiles cada 15 m?																	
3.	¿Conoce el personal las salidas y los planes de emergencia en caso de incendio?																	
4.	¿Se encuentra los extintores en lugares adecuados y visibles?																	
5.	¿Existe el adiestramiento adecuado por parte del personal para el uso de los extintores?																	
6.	¿Se encuentran los extintores debidamente rotulados?																	











54.	¿Existen carteles ilustrativos y explicativos de instrucciones de qué hacer en caso de incendio?																		
55.	¿Existen carteles ilustrativos y explicativos de instrucciones de qué hacer en caso de sismo?																		
56.	¿Se encuentran señalizadas las puertas y salidas de emergencia, en aquellos lugares donde se requiere?																		

LOCALES Y CONDICIONES

57.	¿Se encuentra en buen estado el techo?																		
58.	¿Existen escaleras irregulares y sin antideslizantes?																		
59.	¿Se encuentra en buen estado el piso y limpio?																		
60.	¿Se encuentran los pasillos despejados?																		
61.	¿Se cuenta con un botiquín para emergencias?																		
62.	¿El botiquín cuenta con medicamentos y provisiones constantemente?																		
63.	¿El personal está capacitado en cuanto a primeros auxilios?																		
64.	¿Los lugares de trabajo son limpios y ordenados?																		

OBSERVACIONES




## 12.5.2. FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

FHYSO-002	 <b>REPORTE DE EVALUACIÓN DE RIESGOS</b> 			
Apaneca, _____ de _____ de 20_____.				
Área evaluada: _____				
Encargado/a del área: _____				
Evaluador: _____				
RESUMEN DE VALORACIÓN DE RIESGO				
	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
	Trivial			
	Tolerable			
	Moderado			
	Importante			
	Intolerable			
¿EXISTEN MODIFICACIONES EN EL MAPA DE RIESGOS?			SI	NO
N°	MODIFICACIÓN			
RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN				
F. _____ Encargado del área evaluada.		F. _____ Evaluador.		



12.5.3. FORMULARIO PARA EL RESUMEN DE INDICADORES

<b>FHYSO-003</b>	<b>RESUMEN DE INDICADORES DE RIESGO</b>		
			
<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>VALOR</b>	<b>OBSERVACION PARA SU SOLUCION</b>
<b>INTOLERABLES</b>			
<b>IMPORTANTES</b>			
<b>MODERADOS</b>			
<b>OBSERVACIONES:</b>			



## 12.5.4. FORMULARIO PARA EL REPORTE DEL ANÁLISIS DE ACCIDENTE

<b>FHYSO-004</b>	<b>REPORTE DE ANÁLISIS DE ACCIDENTES</b>		
			
Causa del accidente:	Condición insegura	Acción insegura	

Condición insegura	
Estructura o instalaciones diseñadas, construidas o instaladas en forma inadecuada o deteriorada	
Falta de Medidas / Equipo contra incendio	
Instalaciones en la maquina o equipos diseñados, construidos o armados en forma inadecuada en mal estado de mantenimiento	
Protección inadecuada, deficiente o inexistente en la maquinaria, equipo o instalaciones eléctricas	
Herramientas manuales, eléctricas, neumáticas y portátiles, defectuosas o inadecuadas	
Equipo de protección personal defectuoso, inadecuado o faltante	
Falta de orden y limpieza	
Inexistencia de Avisos o señales de Seguridad e higiene Ocupacional	

Acción insegura	
Ejecución de la Operación sin previo Adiestramiento	
Operación de Equipo sin autorización	
Ejecución del Trabajo a Velocidad no indicada	
Obstrucción o sustracción del dispositivo de seguridad	
Limpieza, engrase o reparación de la maquina en movimiento	
Otros (especifique):	

ORIGEN DE ACCIÓN INSEGURA	
Falta de Capacitación o adiestramiento para el puesto de trabajo Fatiga	
Desconocimiento de medidas preventivas de accidentes laborales Confianza Excesiva	
Carencia de hábitos de seguridad en el trabajo Negligencia	
Disminución de la Habilidad en el trabajo	



Testigo en el momento en que ocurre el accidente:							
Daños materiales:							
_____							
Gravedad de la pérdida:	Grave		Media		Leve		Nula
Probabilidad de Ocurrencia :	Frecuentemente			Ocasionalmente			Rara vez
Medidas Preventivas Preliminares a Tomar en Cuenta			Observaciones para Solución				
Fecha de elaboración del reporte:							



## 12.5.5. FORMULARIO PARA EL INFORME DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

FHYSO-005	<b>INFORME DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>	
		
Apaneca _____ de _____ de 20__		
Unidad/Proceso: _____		
Factor de Riesgo/Mejora: _____ _____		
Propuesta de solución: _____ _____ _____		
Recursos Necesarios: _____ _____ _____		
Descripción de la Solución: _____ _____ _____ _____		
Fecha límite de implantación: ____ de, _____, de _____		
Observaciones: _____ _____ _____		
REALIZADO POR : _____		
FIRMA: _____		





## 13. PLANES

### 13.1. PLAN DE EMERGENCIAS

El plan de emergencias del manual de higiene y seguridad ocupacional para la Alcaldía Municipal de Apaneca, es el documento en el cual se definen las acciones y medidas específicas para capacitar al personal en el que hacer antes, durante y después de cualquier emergencia que surja dentro de las instalaciones de la institución.

El presente instrumento considera dar respuesta a las siguientes emergencias:

- Incendios.
- Sismos.

El plan permitirá una correcta aplicación de los procedimientos que permitan en manejo para las emergencias consideradas, para lo cual una actualización a tiempo del documento garantizará un resultado exitoso del mismo, la aprobación de dicha actualización será verificada por los integrantes del comité de higiene y seguridad ocupacional.

**Objetivo del plan de emergencias:** Diseñar modelo que permita organizar los recursos materiales y humanos que se encuentran disponibles en la institución que garantice la correcta intervención ante una emergencia presentada por agentes internos o externos a esta.

Responsable del Plan de Emergencias:

El responsable de la correcta ejecución del plan de emergencias es el comité de higiene y seguridad ocupacional en función.

Descripción de la institución

La Alcaldía actualmente cuenta con 26 personas laborando dentro de la institución en las diferentes áreas. El horario de trabajo es de lunes a viernes de 08.00 am a 12:00 MD y de 02:00 pm a 05:00pm.

La descripción de las instalaciones es la siguiente:

El edificio es de dos plantas, al cual en el 2015 se le realizando modificaciones estructurales en el que las unidades de la institución fueron organizadas y distribuidas en el nuevo edificio.

El área de las instalaciones es de 480 mts cuadrados



Las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Apaneca fueron modificadas en el año de 2015, actualmente consta de dos plantas, la planta baja conformada por:

- Despacho Municipal.
- Recepción.
- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones.
- Archivo.
- Unidad de proyección social.
- Bodega 1.
- Baños planta baja.
- Parqueo.

La planta alta se realizan los procesos operativos, y está conformada por:

- Sala de reuniones.
- Oficina de Tesorería, Presupuesto, Contabilidad.
- Secretaria.
- Cuentas corrientes y catastro.
- Unidad de Medio Ambiente.
- Registro Familiar.
- Baños planta alta.

Condiciones Estructurales:

Estado Satisfactorio debido a la reciente modificación en su estructura.

Sistema constructivo: estructura de concreto y ladrillo rojo.

Externamente:

El edificio está ubicado en una zona comercial.



## **Evacuación en caso de sismos o terremotos:**

Para reaccionar ante este fenómeno que da paso a la liberación de energía acumulada en forma de ondas sísmicas que es provocada por diferentes factores da apertura a formular la reacción y dividirla en tres etapas:

### **I. Antes del sismo:**

- Realizar rondas de investigación y control dentro de la institución para anticiparse de peligros que pudiesen ser identificados.
- Asegurar que los objetos pesados y que representen un peligro para los empleados sean debidamente empotrados en piso o paredes para disminuir el riesgo que estos representen.
- Realizar capacitaciones con el personal para prevenir su actuar ante este tipo de emergencias.
- Asegurarse que las instalaciones estén debidamente señalizadas y que los pasillos se encuentren libres de objetos al igual que los accesos a las oficinas y las salidas del edificio.

### **II. Durante el sismo:**

- Se inicia con la evacuación del área en forma ordenada, rápida y sin precipitación. **Esto se logra con las siguientes medidas:**
  - Informar al personal de la emergencia que se está presenciando y la necesidad de realizar la evacuación.
  - Verificar que los sistemas eléctricos y agua potable sean desconectados para evitar daños al personal y al edificio.
  - Asegurar que todo el personal sea dirigido en la ruta de evacuación correspondiente y sea ubicado en el lugar asignado como punto de encuentro.
  - Inspeccionar que dentro del edificio no se encuentre ningún usuario y/o empleado.
  - Comunicar el estado de la emergencia a las personas involucradas y asegurar que no entren en crisis de pánico.
- Toda la evacuación debe realizarse formando hileras y dirigiéndolas hacia las salidas previstas en cada área



### III. Después del sismo:

- Se inicia con la evacuación del área en forma ordenada, rápida y sin precipitación. Esto se logra con las siguientes medidas:
- Toda la evacuación debe realizarse formando hileras y dirigiéndolas hacia las salidas previstas en cada área.
- El comportamiento en la emergencia debe ser así
- Mantener tranquilidad
- Actuar con rapidez pero sin precipitación
- Ayude a los demás infunda confianza y seguridad.
- En caso de emergencia, el encargado del aula deberá tomar las lámparas y radio de emergencia con baterías recargables.
- En las oficinas desconectar todos los aparatos eléctricos.
- Alejarse de Ventanas, puertas de vidrio, archivos u objetos que puedan caer.
- Ubicarse debajo de marcos de puertas estructurales, escritorios, en caso de que la evacuación sea interrumpida por una sacudida violenta (terremoto).

### Actividad para incendio

#### Evacuación

- Se inicia con la evacuación del área en forma ordenada, rápida y sin precipitación.

#### **Esto se logra con las siguientes medidas:**

- Si en la ruta de salida hay demasiado humo, las personas deben avanzar a gatas ya que los gases de combustión siempre suben y son los que producen más daño en los incendios.
- Si se tiene que abrir puertas en la ruta de salida, palpe primero la temperatura, si están calientes déjelas cerradas y busque otra salida
- Si la emergencia es un incendio, cerrar las puertas de la habitación en donde se encuentre y si es posibles rendijas para evitar el ingreso del humo.

#### **El comportamiento en la emergencia debe ser así**

- Mantener tranquilidad



- Actuar con rapidez, pero sin precipitación
- Ayude a los demás infunda confianza y seguridad.
- En caso de emergencia, el encargado del aula deberá tomar las lámparas y radio de emergencia con baterías recargables.
- En las aulas desconectar todos los aparatos eléctricos.
- Alejarse de Ventanas, puertas de vidrio, archivos u objetos que puedan reventar por las altas temperaturas.

### **Medidas de Prevención**

- A inicio y a mediados de año evaluar las condiciones de seguridad de la institución.
- Si se diera algún cambio imprevisto en las condiciones y que pueda afectar la seguridad el comité deberá realizar una sesión extraordinaria.
- Evaluar las características del edificio determinar los peligros potenciales y proponer medidas correctivas.
- Elaborar y mantener actualizado el plan de emergencia. Para el caso de que se den situaciones conflictivas por eventuales desastres, como incendios o terremotos.

### **El comité de emergencia en caso de terremoto debe periódicamente:**

- Evaluar que las zonas de seguridad estén debidamente señaladas.
- Evaluar el Botiquín este en su respectivo lugar y cuente con los medicamentos recomendados.
- Revisa posibles peligros que pueden existir para las personas que están en el edificio cuando sobrevenga un sismo,

### **Debe poner atención en detectar y corregir anomalías en:**

- Elementos de construcción que podrían desprenderse, tales como repellos, cielorrasos, vidrios, lámparas colgantes.
- Mobiliario: Estantes, Botellones de agua, ventiladores.
- Se debe contar con un desatornillador cerca de la puerta en caso de que se trabe.

### **El comité de emergencia, al iniciar cada semestre debe:**

- Revisar los posibles peligros de que se inicie un incendio en el edificio.



- Estado de los alambres del sistema eléctrico y las conexiones
- Revisar los tomacorrientes y los plafones de las lámparas
- Eliminar las conexiones de varios aparatos eléctricos de un mismo tomacorriente principalmente si tienen altas resistencias.
- Revisar los fusibles y los breakers del sistema eléctrico.
- Al finalizar las labores del día, todos los aparatos deben quedar apagados. Para ello cada empleado es el responsable de apagarlos al finalizar su jornada.
- Coordinar con las entidades responsables de brindar el entrenamiento de los grupos en casos de emergencias.

**Tabla 19:** Procedimiento de actuación ante emergencias.

PLAN DE EMERGENCIAS		
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIA		
TIPO DE EMERGENCIA	PROCEDIMIENTO	MEDIDAS
INCENDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evacuar al personal de la institución.</li> <li>• Si el principio de incendio se sale de control o la persona no cuenta con el extinguidor apropiado, o el contenido del mismo se ha terminado debe retirarse de la escena.</li> <li>• Colaborar con el cuerpo de bomberos si así se requiriera y de acuerdo con conocimientos y práctica adquirida.</li> <li>• Debe utilizarse el extintor más próximo al incendio, que seguramente será el idóneo. En todo caso asegurarse de ello.</li> <li>• No deben abrirse ni puertas ni ventanas que producirían el efecto chimenea al actuar de tiro, lo que favorecería la expansión del incendio.</li> <li>• A falta de equipo autónomo de respiración o filtro, colocarse una prenda húmeda tapando las vías respiratorias y procurar ir agachado, porque el humo tiende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la prohibición de fumar si está establecida.</li> <li>• No arrojar colillas a las papeleras.</li> <li>• No sobrecargar los enchufes, ni usar tomacorrientes múltiples.</li> <li>• Al finalizar la jornada no dejar enchufados equipos, electrónicos.</li> <li>• Leer las instrucciones de los equipos extintores.</li> <li>• Mantener al alcance el botiquín de primeros auxilios.</li> <li>• Aplicarle el mantenimiento oportuno a los extintores.</li> </ul>



	<p>a ir hacia arriba por su menor densidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un extintor utilizado mucho o poco, no se debe colocar en su sitio sin haberlo recargado.</li> <li>• Actuar con varios extintores a la vez, tomando la precaución de no enfrentarlos.</li> </ul>	
<p>SISMOS/ TEMBLOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga la calma y transmítasela a los demás ocupantes.</li> <li>• Ayudar a menores, ancianos y discapacitados llevándolos a un lugar seguro.</li> <li>• No abandone el edificio ni se traslade internamente, ubíquese en un lugar de mayor seguridad, como los que se señalan a continuación: Bajo mesas o muebles, Bajo marcos de puertas. Si fuera necesario evacuar se avisará oportunamente.</li> <li>• Aléjese de ventanas y elementos colgantes.</li> <li>• Aléjese de lugares donde existan objetos en altura, que pudieran caer.</li> <li>• Apague equipos eléctricos.</li> <li>• Aléjese de cables cortados ya que pueden estar energizados. Si ha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el espacio existente entre estanterías ya que podría propiciar atrapamiento y lesiones.</li> <li>• Fijar al piso los estantes metálicos.</li> <li>• Mantener libre los pasillos de desplazamiento para evitar tropiezos.</li> <li>• Mantener en un lugar seguro y al alcance el botiquín de primeros auxilios</li> </ul>



	<p>habido derrumbes y hay personas lesionadas, pida la presencia de personas que puedan prestar primeros auxilios y para que sean trasladados para su Atención Médica.</p>	
<p>CAÍDAS AL MISMO NIVEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los suelos de las escaleras y zonas de paso han de estar limpios, deben ser estables y estar libres de obstáculos.</li> <li>• Todas las aberturas, sobre todo en el suelo y paredes, los desniveles o plataformas de carga de más de 2 metros de altura que supongan un riesgo de caída de persona se protegerán mediante barandillas u otros sistemas de protección de seguridad equivalente, que podrán tener partes móviles cuando sea necesario disponer de acceso a la abertura.</li> </ul>	
<p>CORTADURAS</p>	<p>En caso de cortaduras menores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lávese las manos con jabón o un limpiador antibacteriano para prevenir una infección.</li> <li>• Luego, lave completamente la herida con agua y un jabón suave.</li> <li>• Use presión directa para detener el sangrado.</li> <li>• Aplique un ungüento antibacteriano y un vendaje limpio que no se pegue a la herida.</li> </ul> <p>En caso de punciones menores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lávese las manos con jabón o un limpiador antibacteriano para prevenir una infección.</li> <li>• Enjuague el sitio de la punción durante al menos 5 minutos con agua corriente y luego lave con jabón.</li> <li>• Busque objetos dentro de la herida (pero no hurgue). Si encuentra alguno, no lo retire, sino que acuda al servicio o sala de urgencias.</li> <li>• Si no puede ver nada dentro de la herida, pero falta un fragmento del objeto que la causó, busque también atención médica.</li> </ul>	

- Aplique un ungüento antibacteriano y un vendaje limpio que no se pegue a la herida.

### Procedimientos de emergencia

En accidentes que hayan ocasionado **lesiones menores** al personal, por ejemplo, quemaduras pequeñas o cortes reducidos, es habitual el contar con tiempo disponible suficiente para lograr atención médica prestada por miembros del personal calificados para atender los accidentes.

En los casos en que se han producido **accidentes graves**, el primer cuidado será el de buscar ayuda médica capacitada.

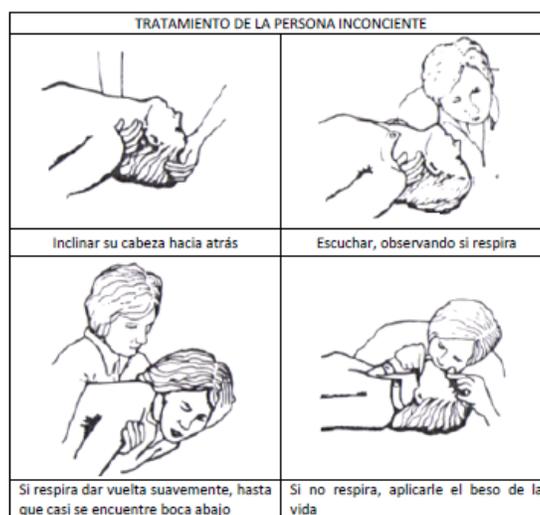
Deberá avisarse al servicio médico de emergencia más próximo. Dicho servicio puede ser el prestado por la enfermera de la clínica municipal o el médico de la misma, o el servicio local de unidad de salud, según sea el caso.

En muchas ocasiones, sin embargo, se requiere una acción inmediata para minimizar el daño, o incluso evitar que se produzca la muerte del accidentado.

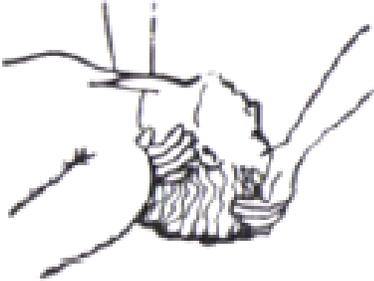
Es en estos casos en que puede resultar de particular importancia la prestación de primeros auxilios por alguien entrenado para darlos.

La siguiente descripción breve de los primeros auxilios no puede sustituir en ningún caso al curso de primeros auxilios.

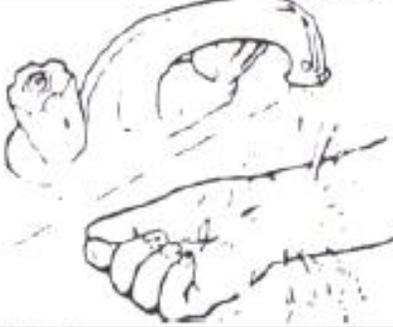
Los siguientes ejemplos muestran la forma puede evitar que se produzcan lesiones o daños graves:



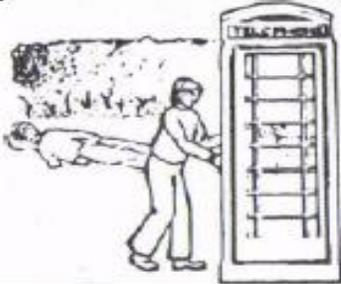
*Ilustración 15: Tratamiento de una persona inconsciente.*

RESPIRACIÓN BOCA A BOCA	
	
Levantar la nuca, inclinado la cabeza hacia atrás	Hacer una respiración profunda, y apretar la nariz del paciente

*Ilustración 16: Respiración boca a boca.*

QUEMADURAS GRAVES	
	
Enfriar la quemadura con agua fría, durante aproximadamente durante 10 minutos	Si la herida es en la mano o en brazo quitar anillos, reloj, pulseras, etc.
	
Cubrir únicamente con tela limpia	Llamar la ambulancia

*Ilustración 17: Tratamiento de quemaduras graves.*

FRACTURAS DE HUESOS	
	
Mover al accidente únicamente si se encuentra su vida ante otro peligro	Tranquilizar al herido, y prevenirle para que no se mueva.
	
Cubrirlo ligeramente con un saco	Llamar la ambulancia

*Ilustración 18: Tratamiento en caso de fracturas.*

EN CASO DE CHOQUE	
	
Acostar el paciente, y levantar sus pies si la lesión lo permite	Tranquilizar al paciente y cubrirlo con un saco
	
Evitar que se le den líquidos a beber, pes pueden dificultar un tratamiento posterior	Llamar una ambulancia

*Ilustración 19: Tratamiento en caso de choque.*



Todos estos procedimientos son importantes, pero lo que debe recibir a la máxima atención es relativo a la respiración y a un exceso de hemorragia.

Deberán conocerse y aplicarse las medidas siguientes, tan pronto como sea posible y se requiera: Los ojos afectados por productos químicos deberán ser irrigados, utilizando una botella de lavado para los ojos, o metiendo la cara en agua limpia, o bien rociando agua del grifo, suavemente, sobre los ojos, durante por lo menos 20 minutos o hasta que se cuente con la ayuda capacitada.

**Debe recordarse que:**

1. Los productos químicos que afectan los ojos pueden ocasionar un dolor extremado.
2. Cuando están afectados los dos ojos, o sólo uno, la víctima puede cerrar los dos ojos firmemente y perder todo sentido de la dirección
3. La víctima puede reaccionar con exceso, y verse sujeta al pánico.
4. Puede por lo tanto ser necesario usar la *fuera* para conducirla al lugar en que se cuenta con agua o en tanto se utiliza la botella de lavado para los ojos.



### 13.2. PLAN PARA USO DE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

Mantener el botiquín de primeros auxilios en lugares accesibles y para uso gratuito de todo el personal a su servicio, un botiquín equipado con los medicamentos y enseres necesarios. A continuación, se presentan algunas consideraciones generales:

Deberá animarse a todos los empleados a que adquieran la preparación necesaria para prestar los primeros auxilios, y cuando sea posible se les acredite como tales.

#### **Botiquines de primeros auxilios**

El número y ubicación de los botiquines disponibles es importante. Constituye una buena práctica el situar los botiquines de primeros auxilios en lugares análogos en todo el edificio, de tal manera que el personal se habitúe y conozca dichos lugares.

Los botiquines deberán conservarse totalmente dotados, y es importante por ello que una persona responsable tenga a su cargo 'cada botiquín, y que su nombre y domicilio aparezcan en la parte delantera de aquél.

La mayoría de los talleres están obligados por ley a mantener un número prescrito de botiquines de primeros auxilios, claramente etiquetados, y fácilmente accesibles. Es muy probable que esta exigencia se aplique en un futuro próximo a todos los laboratorios.

*Tabla 20: Contenido del botiquín de primeros auxilios.*

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Alcohol	\$2.82	1	\$0.80
Agua oxigenada	\$2.51	1	\$2.51
Jabón desinfectante	\$2.89	1	\$2.89
Algodón hidrófilo	\$0.10	10	\$1.00
Gasas estériles (3X3)	\$0.07	10	\$0.70
Gasas estériles (2X10)	\$1.10	1	\$1.10
Vendas	\$1.95	5	\$9.75



Esparadrado hipo alérgico.	\$1.70	5	\$8.50
Apósitos adhesivos	\$0.05	50	\$2.50
Hisopos	\$0.50	100	\$0.50
Tijeras con punta roma.	\$2.50	1	\$2.50
Pinzas.	\$5.25	1	\$5.25
Guantes de un solo uso.	\$0.25	5	\$1.25
<b>TOTAL:</b>			<b>\$39.25</b>

Los costos que se muestran serán por un botiquín, para los dos botiquines el costo total será de: \$78.50

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL USO DEL BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

El botiquín de primeros auxilios debe estar en un lugar fresco, seco y seguro, fuera del alcance de los niños, debe contener un listado actualizado de los medicamentos, su dosificación, efectos y contraindicaciones.

Los medicamentos deben presentar claramente sus nombres y fechas de vencimiento, de ser posible es mejor tener sus indicaciones originales a mano, los antisépticos o medicamentos líquidos deben estar guardados de preferencia en frascos de plástico.

- Cuando se utilice un material o instrumento de curación, hay que lavarlo de forma rigurosa y luego desinfectarlo.
- Debe consultar con el médico de la clínica municipal sobre los medicamentos más adecuados a usar en caso de una emergencia.
- Todas las personas en la Alcaldía deben saber en qué lugar está ubicado el botiquín.
- Debe tener a mano la lista con los teléfonos de emergencia.
- Si los síntomas persisten no dude en consultar con un médico.
- No usar ninguna medicina que se vea de alguna forma deteriorada, descolorida o diferente a la presentación que usted conoce.



- Si algo parece sospechoso, comuníquese con el Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional encargado y notifique la alteración del producto.
- No tome medicamentos en la oscuridad.

**Recuerde, evite auto medicarse, cada medicamento produce efectos diferentes en distintas personas.**

### **NORMAS BÁSICAS DEL MANEJO DEL BOTIQUÍN**

1. Los botiquines, en ningún caso, solucionarán problemas mayores de salud, sólo sirven para ayudar a brindar los primeros auxilios y solucionar problemas menores, tampoco el botiquín reemplazará los servicios de un médico y farmacia.
2. Los botiquines deben ser revisados mensualmente en su reposición y fechas de caducidad de los medicamentos. Los medicamentos faltantes deben ser reemplazados, en lo posible trate de no tener menos de la mitad en cuanto a la cantidad de cada uno de los medicamentos recomendados en este instructivo.
3. Todos los medicamentos caducados deben ser desechados inmediatamente. Los medicamentos que por algún motivo estén fuera de sus cajas, en el que no se aprecie el nombre del producto ni la fecha de caducidad o tengan algún tipo de daño en su presentación, deben ser desechados.
4. Los botiquines deben estar en un lugar visible, de fácil accesibilidad y con su respectiva identificación, no deberán estar cerrados con llave.
5. Debe existir una señalización que indique la vía para llegar a un botiquín o el lugar de primeros auxilios.
6. Los medicamentos descritos en los botiquines son relativamente seguros si se cumplen con las indicaciones que se encuentran explicadas. Recuerde que todos los medicamentos, además de producir un alivio de síntomas, pueden producir efectos colaterales que podrán ser peligrosos para su salud, por lo que se recomienda evitar la administración de medicamentos sin prescripción médica.
7. Cuando utilice el botiquín y por algún motivo el producto buscado sea el último, debe informar al responsable para reponer inmediatamente el medicamento y así no dejar el botiquín incompleto.



8. Es importante llevar un registro de la utilización de los medicamentos de un botiquín, por lo que al utilizar algún medicamento se debe registrar en el formulario respectivo (Presentado al final de este reglamento), para ayudar al control realizado por el encargado. Por ningún motivo se debe restringir el uso del botiquín a los trabajadores, siempre que se cumplan con las normas recomendadas en este instructivo.

### **FORMATO DE CONTROL DE USO DE BOTIQUINES**

Para un correcto uso del botiquín es necesario realizar el desglose de cada medicamento en un formulario que facilitará el control y el rápido acceso de los mismos cuando sea necesario.

**Tabla 21:** Desglose de cada medicamento para facilitar el control de estos.

N°	Fecha	Nombres y apellidos	Molestias y/o enfermedades	Medicamento aplicado	Cantidad
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

**Tabla 22:** Procedimiento descrito para actuación ante emergencia.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIA		
TIPO DE EMERGENCIA	PROCEDIMIENTO	MEDIDAS
INCENDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evacuar al personal de la institución.</li> <li>• Si el principio de incendio se sale de control o la persona no cuenta con el extinguidor apropiado, o el contenido del mismo se ha terminado debe retirarse de la escena.</li> <li>• Colaborar con el cuerpo de bomberos si así se requiriera y de acuerdo con conocimientos y práctica adquirida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la prohibición de fumar sí está establecida.</li> <li>• No arrojar colillas a las papeleras.</li> <li>• No sobrecargar los enchufes, ni usar tomacorrientes múltiples.</li> <li>• Al finalizar la jornada no dejar enchufados equipos, electrónicos.</li> <li>• Leer las instrucciones de los equipos extintores.</li> <li>• Mantener al alcance el botiquín de primeros auxilios.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe utilizarse el extintor más próximo al incendio, que seguramente será el idóneo. En todo caso asegurarse de ello.</li> <li>• No deben abrirse ni puertas ni ventanas que producirían el efecto chimenea al actuar de tiro, lo que favorecería la expansión del incendio.</li> <li>• A falta de equipo autónomo de respiración o filtro, colocarse una prenda húmeda tapando las vías respiratorias y procurar ir agachado, porque el humo tiende a ir hacia arriba por su menor densidad.</li> <li>• Un extintor utilizado mucho o poco, no se debe colocar en su sitio sin haberlo recargado.</li> <li>• Actuar con varios extintores a la vez, tomando la precaución de no enfrentarlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicarle el mantenimiento oportuno a los extintores.</li> </ul>
SISMOS/ TEMBLOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga la calma y transmítasela a los demás ocupantes.</li> <li>• Ayudar a menores, ancianos y discapacitados llevándolos a un lugar seguro.</li> <li>• No abandone el edificio ni se traslade internamente, ubíquese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el espacio existente entre estanterías ya que podría propiciar atrapamiento y lesiones.</li> <li>• Fijar al piso los estantes metálicos.</li> <li>• Mantener libre los pasillos de desplazamiento para evitar tropiezos.</li> </ul>



	<p>en un lugar de mayor seguridad, como los que se señalan a continuación: Bajo mesas o muebles, Bajo marcos de puertas. Si fuera necesario evacuar se avisará oportunamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aléjese de ventanas y elementos colgantes.</li> <li>• Aléjese de lugares donde existan objetos en altura, que pudieran caer.</li> <li>• Apague equipos eléctricos.</li> <li>• Aléjese de cables cortados ya que pueden estar energizados. Si ha habido derrumbes y hay personas lesionadas, pida la presencia de personas que puedan prestar primeros auxilios y para que sean trasladados para su Atención Médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en un lugar seguro y al alcance el botiquín de primeros auxilios</li> </ul>
<p>CAÍDAS AL MISMO NIVEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los suelos de las escaleras y zonas de paso han de estar limpios, deben ser estables y estar libres de obstáculos.</li> <li>• Todas las aberturas, sobre todo en el suelo y paredes, los desniveles o plataformas de carga de más de 2 metros de altura que supongan un riesgo de caída de persona se protegerán mediante barandillas u otros sistemas de protección de seguridad equivalente, que podrán tener partes móviles cuando sea necesario disponer de acceso a la abertura.</li> </ul>	
<p>CORTADURAS</p>	<p>En caso de cortaduras menores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lávese las manos con jabón o un limpiador antibacteriano para prevenir una infección.</li> </ul>	



- Luego, lave completamente la herida con agua y un jabón suave.
- Use presión directa para detener el sangrado.
- Aplique un ungüento antibacteriano y un vendaje limpio que no se pegue a la herida.

En caso de punciones menores:

- Lávese las manos con jabón o un limpiador antibacteriano para prevenir una infección.
- Enjuague el sitio de la punción durante al menos 5 minutos con agua corriente y luego lave con jabón.
- Busque objetos dentro de la herida (pero no hurgue). Si encuentra alguno, no lo retire, sino que acuda al servicio o sala de urgencias.
- Si no puede ver nada dentro de la herida, pero falta un fragmento del objeto que la causó, busque también atención médica.
- Aplique un ungüento antibacteriano y un vendaje limpio que no se pegue a la herida.

### 13.3. USO DE EXTINTORES.

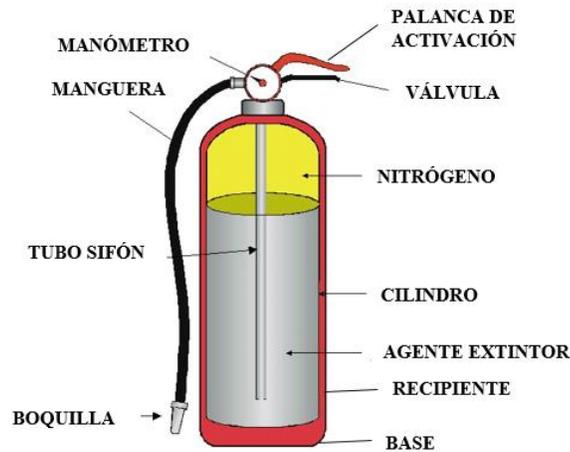
Los incendios en las instalaciones se pueden generar por fallos en las instalaciones y/o productos que se majan en la misma, lo que puede provocar daños estructurales que ponen en riesgo la vida y salud de los colaboradores, por esta razón es de vital importancia conocer la clasificación de los fuegos y el uso de los diferentes tipos de extintores que serán usados para responder ante emergencias presentadas en las instalaciones.

#### Clasificación de fuegos y extintores:

*Tabla 23: Clasificación de fuegos y extintores.*

CLASE DE FUEGOS	PRODUCTOS	MATERIALES
		Madera, papel, cartón, telas, productos celulosos, etc.
		Aceites, petróleo, pinturas, gasolina, solventes, etc.
		Originados en equipos energizados, artefactos eléctricos, transformadores, tableros, etc.

## PARTES DE UN EXTINTOR.



*Ilustración 20: Partes de un extintor.*

- Extintor Clase "A"

Es aquel extintor cuyo uso es el más apropiado para los fuegos que se producen con materiales combustibles sólidos comunes, tales como: la madera, textiles, papel, caucho y ciertos tipos de cauchos. La base o agente extinguidor de este extintor es el agua. Estos operan por presión permanente, con depósito de bombeo o por reacción química.

Prácticamente se han dejado de institución este tipo de extintores, por diversas razones, y una de ellas es que el extintor de uso múltiple se puede utilizar para este tipo de fuego.

- Extintor Clase "B"

Este tipo de extintor es el que resulta más efectivo para el combate de fuegos que se suceden en líquidos inflamables y/o combustibles derivados del petróleo. La base o agente extinguidor de este extintor son los Polvos Químicos Mezclados, entre los cuales podemos nombrar: Bicarbonato Sódico, Bicarbonato de Potasio (Purple K), Cloruro Potásico, Monofosfato de Amonio, Bicarbonato de Urea Potásico.

Su operación es a través de presión interna dado desde el momento de llenado o a través de presión externa dada por un cilindro y este expulsa el polvo, estos polvos para efectos del organismo no son tóxicos, pero en altas concentraciones son asfixiantes. Dependiendo del Polvo envasado se puede usar para fuegos AB y ABC, pero para fuegos clase "D" no se debe usar.



- Extintor Clase "C"

Este tipo de extintor debemos tener en cuenta el riesgo existente en lo referente al contacto con la energía eléctrica, por lo tanto, el uso indebido de un extintor puede perjudicarnos. La base o agente extinguidor utilizado en este extintor es el agua (CO<sub>2</sub>), el cual entre sus propiedades se resalta la no- conductividad eléctrica. Su operación es a través de presión interna, la cual es dada por el mismo CO<sub>2</sub> dentro de su contenedor.

- Extintor Clase " D"

Es aquel extintor indispensable y efectivo en el combate los fuegos que se presentan en Materiales reactivos. Como agente extinguidor base de este tipo de extintor tenemos:

Polvo G-1 es un grafito tamizado de fosfato orgánico que desprende gases, los cuales sofocan y enfrían, se utilizan en incendios de magnesio, sodio, litio, titanio, calcio, aluminio, acero, etc.

Polvo Metal, es un extracto metálico principalmente de Clorato de Sodio y Fosfato Tricálcico. Se utilizan en incendios de magnesio, odio, potasio y aleaciones.

Polvos no Comerciales, tales como talco, polvo de grafito, arena seca, bicarbonato de sodio.

## **MANEJO Y USO DEL EXTINTOR**

En esta parte conoceremos las técnicas que debemos utilizar al manipular un extintor en el momento de operarlo para combatir el fuego, indistintamente de la clase de extintor a usarse.

Las reglas y pasos a seguir serán los siguientes:

*Tabla 24: Reglas y pasos a seguir durante el uso de un extintor.*

DESCRIPCIÓN	ILUSTRACIÓN
1. Tomar el extintor.	
2. Sujetar firmemente la espoleta de seguridad de seguridad.	
3. Se gira la espoleta de seguridad hasta romper el plástico.	

4. Desprender la espoleta de seguridad.



5. Tome en cuenta la dirección del viento y ubíquese a favor de él.



6. Sitúese a más o menos 1,50 metros del foco del fuego.



7. Dirija la boquilla de la manguera hacia la base del fuego.





8. Accione la palanca de operación y proceda a hacer el combate del fuego haciendo un movimiento de izquierda a derecha con la boquilla de la manguera y el cuerpo si es necesario.



9. Ya extinguido el fuego o terminado el contenido del extintor, retírese del sitio sin dar la espalda.



NOTA: Del conocimiento que se tenga, del estado en que este y el buen uso que se haga de este, así será el resultado que se obtenga, " EL EXTINTOR".

### **3.2.5. PROPUESTA DE CORREO INSTITUCIONAL.**

#### **INTRODUCCIÓN**

La comunicación es la actividad que permite al ser humano transmitir mensajes, expresiones, opiniones, etc. Utilizadas para construir alianzas u organizarse social y profesionalmente; muchas empresas en la actualidad se han percibido de la importancia de una correcta gestión en la comunicación dentro de sus organizaciones, pero son pocas las que logran realizar una eficiente aplicación.

Siendo el correo electrónico la herramienta que en la actualidad ocupa el primer lugar como medio de comunicación entre los miembros de la sociedad en el cual se imprimen el sentido de institucionalidad por medio de un dominio que demuestra la pertenencia de una organización representando y compartiendo formalismo ante las relaciones tanto externa como interna.

A continuación, se describen los objetivos de la propuesta, el alcance que esta tendrá al igual que las responsabilidades asignadas y los lineamientos a seguir.

#### **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **Objetivo General:**

Diseñar los lineamientos a seguir para la creación de un correo electrónico que agilice la comunicación entre los miembros de la Alcaldía Municipal de Apaneca contribuyendo así a la mejora en dicha actividad.

##### **Objetivos específicos:**

1. Incorporar a los miembros de la Alcaldía como principales protagonistas en la mejora de la calidad de la comunicación.
2. Responder a las exigencias tecnológicas actuales para la comunicación en las organizaciones.
3. Contribuir a la motivación y satisfacción del personal al propiciar la participación de todos los miembros tomando en cuenta sus aportes en las actividades de mejora.

## **ALCANCES**

El contenido del presente plan es de carácter de propuesta para los empleados de la Alcaldía Municipal de Apaneca, el uso adecuado depende de las normativas creadas y la capacitación que se les entregue a los colaboradores.

## **RESPONSABILIDADES**

El uso y la administración de la plataforma de correo institucional serán desarrollados como un servicio gratuito que el seguimiento de normas y políticas diseñadas por la parte que brinda el servicio.

## **ADMINISTRACIÓN**

- La Gerencia General de la Municipalidad será la responsable de organizarse junto al área de Recursos Humanos (RRHH) para la administración del convenio pactado con el servidor quien ofrecerá el servicio, encargándose de velar por el cumplimiento de los acuerdos necesarios para el mantenimiento del servicio y las acciones correctivas para la solución de los problemas presentes en su ejecución y control.

## **USUARIOS**

- El dominio del correo electrónico asignado por la Alcaldía Municipal de Apaneca será responsabilidad del usuario a quien se otorgue.
- La clave de acceso asociada será de uso privado y debe mantenerse como tal, haciendo caso a la normativa de manejo de claves corporativas definidas por las partes interesadas.
- El correo electrónico institucional asignado al funcionario será intransferible.
- Aquellos correos electrónicos institucionales asociadas a unidades, oficinas o proyectos y que sean traspasados a funcionarios a cargos de dichas unidades, serán de su responsabilidad hasta el momento de su cierre o cambio de funciones, momento en que deberá hacer entrega formal del identificador y contraseña a quien lo releve.
- Mantener un respaldo de su información, más aún si maneja una copia única en su equipo personal.

- Si necesita soporte técnico para la realización de cambios y/o modificaciones, deberá notificar a la gerencia general quien será la encargada de contactar al outsourcing encargado para la realización de estos.

### **PROVEEDOR DE SERVICIO**

- Aprobación de cuentas de correo electrónico.
- Prestación gratuita del servicio de correo.
- Asistencia técnica gratuita del servicio.

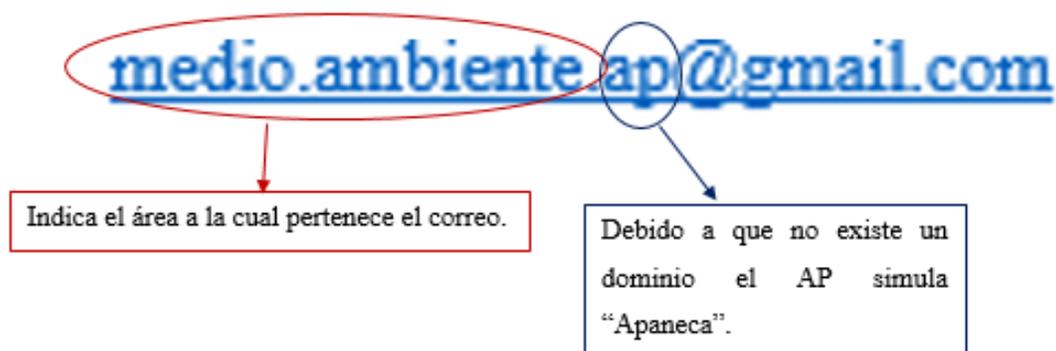
### **LINEAMIENTOS PROPUESTOS**

Para apoyar la gestión en la mejora en la comunicación de la Alcaldía Municipal de Apaneca, es necesario contar con un correo institucional que permita mantener agilidad y eficiencia, transmitir mensajes y actividades y llevar su registro para un mayor control.

En términos generales, la Alcaldía no cuenta con un presupuesto para implementar y mantener un sistema profesional que administre el un correo institucional, por lo que se decidió proponer la adquisición de un servicio gratuito de correo electrónico que sea amigable con el sistema informático que en este momento se ejecuta en la institución, el cual permitirá implementar mecanismos de comunicación adaptables a la tecnología disponible.

Para la creación de un correo electrónico en Gmail solo se necesita un nombre de usuario y una contraseña para activar una cuenta en google, se debe respetar que el nombre de usuario debe estar disponible. Para ellos se enlistan los usuarios propuestos para cada área beneficiada con esta mejora en la Alcaldía Municipal de Apaneca.

En donde:



*Ilustración 21: Componentes del correo institucional.*

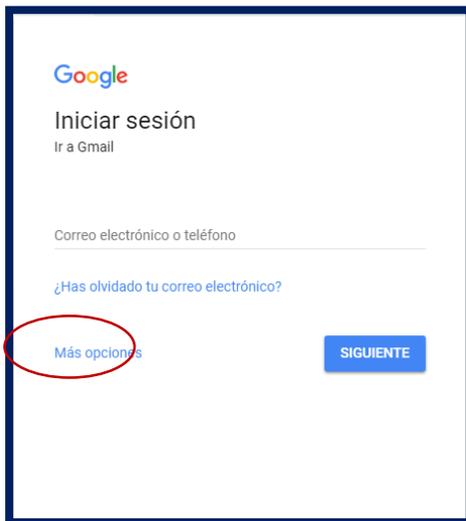
**Tabla 25:** Representa el listado de correos electrónicos que podrían ser asignados a las unidades.

Nº	UNIDAD	CORREOS ASIGNADOS
1	Registro Familiar	<a href="mailto:reg.familiar.ap@gmail.com">reg.familiar.ap@gmail.com</a> <a href="mailto:reg.familiar02.ap@gmail.com">reg.familiar02.ap@gmail.com</a>
2	Cuentas Corrientes	<a href="mailto:ctas.corrientes.ap@gmail.com">ctas.corrientes.ap@gmail.com</a>
3	Catastro	<a href="mailto:catastro.ap@gmail.com">catastro.ap@gmail.com</a>
4	Tesorería	<a href="mailto:tesoreria.ap@gmail.com">tesoreria.ap@gmail.com</a>
5	Presupuesto	<a href="mailto:presupuesto.ap@gmail.com">presupuesto.ap@gmail.com</a>
6	Contabilidad	<a href="mailto:contabilidad.ap@gmail.com">contabilidad.ap@gmail.com</a>
7	Secretaría	<a href="mailto:secretaria.ap@gmail.com">secretaria.ap@gmail.com</a>
8	Unidad de adquisiciones y contrataciones	<a href="mailto:uaci.ap@gmail.com">uaci.ap@gmail.com</a>
9	Despacho municipal	<a href="mailto:despacho.municipal.ap@gmail.com">despacho.municipal.ap@gmail.com</a>
10	Recursos humano	<a href="mailto:rrhh.ap@gmail.com">rrhh.ap@gmail.com</a>
11	Gerencia general	<a href="mailto:gerencia.general.ap@gmail.com">gerencia.general.ap@gmail.com</a>
12	Proyección social	<a href="mailto:proyec.social.ap@gmail.com">proyec.social.ap@gmail.com</a> <a href="mailto:proyec.social02.ap@gmail.com">proyec.social02.ap@gmail.com</a> <a href="mailto:proyec.social03.ap@gmail.com">proyec.social03.ap@gmail.com</a> <a href="mailto:proyec.social04.ap@gmail.com">proyec.social04.ap@gmail.com</a>
13	Recepción	<a href="mailto:recepcion.ap@gmail.com">recepcion.ap@gmail.com</a>
14	Unidad de Medio Ambiente	<a href="mailto:medio.ambiente.ap@gmail.com">medio.ambiente.ap@gmail.com</a>

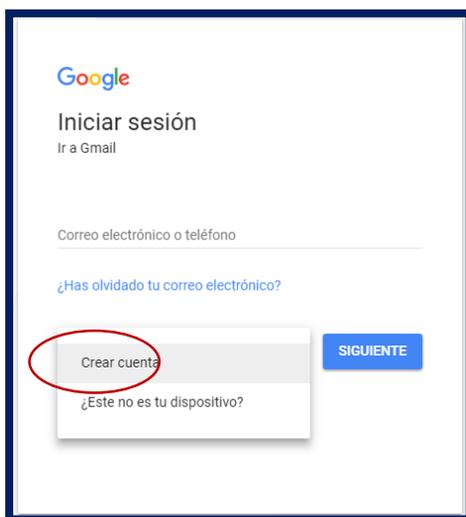
## ANEXOS

### INSTRUCTIVO PARA LA CREACION DE CORREOS ELECTRONICOS.

1. Abrir el navegador e ingresar a la direccion: [www.gmail.com](http://www.gmail.com)
2. Dar click izquierdo en la el boton de “Más opciones”.



3. En el botón desplazable elegir “Crear cuenta”.



4. Llenar los campos que presenta el formulario de activacion de cuenta.

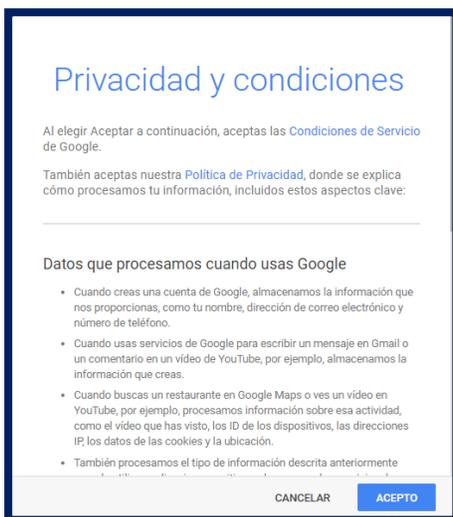
A screenshot of a web form for account activation. The form is titled 'Nombre' and contains several input fields: 'Nombre' and 'Apellidos' (both empty), 'Nombre de usuario' (empty, with a placeholder '@gmail.com'), 'Contraseña' (empty), 'Confirma tu contraseña' (empty), 'Fecha de nacimiento' (with 'Día', 'Mes', and 'Año' dropdowns, all empty), 'Sexo' (dropdown menu with 'Selecciona tu género'), 'Teléfono móvil' (with a country code dropdown set to '+503'), 'Tu dirección de correo electrónico actual' (empty), and 'Ubicación' (dropdown menu with 'El Salvador'). A blue button labeled 'Siguiente paso' is at the bottom right.

5. Los datos a ingresar son los siguientes:

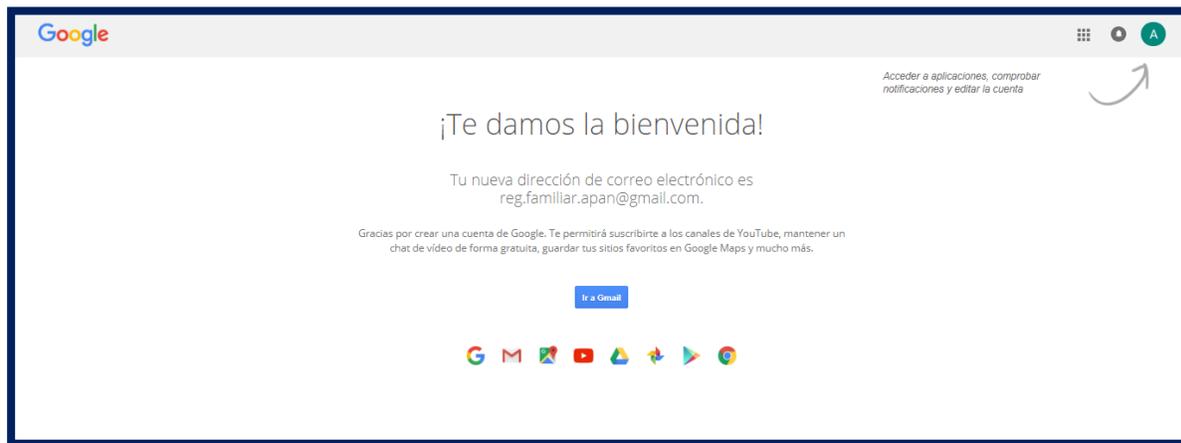
A screenshot of the same web form as above, but with data entered. The 'Nombre' field is filled with 'Alcaldía' and 'Apaneca'. The 'Nombre de usuario' field contains 'reg.familiar.ap@gmail.com'. The 'Contraseña' and 'Confirma tu contraseña' fields are filled with '\*\*\*\*\*'. The 'Fecha de nacimiento' field shows '01' for the day, 'Enero' for the month, and '1990' for the year. The 'Sexo' dropdown is set to 'Prefiero no decirlo'. The 'Teléfono móvil' field is empty. The 'Ubicación' dropdown is set to 'El Salvador'. The blue 'Siguiente paso' button remains at the bottom right.

Nota: Las contraseñas deben ser almacenadas por el gerente general quien será el encargado de la creación de las mismas, las contraseñas podrán ser modificadas por cada empleado al que fue asignada pero este deberá facilitarla a al gerente general cuando este la solicite.

6. En la ventana que se mostrara dar click izquierdo en “Aceptar”.



7. Verificar la activación de la cuenta de correo electrónico con el siguiente mensaje.



### **3.2.6. PROPUESTA DE NUEVOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS.**

#### **INTRODUCCIÓN**

La participación del hombre en las diferentes operaciones al realizar un trabajo, sigue siendo de gran importancia, sin embargo, en la medida que el tiempo avanza, la tecnología representa un aspecto de mayor relevancia.

El presente plan propone un conjunto de decisiones sobre la adquisición y adaptación del equipo tecnológico de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

Se detalla la lista de equipos tecnológicos propuestos para la adquisición los cuales ayudaran a la mejora y agilización en los procesos operativos para beneficio de la población de Apaneca.

#### **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **Objetivo general:**

- Contribuir a la mejor de los procesos operativos con la propuesta de la adquisición de equipo tecnológico para la Alcaldía Municipal de Apaneca.

##### **Objetivos específicos:**

- Mejorar el sistema de trabajo mediante la incorporación de equipo tecnológico actualizado
- Reducir el tiempo de espera por parte de usuarios al realizar una solicitud o trámite
- Motivar la participación de los colaboradores en los diferentes procedimientos de la Alcaldía
- Aumentar la inversión en activos de la Alcaldía
- Facilitar el desarrollo de las actividades propias de cada puesto a los colaboradores

#### **ALCANCES**

La propuesta está encaminada a brindar a la Municipalidad el listado de equipo tecnológico que será utilizado por el personal del nivel operativo de la institución que es necesario para agilizar y mejorar el servicio brindado a los habitantes de Apaneca.

**DEFINICIONES DEL EQUIPO TECNOLÓGICO**

*Tabla 26: Listado de equipo tecnológico propuesto que será utilizado por el personal de la institución.*

HP LaserJet Pro M426dw		Funciones:	Descripción:
	<b>Funciones/Compatible con tareas múltiples</b>		Imprime, copia, escanea
	<b>Velocidad de impresión</b>		<b>Carta:</b> Hasta 40 ppm Negro; <b>Primera página impresa:</b> Hasta apenas 5,4 segundos; Hasta apenas 12,9 segundos (100 V) Negro.
	<b>Resolución de impresión</b>		<b>Negro (óptima):</b> 600 x 600 dpi, Hasta 4.800 x 600 dpi mejorada
	<b>Tecnología de impresión</b>		Láser
	<b>Tecnologías de resolución de impresión</b>		HP FastRes 1200, HP ProRes 1200, 600 dpi
	<b>Funciones del software inteligente de la impresora</b>		Impresión dúplex automática, Impresión de varias páginas en una, compaginado, HP ePrint, Apple AirPrint™, Google Cloud Print, impresión inalámbrica directa, certificación Mopria, HP Auto-On/Auto-Off, panel de control en pantalla táctil de 3" de uso intuitivo, impresión desde la nube con aplicaciones empresariales en el panel de control, HP JetAdvantage Private Print, almacenamiento de trabajos con impresión por PIN, impresión desde USB, tecnología de cartuchos JetIntelligence

	<b>Administración de impresoras</b>	Kit de recursos para administradores de impresoras (Utilidad de configuración de controladores, Utilidad de implementación de controladores, Gestión de impresión administrada); Software HP Web JetAdmin; Software HP Proxy Agent; HP Imaging and Printing Security Center; HP Utility (Mac); Caja de herramientas de dispositivo HP;
	<b>Tipo de escaneo/tecnología</b>	Cama plana, alimentador automático de documentos (ADF) / (CIS) Sensor de imagen de contacto
	<b>resolución de escaneado</b>	<b>Hardware:</b> Hasta 1200 x 1200 ppp; <b>Óptica:</b> Hasta 1200 x 1200 ppp
	<b>Tamaño de escaneado</b>	<b>ADF:</b> 8.5 x 14 pulg. máximo; 4 x 6 in Mínimos; <b>Cama plana:</b> 11,7 x 8,5 pulg
	<b>Número máximo de copias</b>	Hasta 99 copias
	<b>Preparada para trabajar en red</b>	Estándar (Ethernet y WiFi incorporados) [Funciona como PA (con WiFi Direct) y STA]
<b>PRECIO:</b>		\$ 559.35
<b>EMPRESA COTIZADA:</b>		EQUIPOS ELECTRÓNICOS VALDÉS SA de CV
<b>Epson Powerlite X27</b>		<b>Descripción:</b>
	<b>Funciones:</b> Sistema de proyección	Sistema de Proyección de Cristal Líquido RGB

**PROPUESTA DE NUEVOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS**

	Método de proyección	Frontal / Retroproyección / Colgado del Techo
	Número de píxeles	786,432 puntos (1024 x 768) x 3
	Luminosidad de color	Brillo en color: 2.700 lúmenes
	Luminosidad del blanco	Brillo en blanco: 2.700 lúmenes
	Vida útil de la lámpara	Hasta 10.000 horas
	Distancia de proyección	30" a 300" [0.89 a 9.12 m] (Zoom:Wide)
	USB 3 en 1	Transmite imagen, audio y control de presentación de Power Point
	Consumo de energía 110V a 120V	208 W
<b>PRECIO:</b>		\$ 564.15
<b>EMPRESA COTIZADA:</b>		<b>EQUIPOS ELECTRÓNICOS VALDÉS SA de CV</b>

**RESPONSABILIDADES**

**ADMINISTRACIÓN**

- La gerencia general será la encargada de velar por el buen estado y uso de los equipos, programando la disponibilidad del mismo y creando las políticas y normas que regularan su uso.

**USUARIOS**

- Dar un buen uso al equipo.
- Solicitar con anticipación el equipo a utilizar.
- Respetar el reglamento que rige el uso y mantenimiento del equipo.

**PROVEEDOR DE SERVICIO**

- Brindar la ayuda técnica requerida para el buen uso de equipo.

- Instruir al encargado sobre la correcta instalación.
- Realizar los cambios en el equipo si este cumple con las especificaciones que se le brindaron al adquirir la garantía.

### **LINEAMIENTOS PROPUESTO**

El equipo tecnológico influye en gran medida en el buen funcionamiento de las operaciones de la Alcaldía

No contar con las herramientas de trabajo de oficina necesarias, afecta anímicamente a los colaboradores

Nuevos equipos tecnológicos agilizan los procedimientos actuales y permiten la incorporación de otros (en la medida se necesiten).

La institución debe solicitar un porcentaje que será asignado al equipo tecnológico, lo cual será estipulado previamente por el presupuesto que se elabore.

El tipo de equipo que se utiliza en la Alcaldía se define en razón de la naturaleza de las actividades, podemos afirmar que se requiere solicitar: equipo de oficina

Como se mencionada anteriormente se debe trabajar bajo presupuesto, razón por la cual se presenta a continuación una cotización previa a considerar:

### **3.2.7. PROPUESTA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL.**

#### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

##### **ANTECEDENTES**

El ISDEM (Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal) es la entidad encargada de proporcionar el manual de Organización y funciones a las diferentes Alcaldías del territorio nacional, sin embargo, desde el año 2013 que no se actualiza dicha información y por tanto lo establecido podría ser cuestionado a la fecha.

El personal de la Alcaldía Municipal de Apaneca desconoce la estructura organizativa formal actualizada, no se han brindado capacitaciones al respecto, por el contrario, para acceder a dicha información se debe poseer un cargo jerárquico elevado, lo cual claramente va en contra del principio de acceso a la información vigente en las municipalidades incluyendo Apaneca.

El sistema de capacitación actual es personalizado y enfocado únicamente a las funciones particulares de cada puesto y no en su totalidad para con la institución. Los colaboradores deben conocer el organigrama y las funciones de los diferentes compañeros de trabajo, lo cual no se cumple por razones evidentes considerando la falta de capacitación existente.

Al momento de ser contratado durante un período de 1 semana el nuevo colaborador recibe indicaciones referentes a su puesto de trabajo, pero no de forma colectiva sino personalizada lo cual posee sus ventajas y desventajas, como el desconocimiento de las diferentes funciones de las áreas administrativas.

##### **JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad a nivel institucional es importante que los colaboradores posean un conocimiento no solo particular de su puesto y responsabilidades, sino del funcionamiento en general de la institución. Muchos consideran que su participación es irrelevante dentro de los resultados que busca obtener la Alcaldía. Por tanto, se debe capacitar al personal de la Alcaldía para que conozcan la estructura organizativa, los objetivos, las estrategias, las funciones de las diferentes unidades administrativas, etc. De esa manera velar por el cumplimiento integral de las funciones de cada puesto y obtener mejores resultados.

## **OBJETIVOS**

- Que los colaboradores conozcan sobre el funcionamiento general de la Alcaldía municipal de Apaneca
- Que los colaboradores comprendan la importancia de su participación activa dentro de la municipalidad
- Dar a conocer públicamente responsabilidades y funciones según la naturaleza del puesto de trabajo
- Establecer las cadenas de mando respectivas a los colaboradores, con el propósito de evitar el incumplimiento del principio de unidad de mando.

## **MÉTODOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

Se implementará el método de capacitación por conferencias, se convocará al personal en dos ocasiones diferentes. Será impartido por distintos capacitadores según la naturaleza de la conferencia. En la primera capacitación se mostrarán las generalidades de la Alcaldía, objetivos, recursos y estrategias, no se puntualizará ni se entrará en mayor detalle. En la segunda capacitación se clasificará según la naturaleza del puesto, se dividirán en 3 grupos:

- Operativo
- Administrativo
- Financiero

En dicha conferencia se podrán redactar preguntas delimitadas dirigidas al capacitador con el propósito de despejar dudas, se fomentará la participación de los colaboradores y se darán lineamientos puntuales sobre las diferentes actividades que se realizarán. Este sistema de capacitación permite conocer generalidades de la Alcaldía y particularidades de los diferentes puestos de trabajo.

Recursos didácticos:

- Computadora
- Proyector
- Pantalla
- Papel

- Lapicero
- Mesa

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Criterios a considerar al evaluar la capacitación:

- Reacciones: Observar actitud mostrada por parte de colaboradores una vez finalice la capacitación. Ejemplo: Comentarios sobre la utilidad de la misma.
- Aprendizaje: Evaluar previamente a colaboradores con preguntas referentes a lo que su puesto les demanda y luego realizar nuevamente dicha prueba y comparar resultados.
- Resultados: Colaboradores consientes de la importancia de su participación dentro del funcionamiento en general de la Alcaldía, conocimiento de la estructura organizativa, etc.

Criterios a considerar en seguimiento:

- Programación de evaluación de desempeño por parte de los colaboradores.
- Comparar resultados obtenidos antes y después de la capacitación
- Presentación de informes por parte de encargados de las unidades administrativas de la Alcaldía.
- Que los colaboradores complementen un formulario proporcionado por el capacitador, referente al contenido impartido durante la capacitación.
- Con el crecimiento demográfico del municipio se deberá analizar los puestos en funcionamiento en la actualidad e incorporar nuevos o aumentar el número de colaboradores redistribuyendo las actividades o incorporando nuevas.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **ANTECEDENTES**

Durante años el manual de procedimientos ha sido proporcionado a la Alcaldía por el ISDEM, el último documento fue dado en el año 2013, el contenido del mismo es de gran utilidad a colaboradores, quienes a su vez atienden indicaciones por escrito contenidas en el manual.

Capacitar al personal minimiza el margen de errores operativos y administrativos, sin embargo, a la fecha no se ha ofrecido un sistema de preparación o capacitación, lo que evidentemente no favorece al desarrollo de las diferentes operaciones. Al momento de evaluar el desempeño bajo el sistema actual se realiza una serie de preguntas encaminadas a las funciones específicas de cada unidad, por ejemplo, en contabilidad se cuestiona la elaboración del balance general y así respectivamente. La institución en más de una ocasión ha elaborado un plan de capacitación, el último se remonta al año 2013 con la actualización del manual, mismo que no se desarrolló por falta de interés por parte de autoridades administrativas que laboran dentro de la Alcaldía.

### **JUSTIFICACIÓN**

La Alcaldía interviene en gran medida en el correcto funcionamiento general del Municipio, por ser la institución encargada de administrar y asignar los recursos del mismo, actividades que conllevan un alto grado de responsabilidad. Lo anterior no solo debe estar registrado y al servicio del personal, sino que se debe capacitar al mismo para que el afrontar un problema no represente una pérdida sino una oportunidad de mejora. Por tanto, elaborar un plan de capacitación, medir desempeño y dar seguimiento es una inversión que traerá beneficios a la institución, con el propósito de estandarizar los procedimientos y contribuir al aprendizaje de los colaboradores en las diferentes actividades según la naturaleza de la unidad administrativa a la que pertenezca.

Las capacitaciones representan la correcta preparación del personal, al momento de cumplir con sus responsabilidades, no se puede omitir el beneficio que esto trae consigo, razón por la cual se debe dejar por escrito dicho plan y poder impartirlo en diferentes ocasiones según una programación periódica que será elaborada por el encargado de la unidad de RR HH

## **OBJETIVOS**

- Minimizar errores cometidos por parte de colaboradores, atribuidos por el desconocimiento de las actividades respectivas.
- Contribuir en el aprendizaje colectivo por parte de colaboradores.
- Aclarar dudas generadas por parte del personal en los procedimientos respectivos de la unidad a que pertenecen.
- Ofrecer a colaboradores herramientas de apoyo que les sirvan en la ejecución de las diferentes actividades propias de cada puesto o unidad.

## **MÉTODOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

Se implementará el método por módulos, los colaboradores de cada unidad recibirán capacitación por separado. El propósito es profundizar según la naturaleza y las actividades propias de cada unidad, por ejemplo, los problemas presentados en el área de contabilidad no son los mismos que en registro del estado familiar, cada uno deberá abordarse con un capacitador debidamente preparado que pueda aclarar dudas del personal.

Recursos que utilizará el capacitador:

- Pizarra
- Borrador
- Plumón
- Formularios de procedimientos (según la unidad)
- Lapicero
- Computadora

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Criterios a considerar al evaluar la capacitación:

- Reacciones: Observar actitud mostrada por parte de colaboradores una vez finalice la capacitación. Ejemplo: Comentarios sobre la utilidad de la misma.
- Aprendizaje: Evaluar previamente a colaboradores con preguntas referentes a lo que su puesto les demanda y luego realizar nuevamente dicha prueba y comparar resultados.

- Resultados: Colaboradores dispuestos a seguir indicaciones escritas en el manual de procedimiento, además de comprender la importancia que poseen sus respectivas actividades en el desarrollo general de la institución.

Criterios a considerar en seguimiento:

- Programación de evaluación de desempeño por parte de los colaboradores.
- Comparar resultados obtenidos antes y después de la capacitación
- Presentación de informes por parte de encargados de las unidades administrativas de la Alcaldía.
- Que los colaboradores complementen un formulario proporcionado por el capacitador, referente al contenido impartido durante la capacitación.
- La incorporación de nuevos procedimientos afecta en desarrollo de los que actualmente se realizan, esto representaría una reestructuración de los mismo y por tanto una nueva capacitación. El agregar una nueva unidad administrativa de igual forma representa un cambio general en procedimientos y surge la necesidad de una nueva capacitación de carácter extraordinario.

## **MANUAL DE SEGURIDAD OCUPACIONAL**

### **ANTECEDENTES**

El tema de higiene y seguridad ocupacional representa un pilar fuerte en las instituciones en la actualidad, en la Alcaldía se carece de todo tipo de capacitación referente al tema, existe un desconocimiento completo de los elementos básicos de la higiene y seguridad ocupacional en el lugar de trabajo. No se posee un registro de capacitación en materia del contenido mencionado.

### **JUSTIFICACIÓN**

Con el crecimiento tecnológico y el desarrollo que experimentan día a día las instituciones, los requisitos o exigencias de las mismas aumentan y se deben adaptar a los cambios requeridos. El tema de salud y seguridad ocupacional a partir del año 2010 cobra un mayor realce, razón por la cual es importante que se incorpore un comité encargado de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

Se deberá capacitar al personal por su participación directa al ejercer sus labores dentro de la infraestructura de la Alcaldía, los colaboradores son los responsables del cumplimiento de la ley al atender indicaciones impartidas por un profesional en materia de higiene y seguridad ocupacional. No capacitar al personal representa una mayor probabilidad de ocurrencia de un accidente lo cual evidentemente es pérdida tanto para la institución como para el colaborador.

### **OBJETIVOS**

- Lograr que los colaboradores de la Alcaldía adquieran los conocimientos básicos en materia de higiene y seguridad ocupacional
- Cultivar en el personal una cultura de higiene y seguridad ocupacional
- Mostrar las consecuencias que trae consigo el incumplimiento de los lineamientos descritos en el manual de seguridad ocupacional
- Generar cambios de actitud por parte de colaboradores en materia de orden y limpieza
- Promover la participación de colaboradores en el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

### **MÉTODOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

El método para el desarrollo de las capacitaciones en materia de higiene y seguridad ocupacional será por módulos, en donde cada segmento tiene como objetivo contribuir en la generación de conciencia por parte del personal de la Alcaldía.

El programa a desarrollar según contenido clasificado será en el siguiente orden:

- Conceptos generales de higiene y seguridad ocupacional
- Medidas de prevención
- Primeros auxilios
- Identificación de riesgos
- Uso de extintores
- Planes de emergencia

La calendarización de las capacitaciones dará inicio en el mes de junio del presente año (2018) con un tiempo de duración de 6 semanas. Es importante promover la participación de todo el personal para obtener mejores resultados.

Recursos necesarios para el desarrollo de capacitaciones:

- Pizarra
- Plumón
- Borrador
- Separatas (resumen de capacitación)
- Lapicero
- Proyector
- Botiquín
- Extintor
- Mapa de riesgos

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Criterios a considerar al evaluar la capacitación:

- Reacciones: Observar actitud mostrada por parte de colaboradores una vez finalice la capacitación. Ejemplo: Comentarios sobre la utilidad de la misma.
- Aprendizaje: Elaborar cuestionario con preguntas referentes al tema, con el propósito de justificar el programa de capacitaciones y definir grado de complejidad que se utilizará. Que los colaboradores aprendan a utilizar los extintores los cuales estarán debidamente ubicados e interpreten los riesgos existentes mediante la lectura del mapa de riesgos.
- Resultados: Colaboradores consientes de la importancia de mejorar condiciones de trabajo que eviten las acciones inseguras y de esa forma reducir cantidad de accidentes dentro de la institución.

Criterios a considerar en seguimiento:

- Programación de evaluación de desempeño por parte de los colaboradores.

- Comparar resultados obtenidos antes y después de la capacitación
- Presentación de informes de avance por parte de encargados de las unidades administrativas de la Alcaldía.
- Que los colaboradores complementen un formulario proporcionado por el capacitador, referente al contenido impartido durante la capacitación.

### **3.2.8. PROPUESTA DE BALANCED SCORECARD**

#### **INTRODUCCIÓN**

La Alcaldía Municipal de Apaneca es una entidad gubernamental encargada de llevar a cabo la correcta y eficaz administración de los recursos provenientes de los habitantes del municipio, institución que busca generar nuevas alternativas para mejorar el desempeño de los colaboradores y satisfacer las necesidades de las personas.

Una de las técnicas que les permitirá llevar a cabo su objetivo es controlar cada una de las funciones que realizan dentro de los puestos de trabajo y llevar el seguimiento adecuado, para ello se propone implementar un balanced scorecard o tablero de control gerencial.

En el siguiente apartado se dan a conocer los objetivos que se pretenden alcanzar como institución a través de implementar un tablero de control gerencial, el alcance que se desea tener representará la totalidad de trabajo que se tendrá que llevar a cabo para finalizarlo con éxito, como todo proyecto siempre surgen términos que necesitan ser aclarados para la correcta comprensión de la temática por lo que se agrega un apartado de definiciones que servirán de base al lector.

Se le otorgaran responsabilidades a los colaboradores encargados para que se lleve a cabo el correcto funcionamiento del TGC de esa manera alcanzar los objetivos propuestos, para ello se verificara la administración, los usuarios responsables y el proveedor del servicio, para finalizar el apartado se mostrarán los anexos en los que se plasmaran imágenes de un tablero de control gerencial.

#### **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **OBJETIVO GENERAL**

- Establecer indicadores por medio de un Tablero de Control Gerencial (TGC) el cual permita controlar eficientemente las funciones de los colaboradores en la Alcaldía Municipal de Apaneca.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las líneas estratégicas de la Alcaldía Municipal de Apaneca, por medio de la visión que la institución posee.
- Establecer las líneas estratégicas encaminadas al cumplimiento y control de las funciones de las áreas que integran la institución.
- Identificar diferentes variables sobre las cuales se basaron los indicadores.
- Graficar el comportamiento de los indicadores bajo diferentes escenarios para tener un mejor resultado.

## ALCANCES

- La presente propuesta tiene el propósito de aumentar la satisfacción de los usuarios al hacer uso de los servicios que presta la institución a través del control en las actividades que realizan los colaboradores que tienen contacto directo con los habitantes del municipio.
- La implementación del Tablero de Control Gerencial (TGC) lleva consigo la finalidad de ser una herramienta de apoyo para los administradores del mismo, que le permita a la Alcaldía mejorar continuamente sus operaciones en cuanto a desempeño de las áreas, procesos y personal.
- La ejecución de la herramienta pretende proporcionar mejora en la efectividad directiva, facilidad en la toma de decisiones y generar una cultura organizacional de mejor calidad en la institución.

## DEFINICIONES

**TCG:** Tablero de Control Gerencial.

**Tablero de control gerencial:** es una metodología gerencial que sirve como herramienta para la planeación y administración estratégica de las empresas.

**Visión:** es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

**Estrategia:** es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que ésta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia.

**Plataforma digital:** sistemas o sitios web personalizados, que satisfacen una o varias necesidades específicas en beneficio tanto del usuario, como de la institución.

## **RESPONSABILIDADES**

### **ADMINISTRACIÓN**

la administración de un Tablero de Control Gerencial en la Alcaldía Municipal de Apaneca de ser llevada por el gerente general en coordinación con el área de recursos humanos, ya que dentro de estas áreas se encuentra personal capacitado y con responsabilidad que conocen el tipo de dato que deben ingresar.

Se establece realizar el trabajo con las dos áreas de la Alcaldía puesto que en su coordinación se facilita la introducción de datos a la plataforma digital, teniendo de esa manera la responsabilidad de ejecutar correctamente el instrumento que facilitara la planeación y administración de los trabajadores.

### **USUARIOS**

Los beneficiados al implementar un Tablero de Control Gerencial será directamente para la institución puesto que conseguirán alinear el rumbo de la Alcaldía con lo acordado en la misión y visión que poseen, lograrán planificar y establecer objetivos, metas como organización e indicadores que expondrán el porcentaje de consecución de estos objetivos, generando la oportunidad de pensar con frecuencia llevar a cabo la mejora continua.

### **PROVEEDOR DEL SERVICIO**

Como institución pueden contratar a una institución o técnico en sistemas digitales con la capacidad de crear la plataforma especificada, en la cual puedan navegar los administradores, colocando los valores definidos según los indicadores, de esa manera evaluar el rumbo que se está generando en la organización.

**LINEAMIENTOS PROPUESTOS**

- Establecer criterios de medición e indicadores que proporcionen para la institución un sistema de control para cada uno de los problemas detectados en los cuales se puede fortalecer las operaciones en la Alcaldía.
- Plantear las estrategias que definan el rumbo que la organización debe contemplar para superar las deficiencias encontradas.
- Plantear las estrategias a través de representaciones visuales, las cuales establezcan las relaciones con los objetivos por alcanzar.
- Proyectar metas e iniciativas que establezcan lo que se debería hacer para lograr los fines deseados.
- Orientar a todos los colaboradores de la institución hacia el logro de los objetivos estratégicos.

El siguiente cuadro proporciona una propuesta de los objetivos estratégicos, indicador, frecuencia de medición y la meta a alcanzar, para la cual la Alcaldía puede contemplar otros indicadores o trabajar con los que se detectaron con deficiencia.

*Tabla 27: Propuesta de los objetivos estratégicos, indicadores, frecuencia de medición y las metas a alcanzar por la institución.*

PROPUESTA DE INDICADORES DE BALANCED SCORECARD				
Perspectiva	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FRECUENCIA	META
MATERIALES	Conocer la ley general de prevención de riesgos	Evaluación escrita	Trimestral	Mayor que 70%
	Conocer la estructura organizativa	Porcentaje de colaboradores capacitados en lo referente a la organización de la municipalidad	Trimestral	Mayor que 60%

PROPUESTA DE BALANCED SCORECARD

	Capacitar al personal en los procedimientos en la unidad.	Número de quejas recibidas.	Mensual	Menor que el periodo anterior
ESTRUCTURACIÓN	Reforzar la estructura organizativa actual de la institución a todos los colaboradores.	Aumento en la eficiencia en los servicios prestados.	Cada 15 días	Mayor que el periodo pasado
		Número de quejas recibidas.	Mensual	Menor que el periodo pasado.
TECNOLOGÍA	Creación de un correo institucional	Porcentaje de errores en la información transmitida.	Mensual	Menor al periodo anterior
	Implementar nueva tecnología	Productividad de las unidades	Cada 15 días	Mayor al 60%
INFRAESTRUCTURA	Implementar un plan de higiene y seguridad ocupacional.	Número de accidentes	Mensual	Menor al periodo anterior.
	Diseñar un plan de emergencia	Tiempo de reacción en simulacros.	Cada 3 meses	Menor al periodo anterior.
	Verificar las acciones que ejecuta el comité de seguridad.	Numero de errores cometidos durante los simulacros	Cada 3 meses	Menor al periodo anterior.
CONTROL	Dar a conocer el manual de funciones a los colaboradores.	Productividad de los colaboradores del área operativa	Mensual	> del 70%
		Número de quejas percibidas.	Mensual	<al periodo anterior



---

**Capítulo IV**

**PLAN DE**

**IMPLEMENTACIÓN PARA**

**LA PROPUESTA DE**

**MEJORA EN LOS**

**PROCESOS OPERATIVOS**

**DE LA ALCALDÍA**

**MUNICIPAL DE APANECA.**

---



## **CAPÍTULO 4: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA.**

El capítulo presenta el Plan de Implementación de los procesos Operativos de la Alcaldía, en el cual se detalla los objetivos, estrategias, políticas e importancia de dicho plan, se desarrolló una secuencia lógica y acertada de pasos para poner en práctica el mismo, definiendo claramente las actividades y el cronograma a seguir, se considera la factibilidad y viabilidad de dicho plan y se agrega un presupuesto para el desarrollo del mismo.

### **APROBACIÓN Y VIGENCIA**

El presente plan de Implementación entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación, previamente será revisado y analizado, con el fin de efectuar las respectivas mejoras del mismo, respetándose los lineamientos establecidos dentro del mismo plan de mejora y las leyes que rigen el funcionamiento de la Alcaldía como lo es el Código Municipal.

Aprobado por:

F. \_\_\_\_\_

Representante del Concejo Municipal

F. \_\_\_\_\_

Sr. Osmín Antonio Guzmán

Alcalde Municipal

Apaneca, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ año \_\_\_\_.



## **4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

### **4.1. OBJETIVOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

#### **Objetivo General**

Desarrollar el plan de implementación para la mejora de los procesos Operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca departamento de Ahuachapán

#### **Objetivos Específicos**

- Definir las actividades necesarias para la implementación del plan propuesto.
- Establecer el tiempo de ejecución de las actividades necesarias para el desarrollo del plan.
- Enfatizar en la importancia del correcto desarrollo del plan de implementación
- Definir políticas encaminadas al cumplimiento estricto del orden secuencial de las actividades para implementar la propuesta en cuestión.
- Estimar el costo de implementación de las mejoras en procesos operativos propuestas.

### **4.2. POLÍTICAS DE IMPLEMENTACIÓN**

- Se quiere la participación activa de todos los colaboradores para la eficiente implementación del plan.
- Las autoridades deberán involucrarse en los programas de capacitaciones junto con los colaboradores, brindando su apoyo de manera colectiva.

### **4.3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN**

- Compromiso por parte de colaboradores.
- Programación periódica de capacitaciones.
- Trabajo colectivo en búsqueda de un mismo fin.
- Definición clara de misión y visión.
- Promover la participación por parte de las autoridades asignadas.



#### 4.4. IMPORTANCIA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

- Define las actividades necesarias para el desarrollo del plan de mejora en los procesos operativos.
- Brinda una secuencia lógica de los procedimientos a seguir para la correcta implementación del plan de mejora elaborado.
- Asignación de responsabilidades en la aplicación del plan de mejora en procesos operativos.
- Establece la forma en que se desarrollarán los programas de capacitación planeados de forma anticipada.
- Brinda una herramienta de apoyo a los colaboradores que laboran en la Alcaldía.

#### 4.5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN

---

**Actividad #1:** Aprobación de las propuestas (Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos y Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional).

**Objetivo:** Avalar el plan de implementación de las propuestas.

**Responsable:** Consejo Municipal, Alcalde Municipal y Gerencia.

**Duración:** 4 horas.

**Contenido a desarrollar:**

- Presentación de la propuesta.
- Presentación de los objetivos establecidos para cada plan propuesto.
- Presentación de los alcances de la propuesta.
- Aprobación de propuesta y su divulgación.

---

**Actividad #2:** Adquisición de los recursos necesarios para la implementación de las propuestas.

**Objetivo:** Realizar las gestiones para proporcionar los recursos materiales propuestos.

**Responsable:** Unidad de Adquisiciones y Contrataciones (UACI)

**Duración:** 4 semanas.

**Proceso a desarrollar:**

- Realizar la cotización, evaluación de cotizaciones y la orden de compra.



---

**Actividad #3:** Coordinación en fechas para capacitaciones.

**Objetivo:** Determinar el orden cronológico a seguir para cada una de las capacitaciones de las propuestas.

**Responsable:** Gerencia.

**Duración:** 5 horas semanales, 1 hora diaria.

**Dirigido:** Unidades de naturaleza operativa y en el caso del manual de higiene y seguridad ocupacional para toda la institución.

**Procedimiento a desarrollar:**

- Evaluación de actividades para la asignación de fechas para capacitar por unidades.

---

**Actividad #4:** Capacitación de inducción al nuevo sistema de procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

**Objetivo:** Mejorar la eficiencia de los servicios operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

**Responsable:** Gerente.

**Duración:** 6 semanas (utilizando 1 hora al día para cada unidad y una semana para cada unidad).

**Dirigido:** Unidades de naturaleza operativa.

**Contenido a desarrollar:**

- Introducción al nuevo sistema de procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca.
  - Ventajas sobre la implementación del nuevo sistema de procesos operativos.
  - Definición de los manuales administrativos.
  - Jerarquía de puestos.
  - Naturaleza de las unidades.
  - Instrucción sobre las funciones de la unidad.
  - Forma de realizar correctamente los procedimientos de cada puesto de trabajo.
-



- 
- Familiarización con los formularios que se utilizaran para cada procedimiento.
  - Relación con las unidades intervinientes en los procedimientos.
- 

**Actividad #5:** Capacitación de inducción al Manual de higiene y seguridad ocupacional en Alcaldía Municipal de Apaneca.

**Objetivo:** Establecer procedimientos con el fin de reducir riesgos, accidentes y cualquier circunstancia que se considere peligrosa para el personal de la institución.

**Responsable:** Profesionales en materia de Higiene y Seguridad Ocupacional (ISSS, INSAFORP, CUERPO DE BOMBEROS, CRUZ ROJA SALVADOREÑA, ETC)

**Duración:** 5 semanas.

**Dirigido a:** Todas las Unidades de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

**Contenido a desarrollar:**

- Conceptos básicos sobre higiene y seguridad ocupacional
  - Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales
  - Capacitación sobre primeros auxilios
  - Capacitación sobre uso y manejo de equipo de protección
  - Capacitación sobre control de incendios
  - Capacitación sobre evacuación en caso de emergencia
- 

**NOTA:** Las capacitaciones deben ser implementadas a tiempo, sin interrumpir las actividades de los colaboradores involucrados, por lo que se recomienda llevarlas a cabo paralelamente con las actividades del personal, asignando una hora diaria para recibirlas; se recomienda tomar la última hora de cada día laboral para su desarrollo.

---

#### 4.6. INDICADORES DE CONTROL

El control dentro de las capacitaciones es fundamental ya que incluye todas las actividades que se realizarán para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas en las propuestas realizadas, los indicadores.



1. **Tiempo de ejecución de procedimientos:** la medición del tiempo será de utilidad para determinar si las actividades se están ejecutando de acuerdo con lo estipulado en lo escrito.
2. **Percepción de quejas por parte de la población:** las manifestaciones de inconformidad por parte de la municipalidad, será un claro aporte de la mejora en la implementación.

#### **4.7. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN**

En el presente apartado se detalla la cantidad de dinero que se estima será necesaria para hacer frente a los gastos de implementación, el periodo que se ha estimado para el proceso de 18 semanas.

Los costos fueron cotizados con las Organizaciones involucradas y pueden variar de acuerdo al número de personas que sean integradas para la capacitación, los costos de los refrigerios fueron valorados en 42 por persona.



*Tabla 28: Presupuesto para las capacitaciones de las propuestas.*

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	A QUIENES VA DIRIGIDA	DURACIÓN	IMPARTIDA POR	CANTIDAD DE PERSONAS	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>-Introducción al nuevo sistema de procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca.</b> <b>-Ventajas sobre la implementación del nuevo sistema de procesos operativos.</b> <b>-Definición de los manuales administrativos.</b> <b>-Jerarquía de puestos.</b> <b>-Naturaleza de las unidades.</b>	6 empleados del nivel operativo de la Alcaldía (Tesorería, Contabilidad, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro Familiar y Servicios Municipales).	1 Hora	Gerente de la Municipalidad / Equipo de trabajo de grado.	7	(REFRIGERIO Y PAPELERÍA)\$ 31.00	\$31.00



<b>Instrucción sobre las funciones de la unidad.</b>	6 empleados del nivel operativo de la Alcaldía (Tesorería, Contabilidad, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro Familiar y Servicios Municipales).	1 Hora	Gerente de la Municipalidad / Equipo de trabajo de grado.	7	\$31.00	\$31.00
<b>Forma de realizar correctamente los procedimientos de cada puesto de trabajo.</b>	6 empleados del nivel operativo de la Alcaldía (Tesorería, Contabilidad, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro Familiar y Servicios Municipales).	1 Hora	Gerente de la Municipalidad / Equipo de trabajo de grado.	7	\$31.00	\$31.00



<b>Familiarización con los formularios que se utilizarán para cada procedimiento.</b>	6 empleados del nivel operativo de la Alcaldía (Tesorería, Contabilidad, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro Familiar y Servicios Municipales).	1 Hora	Gerente de la Municipalidad / Equipo de trabajo de grado.	7	\$31.00	\$31.00
<b>Relación con las unidades intervinientes en los procedimientos</b>	6 empleados del nivel operativo de la Alcaldía (Tesorería, Contabilidad, Catastro, Cuentas Corrientes, Registro Familiar y Servicios Municipales).	1 Hora	Gerente de la Municipalidad / Equipo de trabajo de grado.	7	\$31.00	\$31.00
<b>TOTAL:</b>						<b>\$155.00</b>



NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	A QUIENES VA DIRIGIDA	DURACIÓN	IMPARTIDA POR	CANTIDAD DE PERSONAS	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Conceptos básicos sobre higiene y seguridad ocupacional.	40 empleados, todo el personal de la Alcaldía	5 Horas por semana	INSAFORP	41	Son cotizantes	N/A
Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales	40 empleados, todo el personal de la Alcaldía	5 Horas por semana	INSAFORP	41	Son cotizantes	N/A
Capacitación sobre primeros auxilios	40 empleados, todo el personal de la Alcaldía	5 Horas por semana	Cruz roja salvadoreña	45	\$152.50	\$762.50
Capacitación sobre el uso y manejo de equipo de protección personal	40 empleados, todo el personal de la Alcaldía	5 Horas por semana	INSAFORP	43	Son cotizantes	N/A
Capacitación sobre control de incendios	40 empleados, todo el personal de la Alcaldía	5 Horas por semana	Cuerpo de bomberos	46	\$152.50	\$762.50
Capacitación sobre evacuación en caso de emergencia	40 empleados, todo el personal de la Alcaldía	5 Horas por semana	Cuerpo de bomberos	46	\$129.15	\$645.75
<b>TOTAL DE REFRIGERIOS(262)</b>						\$524.00
<b>TOTAL:</b>						\$2,694.75

Nota: Requisitos que solicita el cuerpo de bomberos de el salvador; transporte para ida y retorno de instructor y local para impartir la capacitación.



### 4.8. CRONOGRAMA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 29: Cronograma para la implementación de las propuestas.

ACTIVIDAD	DURACIÓN	SEMANA																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1 Aprobación de las propuestas (Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos y Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional).	5 horas/ semana																		
2 Adquisición de los recursos necesarios para la implementación de las propuestas.	4 Semanas																		
3 Coordinación en fechas para capacitaciones.	1 Semana																		
4 Capacitación de inducción al nuevo sistema de procesos operativos de la Alcaldía Municipal de Apaneca.	6 Semanas																		
5 Unidad de Registro familiar	5 horas/ semana																		
6 Unidad de contabilidad	5 horas/ semana																		
7 Unidad de Catastro	5 horas/ semana																		
8 Unidad de Tesorería	5 horas/ semana																		
9 Unidad de Cuentas Corrientes	5 horas/ semana																		
10 Unidad de Servicios Municipales	5 horas/ semana																		
11 Capacitación de inducción al Manual de higiene y seguridad ocupacional en Alcaldía Municipal de Apaneca	6 Semanas																		
12 Conceptos básicos sobre higiene y seguridad ocupacional	5 horas/ semana																		
13 Prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales	5 horas/ semana																		
14 Capacitación sobre primeros auxilios	5 horas/ semana																		
15 Capacitación sobre uso y manejo de equipo de protección	5 horas/ semana																		
16 Capacitación sobre control de incendios	5 horas/ semana																		
17 Capacitación sobre evacuación en caso de emergencia	5 horas/ semana																		



## 4.9. EVALUACIÓN SOCIAL

La evaluación social es una valoración de la contribución que un proyecto dará como resultado de su operativización.

Evaluar un proyecto más allá de la aplicación de fórmulas que buscan un beneficio económico tangible, debe ser un proceso consiente y determinante para la toma de decisiones; el desarrollo de una correcta evaluación social persigue medir la verdadera contribución de los proyectos al crecimiento económico de un sector, una ciudad o del país, por tanto dicha evaluación da elementos para establecer una decisión de Aceptar o Rechazar un proyecto.

Los beneficios sociales están orientados principalmente a mejorar las condiciones de riesgos que actualmente existen en la Alcaldía Municipal de Apaneca, ayudando de esta forma a mejorar específicamente los procesos operativos de la institución.

Existen dos tipos de beneficiarios a considerar:

### **Los beneficiarios directos:**

Se consideran beneficiarios directos a aquellos a los cuales el sistema les permitirá un mejor desempeño en la organización. Estos serán:

#### **1. Los colaboradores de la Alcaldía.**

Al poner en práctica Medidas propuestas en Plan de mejora para los Procesos Operativos se logra lo siguiente:

- Minimización del riesgo de ocurrencia de accidentes.
- Seguridad e integridad física y psicológica para todos los involucrados. Tanto los empleados como los visitantes se sentirán motivados por encontrarse en un ambiente laboral más seguro.
- Capacitación permanente de todo el personal involucrado.
- Protección de los recursos físicos, equipo y materiales de la empresa los cuales son insumos y recursos que el empleado mismo utiliza para desarrollar su trabajo.
- Manejo y promoción de políticas de mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria y equipo.
- Mejora en los tiempos de servicios prestados.
- Mejoras en la calidad de las condiciones en los puestos de trabajo.



- Mejoramiento de la moral de los empleados, participación activa e Identificación de estos por parte de sus superiores.
- Reducción enfermedades laborales.

Como beneficiarios directos de la operativización del sistema se hace referencia a la información descrita en el diagnóstico donde se contabilizan 26 personas ocupadas en actividades desarrolladas en la prestación de servicios de la Municipalidad.

## **2. La Gestión Administrativa actual de la Municipalidad:**

Se ven directamente beneficiadas con la implementación del Plan, debido a los factores productivos, humanos, legales, etc.

Se puede mencionar algunos beneficios como los siguientes:

- Personal motivado por realizar sus labores correspondientes en un ambiente más seguro.
- Reducción de los riesgos Intolerables e importantes (según método Fine) durante el desarrollo de las actividades, lo que se traduce en beneficios para el trabajador.
- Se produce una Sistematización en la Administración de los Riesgos lo cual facilita el trabajo de la Alcaldía en cuanto a la clasificación de accidentes e incidentes facilitando el cumplimiento de aspectos legales.
- Mejoramiento de la imagen, lo que impulsa el crecimiento y al desarrollo.

## **BENEFICIOS ADICIONALES**

- Capacitación y Cultura preventiva

El personal estará preparado para enfrentar situaciones de emergencia, específicamente aquellas que requieran la aplicación de primeros auxilios, además se sistematizará la actuación del personal en caso de siniestros y emergencias, lo que garantiza una mayor eficiencia en la protección de personas, maquinaria, equipo y materiales.

Algunos de los beneficios adicionales serían:

- Reducción de costes por accidentes de trabajo.
- Reducción costos por pérdidas de materiales durante siniestros, accidentes o incidentes.



- Mejor productividad y la calidad en cada una de las actividades desarrolladas durante la prestación de los servicios.

Existen de igual manera beneficios que se consideran intangibles y difíciles de medir pero que representan un aporte valioso a la institución, algunos de ellos:

- Mejor cultura organizacional y de valores.
- Evitar problemas legales con el Gobierno por accidentes laborales
- Procesos claramente instalados e incorporados en la organización
- Recurso Humano Calificado



## CONCLUSIONES

- El manual de Organización y Funciones sirve como herramienta técnico administrativa para todos los colaboradores, al implementar el plan de Organización y funciones se busca que al menos el 60% del personal conozca de él y su aplicación.
- Cada colaborador de la institución realiza una secuencia de pasos para conseguir eficientemente la solicitud del interesado al final del proceso, por lo que un manual de apoyo le proporcionaría los elementos, herramientas y serviría de guía para garantizar que su trabajo se realizará con características óptimas ante la municipalidad utilizando los recursos mínimos para conseguirlo y garantizar que el 70% de los colaboradores manejen el manual.
- El manual de higiene y seguridad ocupacional propuesto ofrece soluciones factibles, ya que se han identificado los riesgos a los que se expone diariamente el personal y de esa manera se podrá minimizar en su aplicación del 70% el número lecciones a los colaboradores de la institución.
- La mejora continua es una característica que todas las instituciones deben de tener en cuenta dentro de sus procesos, para lograrla es importante mantener un control con parámetros e indicadores que muestren el porcentaje de avance en los puntos que como institución desean mejorar.
- Dentro de todos los procesos que lleva a cabo la Alcaldía siempre habrá comunicación en sus diferentes tipos; transmitir comunicados de manera informal no es una correcta alternativa por lo que se presenta una propuesta encaminada a controlar la transferencia de información la cual llegará sin variaciones y aumentara su efectividad en un 60% al implementar la sugerencia.
- En toda institución es importante que los colaboradores conozcan el rumbo por el cual los directores desean llevar la organización; el no tener capacitaciones con frecuencia en las cuales se les exponga al personal los valores, misión, visión debilita ese fin.
- El bajo interés en invertir en equipos tecnológicos representa una desventaja de la Alcaldía respecto a otras Alcaldías que lo están haciendo ya que esta inversión trae como consecuencia agilizar los procesos internos y recibir cada día menos quejas por parte de los habitantes mejorando en un 60% la efectividad de los servicios.



## RECOMENDACIONES

- Que el Concejo Municipal de la Alcaldía implemente el programa de higiene y seguridad ocupacional, con el propósito de contribuir en el desarrollo de la institución y velar por el bienestar de los colaboradores, con la disminución de accidentes y mejoramiento de condiciones de trabajo.
- Promover la participación activa de los colaboradores en el cumplimiento y seguimiento de las propuestas establecidas en los diferentes niveles de la organización.
- Desarrollar la propuesta del manual de procedimientos, de manera que las unidades operativas realicen sus actividades o tareas de manera precisa y coordinada para obtener mejores resultados y beneficiar a la comunidad en general.
- Dar a conocer a los colaboradores de la Alcaldía el Manual de Organización y Funciones, con el propósito de definir tareas y asignar responsabilidades propias de cada unidad y puesto de trabajo, evitando así los llamados saltos de autoridad.
- Que la unidad de Recursos Humanos mantenga actualizados los manuales administrativos ajustándose a los cambios pertinentes que pudieran presentarse, como cambios en estructura organizativa, incorporación de nuevas unidades, etc.
- Monitorear los parámetros e indicadores establecidos para medir la calidad de servicios prestados por la institución a la municipalidad, analizando aquellos aspectos a mejorar y potenciando los que actualmente no presentan deficiencia.
- Implementar el plan de mejora para los procesos operativos poniendo en práctica lo establecido en el documento.
- Se recomienda que las carreras afines al diseño y modificación de espacios físicos realicen un estudio para la construcción de rampas, las cuales faciliten la movilización del usuario en el acceso a los niveles que tiene la infraestructura de la institución.
- Se recomienda desarrollar los procedimientos de las unidades administrativas pertenecientes a los diferentes niveles establecidos en el organigrama.



## BIBLIOGRAFÍA

- elsalvador.com. (18 de mayo de 2014). *elsalvador.com*. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de *elsalvador.com*:  
<http://www.elsalvador.com/noticias/nacional/127397/edifican-alcaldia-de-apaneca-con-estilo-colonial/>
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Recuperado el 19 de 05 de 2017
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad total y productividad*. En H. G. Pulido, *Calidad total y productividad* (Tercera ed., págs. 198-199). Mexico: Mc Graw Hill.
- Fincowsky, E. F. (2009). *Organización de empresas*,. En E. F. Fincowsky, *Organización de empresas*,. Mexico: McGraw-Hill.
- Legislativo, O. (2010). *Ley General de Prevención de Riesgos en Lugares de Trabajo*. En O. Legislativo, *Ley General de Prevención de Riesgos en Lugares de Trabajo*. Decreto Legislativo.
- R., M. O. (2011). *Recopilación de Leyes y Reglamentos Municipales*. En M. O. R., *Recopilación de Leyes y Reglamentos Municipales* (10 ed.). Juridica Salvadoreña.
- Robbins, S. C. (2005). *Administración*. En S. C. Robbins, *Administración* (8 ed.). Pearson Educación.
- (R., 2011) (Legislativo, 2010) (Robbins, 2005) (Fincowsky, 2009)



## GLOSARIO

**Accidente de Trabajo:** Es toda lesión orgánica, perturbación funcional o muerte, que el trabajador sufra a causa, con ocasión, o por motivo del trabajo. Dicha lesión, perturbación o muerte ha de ser producida por acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado.

**Acción Insegura:** Es el incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad.

**Actividad:** Conjunto de tareas necesarias para el logro de uno o más objetivos.

**Boticario:** Aquella persona que está en una oficina de farmacia o botica (almacén).

**Capacitación:** Es la adquisición de conocimientos,, de carácter técnico, científico y administrativo.

**Código Municipal:** Ley que tiene por objetivo desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios de El salvador.

**Comprobante:** Documento legal que constituye evidencia material de toda transacción.

**Condición Insegura:** Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente.

**Constitución de Republica:** Conjunto sistematizado de leyes fundamentales que determinan la organización del estado y el funcionamiento de sus instituciones.

**Control:** Es un proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas, permite mantener a la organización en buen camino y logro de sus objetivos.

**Control interno:** Es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.



**Control administrativo:** Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

**Decreto legislativo:** Documento que plasma una decisión unánime o mayoritaria, adoptada por la Asamblea Legislativa durante la Sesión Plenaria, con el objetivo de dictar una norma.

**Dirección:** Es impulsar, coordinar y vigilar las condiciones de cada miembros u organismo, con el fin de realizar de una manera más eficaz los planes señalados.

**Eficiencia:** Es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y el mínimo de tiempo posible.

**Emergencia:** Es la combinación imprevista de circunstancias que podrán dar por resultado peligro para la vida humana, daño a la propiedad, los bienes y el medio ambiente.

**Enfermedad Profesional:** Cualquier estado patológico sobrevenido por la acción mantenida, repetida o progresiva de una cosa que provenga directamente de la clase de trabajo que desempeñe o haya desempeñado el trabajador, o de las condiciones del medio particular del lugar en donde se desarrollen las labores, y que le produzca la muerte al trabajador o le disminuya su capacidad de trabajo.

**E.P.P.:** Equipo de Protección Personal.

**Ergonomía:** Es la actividad de carácter multidisciplinar que se encarga del estudio de la conducta y las actividades de las personas, con la finalidad de adecuar sistemas, productos, puestos de trabajo y entornos a las características y necesidades de sus usuarios, buscando optimizar su eficiencia, seguridad y confort.

**Escalera:** Parte de una vía de circulación, compuesta de una serie de peldaños o escalones horizontales colocados a intervalos verticales iguales.

**Estructura Orgánica:** Disposición sistemática de los elementos que integran a una organización, conforme a criterios de jerarquía especializada, de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

**Estructura organizativa u organizacional:** Forma en la que una organización se va a gestionar.

**Evacuación:** Es la acción de desalojar un local o las instalaciones en que se ha declarado un incendio u otro tipo de emergencia (Sismo, Escape de Gas, etc.).



**Explosión:** Fuego a mayor velocidad, produciendo rápida liberación de energía, aumentando el volumen de un cuerpo, mediante una transformación física y química.

**F.O.D.E.S:** (Fondo para el Desarrollo económico y Social de los Municipios), es el Fondo creado por mandato constitucional y destinado a la inversión en proyectos que beneficien al desarrollo municipal.

**Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional:** Conjunto de actividades o medidas organizativas adoptadas por el empleador y empleadora en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

**Higiene Ocupacional:** Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que pueden ocasionar enfermedades o dañar la salud de los trabajadores.

**Incendio:** Fuego descontrolado que provoca daños a las instalaciones y puede lesionar a las personas.

**Incidente de Trabajo:** Acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias un poco diferentes pudo haber resultado en daños físico, lesión, enfermedad o muerte.

**Jerarquía:** Es un orden de elementos de acuerdo a su valor. Se trata de la gradación de personas, animales u objetos según criterios de clase, tipología, categoría u otro tópico que permita desarrollar un sistema de clasificación.

**Lugar de trabajo:** Los sitios o espacios físicos donde los trabajadores y trabajadoras permanecen y desarrollan sus labores.

**Manual:** Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades que deben ser cumplidas por los miembros de un organismo.

**Manual de organización:** El manual de organización es un documento oficial que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

**Nivel Jerárquico:** Grado de autoridad y responsabilidad que se da dentro de una organización.

**Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una organización, incluyen las estructuras departamentales y en algunos casos las personas que las dirigen hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales.



**Plan:** Conjunto de disposiciones adoptadas para la ejecución de un proyecto donde se determinara como deberá llevarse a cabo.

**Política:** Es una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.

**Presupuesto:** Es un plan integrado y coordinado que se expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia.

**Principio:** Es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito.

**Procedimiento:** Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

**Punto de Reunión:** Lugar de encuentro, tránsito o zona de transferencia de las personas, donde se decide la Ruta de Evacuación más expedita para acceder a la Zona de Seguridad o de Menor Riesgo establecida.

**Riesgo:** Describe la probabilidad de que, en una situación de peligro se produzca un daño.

**Ruido:** Sonido no deseado, capaz de causar molestias o disminuir la capacidad auditiva de las personas, superando los niveles permisibles.

**Seguridad Ocupacional:** Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidente a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos o eliminarlos.

**Sismo:** Movimiento telúrico de intensidad variable debido a una liberación de energía en las placas tectónicas.

**Sistema Administrativo:** Conjunto de funciones administrativas (Planificación organización, integración, dirección y control) ejercidas en todos los niveles de la organización.

**Sistema contable:** Un sistema contable, son todos aquellos elementos de información contable y financiera que se relacionan entre sí, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales de una empresa, de manera eficiente y oportuna; pero esta información debe ser analizada, clasificada, registrada (Libros correspondientes: Diario, mayor, Auxiliares, etc.) y



resumida (Estados financieros), para que pueda llegar a un sin número de usuarios finales que se vinculan con el negocio, desde los inversionistas o dueños del negocio, hasta los clientes y el Gobierno.

**Sistema de control interno:** Es el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

**Ruta de Evacuación:** Camino expedito, continuo y seguro que desde cualquier punto habitable de una edificación conduzca a un lugar seguro.



## ANEXOS

## ANEXO 1: Perfil de las unidades propuestas.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	GERENCIA	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	300	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	DESPACHO MUNICIPAL	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De preferencia con estudios Universitarios en Ingeniería industrial, Administración de empresas o carreras afines.</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplios conocimientos de las Leyes que rigen el ámbito municipal.</li> <li>• Elaboración de planes estratégicos</li> <li>• Diseños de planes operativos</li> <li>• Conocimientos en computación.</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De tres a cinco años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$500.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con dinamismo, liderazgo, criterio e iniciativa.</li> <li>• Facilidad de comunicación.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad analítica.</li> <li>• Mayor de veinticinco años</li> </ul>	



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i> <i>Revisión:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	MEDIO AMBIENTE	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	301	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	GERENCIA	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De preferencia con estudios Universitarios en Ingeniería Ambiental, civil, industrial o carreras afines.</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre normativa ambiental, municipal y de salud.</li> <li>• Capacidad de elaborar diagnósticos y evaluar proyectos ambientales y de salud.</li> <li>• Conocimientos en computación.</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$400.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con dinamismo, liderazgo, criterio e iniciativa.</li> <li>• Facilidad de comunicación.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Capacidad analítica.</li> <li>• Facilidad para preparar informes técnicos.</li> </ul>	



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i> <i>Revisión:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	TURISMO	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	302	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	GERENCIA	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De preferencia con estudios Universitarios en las carreras de Turismo, Administración de Empresas, o Relaciones Públicas.</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de programas de computación.</li> <li>• Manejo de Redes Sociales.</li> <li>• Conocimiento de la nomenclatura del Municipio</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$400.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Redacción de informes técnicos.</li> <li>• Responsable</li> </ul>	



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i> <i>Revisión:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	303	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	GERENCIA	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De preferencia con estudios Universitarios en Ingeniería industrial, Administración de empresas o carreras afines.</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes Laborales y Tributarias.</li> <li>• Conocimiento de controles internos administrativos.</li> <li>• Manejo de personal y trabajo en equipo</li> <li>• Conocimientos en Legislación relacionada a la municipalidad</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$500.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con dinamismo, liderazgo, criterio e iniciativa.</li> <li>• Facilidad de comunicación.</li> <li>• Habilidad numérica</li> <li>• Elaboración y redacción de informes técnicos</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Mayor de veinticinco años</li> </ul>	



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i> <i>Revisión:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	SECCIÓN FINANCIERA.	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	304	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	GERENCIA	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De preferencia con estudios Universitarios en Ingeniería industrial, Administración de empresas Contaduría Pública, o Economía.</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes Laborales y Tributarias.</li> <li>• Controles administrativos.</li> <li>• Conocimiento de la Leyes del ámbito municipal.</li> <li>• Manejo de personal y trabajo bajo presión.</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$500.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con dinamismo, liderazgo, criterio e iniciativa.</li> <li>• Responsable</li> <li>• Ordenado</li> <li>• Habilidad numérica y de redacción de informes.</li> <li>• Mayor de veinticinco años</li> </ul>	



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i> <i>Revisión:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	SECCIÓN SERVICIOS	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	GERENCIA	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De preferencia con estudios Universitarios en las carreras de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, o Relaciones Públicas.</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de programas de computación.</li> <li>• Conocimientos de Administración de personal.</li> <li>• Leyes Municipales.</li> <li>• Experiencia en atención al cliente.</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$500.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Habilidad numérica y de redacción de informes.</li> <li>• Mayor de veinticinco años</li> </ul>	



	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE APANECA</b>	<i>Edición:</i>
	<b>PERFIL DE PUESTOS</b>	<i>Revisión:</i>
		<i>Fecha:</i>
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	CAJA	
<b>CÓDIGO DE LA UNIDAD:</b>	305	
<b>NATURALEZA DE LA UNIDAD:</b>	ADMINISTRATIVO	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA:</b>	GERENCIA	
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachillerato comercial</li> </ul>	
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de equipo informático, Word, Excel.</li> <li>• manejo de equipo de oficina en general</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA PREVIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en puestos similares.</li> </ul>	
<b>SUELDO PROPUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$300.00</li> </ul>	
<b>OTROS ASPECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Libros de entrega y de corte de cajas.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Honradez comprobable, responsabilidad</li> <li>• Valores morales y ética profesional</li> </ul>	

**ANEXO 2:** Descripción de las Áreas de la Alcaldía Municipal de Apaneca.

<b>CÓDIGO DE ÁREA</b>	<b>NOMBRE DEL ÁREA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ÁREA</b>
A-01	DESPACHO MUNICIPAL	El área de despacho municipal es la oficina del Alcalde Municipal, compuesta por un baño y el salón de recepción de visitantes.
A-02	RECEPCIÓN	Esta oficina es destinada para dar atención los usuarios, compuesta por un salón y la división de vidrio-madera.
A-03	UACI	Esta oficina está compuesta del salón de trabajo y un archivo interno y una pequeña bodega para almacenamiento de materiales de oficina.
A-04	ARCHIVO	Este salón está conformado por estantes que apilan la información que aún no se encuentra en formato digital,
A-05	PROYECCIÓN SOCIAL	Esta oficina es utilizada por el personal de proyección social y está compuesta del salón de trabajo y una pequeña bodega.
A-06	SALA DE REUNIONES	En este salón se realizan tanto las reuniones para el personal como las del consejo municipal, con capacidad de instalar a 28 personas, cuenta con un solo acceso de entrada y salida.
A-07	TESORERÍA- PRESUPUESTO- CONTABILIDAD	Esta área está compuesta por tres cubículos, con un solo acceso en el que realiza la entrada y salida, los cubículos se encuentran divididos con sistema modular de arcos de metal y forros de madera.
A-08	SECRETARIA	Esta oficina cuenta con un solo acceso de entrada y salida, conformada por un cubículo y dos archiveros en los que se almacena material de acceso probado.



A-09	AUDITORIA	Esta oficina cuenta con un solo acceso de entrada y salida, conformada por un cubículo y dos archiveros en los que se almacena material de acceso probado.
A-10	CUENTAS CORRIENTES- CATASTRO	Esta oficina se encuentra compuesta por cuatro cubículos, los cuales se encuentran divididos por un sistema modular de arcos de metal y forros de madera.
A-11	MEDIO AMBIENTE	Esta oficina se encuentra por un cubículo y un archivero para el encargado.
A-12	REGISTRO FAMILIAR	Esta oficina está compuesta por dos cubículos sin división alguna, y una bodega en la que se almacenan los libros de registro.
B-01	BODEGA PLANTA BAJA	Esta pequeña bodega se utiliza para resguardar medicamento, y/o material de oficina.
SS-01	SERVICIOS SANITARIOS PRIMER NIVEL	Se encuentra un cuarto divididos en tres baños para mujeres, tres para caballeros y un urinario, esta división está hecha de paredes de prefabricado, el acceso al ellos es bastante fácil y es utilizado para el público visitante y los empleados de la planta baja.
SS-02	SERVICIOS SANITARIOS SEGUNDO NIVEL	Se encuentra un cuarto divididos en dos baños para mujeres, dos para caballeros y un lavamanos compartido, esta división está hecha de paredes de prefabricado y marcos de metal, el acceso al ellos es fácil para los empleados.
P-01	PARQUEO	El parqueo está construido de piso de adoquín, en muy buen estado, amplio y con mucha ventilación, con una capacidad de alojar a 12 vehículos.

**ANEXO 2:** *Inventario de herramientas y equipo.*



<b>INVENTARIO DE MOBILIARIO.</b>		
<b>CÓDIGO DE ÁREA</b>	<b>NOMBRE DEL ÁREA</b>	<b>HERRAMIENTAS Y EQUIPO</b>
A-01	DESPACHO MUNICIPAL	1 Escritorio. 2 Sillas de rodos. 1 Sanitario. 1 Lavamanos. 2 Basureros.
A-02	RECEPCIÓN	1 Escritorio. 2 Computadoras y sus accesorios. 3 Sillas. 1 Oasis. 1 Cafetera. 2 Basureros.
A-03	UACI	1 Escritorio. 1 Estante metálico. 1 Basurero.
A-04	ARCHIVO	1 Escritorio. 13 Estantes metálicos. 1 Basurero.
A-05	PROYECCIÓN SOCIAL	2 Escritorios. 1 Archiveros de 4 gavetas cada uno. 3 Sillas de rodos. 2 Computadoras y sus accesorios. 1 Impresoras multifuncionales. 1 Basureros. 1 Estante.
A-06	SALA DE REUNIONES	1 Mesa. 12 Sillas. 1 Basurero.

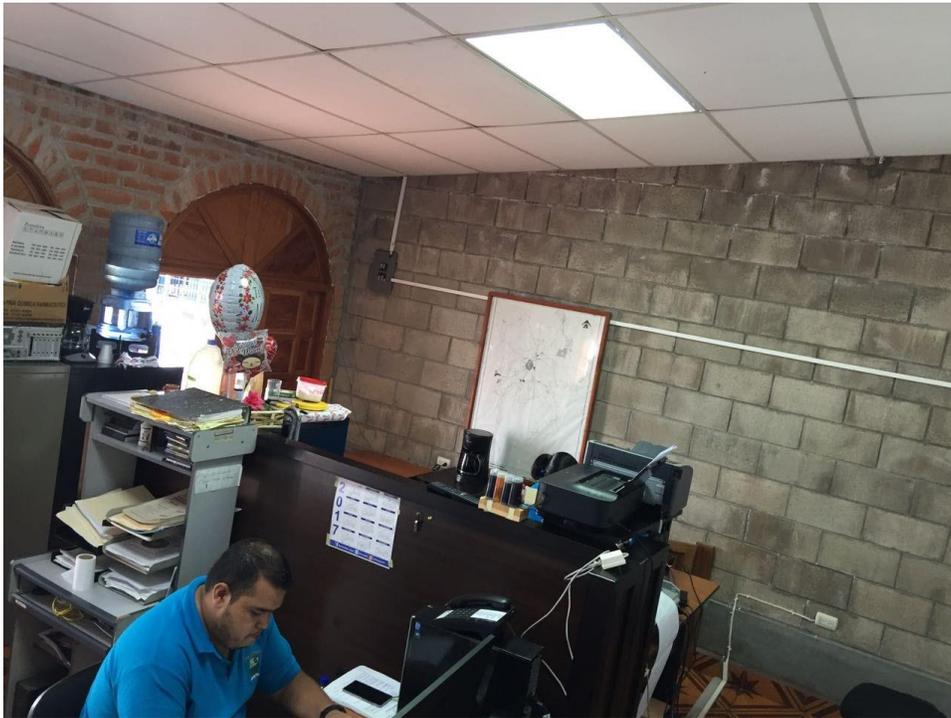


A-07	TESORERÍA- PRESUPUESTO- CONTABILIDAD	3 Escritorios. 3 Archiveros de 4 gavetas cada uno. 3 Sillas de rodos. 3 Computadoras y sus accesorios. 2 Impresoras multifuncionales. 2 Módulos para computadora. 3 Basureros.
A-08	SECRETARIA	1 Escritorio. 1 Silla con rodos. 1 Computadora con sus accesorios. 1 Impresora multifuncional. 2 Archiveros de 4 gavetas cada uno. 1 Basurero.
A-09	AUDITORIA	1 Escritorio. 1 Computadora con sus accesorios. 1 Silla. 2 Archiveros de 4 gavetas cada uno. 1 Impresora. 1 Basurero.
A-10	CUENTAS CORRIENTES- CATASTRO	4 Escritorios. 4 Archiveros de 4 gavetas cada uno. 4 Sillas de rodos. 4 Computadoras y sus accesorios. 3 Impresoras multifuncionales. 3 Módulos para computadora. 4 Basureros. 1 Impresora para facturas con sus accesorios.
A-11	MEDIO AMBIENTE	1 Escritorios. 1 Archiveros de 4 gavetas cada uno. 1 Sillas de rodos.



		<p>1 Computadoras y sus accesorios.</p> <p>1 Impresoras multifuncionales.</p> <p>1 Módulos para computadora.</p> <p>1 Basureros.</p>
A-12	REGISTRO FAMILIAR	<p>2 Escritorios.</p> <p>2 Archiveros de 4 gavetas cada uno.</p> <p>1 Archivero tipo vitrina de 4 repisas.</p> <p>2 Sillas de rodos.</p> <p>3 Computadoras y sus accesorios.</p> <p>2 Impresoras multifuncionales.</p> <p>1 Módulos para computadora.</p> <p>2 Basureros.</p> <p>1 Fotocopiadora multifuncional.</p> <p>2 Estantes.</p>
B-01	BODEGA PLANTA BAJA	<p>1 Escritorio.</p> <p>1 Archivero tipo vitrina de madera.</p> <p>1 Mesa.</p>
SS-01	SERVICIOS SANITARIOS PLANTA BAJA	<p>5 Inodoros.</p> <p>1 Lavamanos.</p> <p>1 Urinario.</p> <p>7 Basureros.</p>
SS-02	SERVICIOS SANITARIOS PLANTA ALTA	<p>3 Inodoros.</p> <p>1 Urinario.</p> <p>2 Lavamanos.</p> <p>4 Basureros.</p>
P-01	PARQUEO	<p>2 Basureros</p> <p>8 recipientes para combustible</p>

**ANEXO 3:** *Situación actual de las instalaciones de la Alcaldía.*



*Unidad de cuentas corrientes y Catastro de la Alcaldía Municipal de Apaneca.*



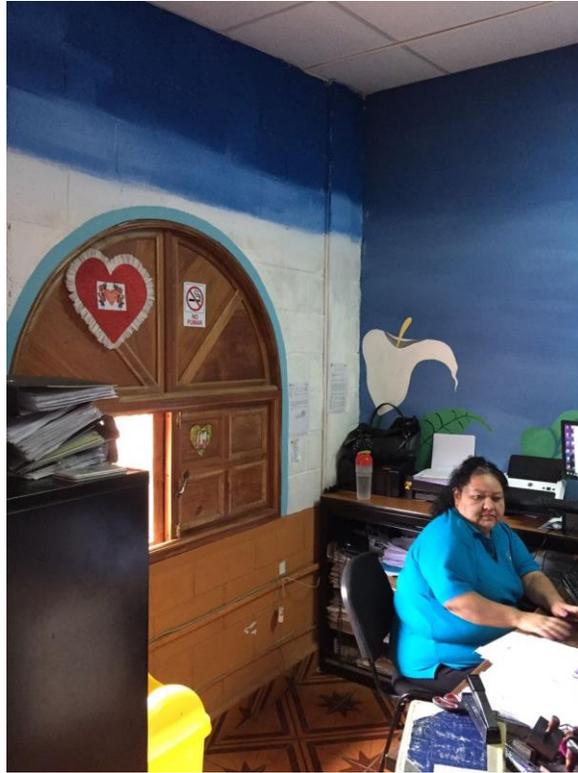
*Unidad de Contabilidad de la Alcaldía Municipal de Apaneca.*



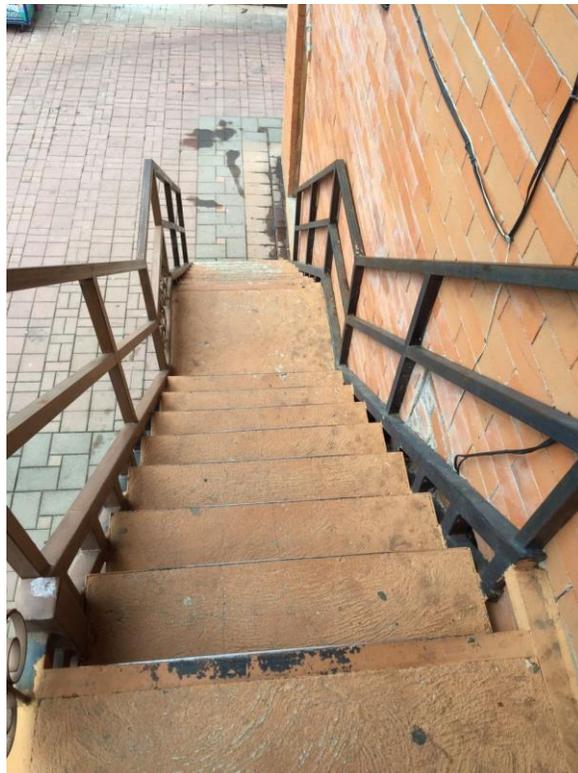
*Espacio otorgado para archivo de la Alcaldía.*



*Situación actual de la oficina de proyección social.*



*Unidad de Registro de estado familiar de la Alcaldía municipal de apaneca.*



*Gradas de acceso principal que conectan el primer nivel con el segundo nivel de la Institución.*



*Archivo interno de la Unidad de Registro de Estado Familiar.*



*Unidad de Proyección Social de la Alcaldía Municipal de Apaneca.*