

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Sociales
Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario



**Fortalecimiento al órgano funcional de la municipalidad de Uspantán, mediante el impulso
de la propuesta: creación de oficina municipal de atención al vecino**
(Informe de Práctica Social y Comunitaria)

Delmy Anabella García Vásquez

Uspantán, Quiché, abril 2014

**Fortalecimiento al órgano funcional de la municipalidad de Uspantán, mediante el impulso
de la propuesta: creación de oficina municipal de atención al vecino**
(Informe de Práctica Social y Comunitaria)

Delmy Anabella García Vásquez

Licda. Myrna Susana Urbina Fernández (Asesora)

Licda. Carmen Lolita Domínguez Castillo (Revisora)

Uspantán, Quiché, abril 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Lic. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Marcelo Zaghi García

Decano

M. Sc. Dilia Figueroa de Teos

Vice Decana

DICTAMEN DE APROBACIÓN
INFORME DE PRÁCTICA SOCIAL Y COMUNITARIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

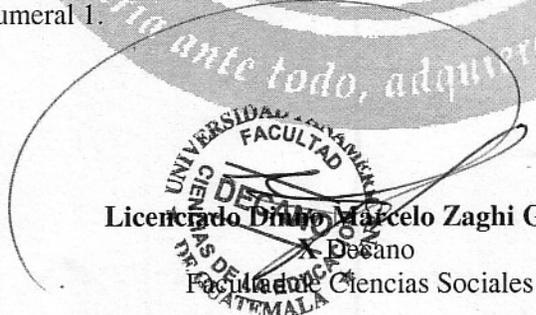
ASUNTO: **Delmy Anabella García Vásquez**

Estudiante de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, de esta Facultad, solicita autorización de realizar Informe de Práctica Social y Comunitaria para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 021 112013

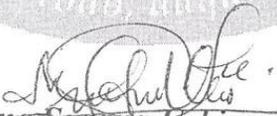
Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Social y Comunitaria, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Fortalecimiento al órgano funcional de la Municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino”** enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Social y Comunitaria.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, el estudiante **Delmy Anabella García Vásquez**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Social y Comunitaria, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


Licenciado Danilo Marcelo Zaghi García
Decano
Facultad de Ciencias Sociales

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
Guatemala 18 de Octubre de 2013.

En virtud de que **El Informe de Práctica Profesional Supervisada** con el tema: **“Fortalecimiento al órgano funcional de la Municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino”**. Presentado por la estudiante: **Delmy Anabella García Vásquez**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente **dictamen favorable** para que continúe con el proceso correspondiente.


Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Uspantán, Quiché, a los tres días del mes de febrero del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Supervisada con el tema: **“Fortalecimiento al órgano funcional de la Municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino”**.

Presentado por: **Delmy Anabella García Vásquez**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Carmen Lolita Domínguez Castillo
Revisora

Carmen Lolita Domínguez Castillo
Licda. En Trabajo Social
Colegiado No. 16238

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco institucional	1
1.1. Naturaleza	1
1.2. Área de proyección	2
1.3. Cobertura	3
1.4. Estructura organizativa	4
1.5 Filosofía institucional	10
Capítulo 2	11
Análisis situacional	11
2.1. Contexto	11
2.2. Red de actores vinculados	15
2.3. Demandas del grupo	19
2.4. Problemas generales	19
2.5. Priorización de problemas	19
Capítulo 3	21
Análisis estratégico	21
3.1. FODA	21
3.2. Estrategias de acción	22
3.3. Definición del área de intervención	23
3.4. Propuestas de proyectos de intervención	23
3.5. Priorización de proyecto	24
3.6. Resultados	24
3.7. Avances y límites	25
Capítulo 4	26
Proyecto de intervención	26

4.1. Nombre del proyecto	26
4.2. Ubicación geográfica	26
4.3. Beneficiarios	26
4.4. Fecha de ejecución	26
4.5. Responsable	26
4.6. Costo de inversión	27
4.7. Descripción del proyecto	27
4.8. Antecedentes	28
4.9. Justificación	29
4.10. Área en la que se inserta el proyecto	29
4.11. Objetivos	29
4.12. Metas	30
4.13. Alcances	30
4.14. Atribuciones de la practicante	30
4.15. Fases del proyecto, proceso metodológico e indicadores	31
4.16. Cronograma	32
4.17. Recursos y presupuesto	34
4.18. Indicadores de éxito	35
4.19. Evaluación y monitoreo	35
Capítulo 5	36
Presentación de resultados	36
5.1. Problemática evidenciada	36
5.2. Ordenamiento funcional de los entes interventores internos de la municipalidad, para la toma de decisiones	36
5.3. Formulación de la propuesta “creación de la oficina municipal de atención al vecino”	37
Capítulo 6	38
Análisis de Resultados	38
6.1. Problemática evidenciada	38
6.2. Ordenamiento funcional de los entes interventores internos de la municipalidad, para la toma de decisiones	39

6.3. Formulación de la propuesta “creación de la oficina municipal de atención al vecino”	40
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas	44
Anexos	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Población por zonas y microrregiones	4
Tabla 2. Estructura organizativa	9
Tabla 3. Red de actores vinculados	16
Tabla 4. FODA	21
Tabla 5. Estrategias de acción	22
Tabla 6. Costo de inversión	27
Tabla 7. Fases y proceso metodológicos	31
Tabla 8. Cronograma de actividades	32
Tabla 9. Recursos y presupuesto	34
Tabla 10. Indicadores de éxito	35

Resumen

El presente informe de Práctica Profesional Supervisada, que la carrera de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario requiere para la formación académica, permitió contribuir al fortalecimiento de la Dirección Municipal de Planificación (DMP), con una propuesta realizada de forma participativa, transformando procesos rutinarios de atención al vecino.

El informe es un instrumento útil a la institución, detalla los elementos que determinaron la construcción del proyecto: el diagnóstico, permitió identificar y priorizar los problemas, las estrategias de acción fueron marco de referencia para planificar los aspectos puntuales en la ejecución de la propuesta sobre la Creación de una Oficina de Atención al Vecino, proyectando cambios importantes a nivel institucional como municipal.

La metodología empleada durante el proceso fue la observación, investigación, estudio de documentos, reuniones con enlace institucional, entrevistas con miembros del personal que desempeña funciones en la Dirección Municipal de Planificación (DMP), logrando la elaboración de la propuesta de fortalecimiento institucional, que combina e integra información de las distintas dependencias, la misma contiene un marco legal, objetivos, filosofía, funciones organización, ventajas para municipalidad y vecinos.

El órgano de funcionamiento municipal, será directamente beneficiado, su desempeño laboral será eficaz y eficiente, cada dependencia hará lo que corresponde; en cuanto al vecino, la atención es personalizada, el tiempo de gestiones corto, y la atención será con pertinencia cultural.

Introducción

La Práctica Profesional Supervisada, realizada en el área institucional; es un proceso dinámico de aprendizaje, donde el estudiante se desempeña como profesional de Trabajo Social en los distintos roles institucionales, aplicando los conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos que durante la formación académica fueron adquiridos.

La Práctica Profesional Supervisada se desarrolló durante los meses de noviembre de 2012 a febrero de 2013, en la Municipalidad de Uspantán, Quiché, la intervención fue delegada específicamente en la Dirección Municipal de Planificación (DMP). Esta unidad se encarga de planificación, supervisión y ejecución, su función es de apoyar el gobierno municipal en la coordinación y consolidación de los planes, impulsando proyectos de desarrollo integral del Municipio, presta asesoría y asistencia técnica a la municipalidad para optimizar los recursos existentes.

Dentro del proceso de práctica se conocieron cada uno de los aspectos generales de la institución a través del diagnóstico institucional y su análisis, permitiendo la búsqueda de alternativas de solución mediante la toma de decisiones consensuadas, con el propósito de priorizar problemas, mediante la utilización de técnicas para determinar el problema central que oscila al entorno de la Dirección Municipal de Planificación.

El informe está estructurado de la siguiente manera: Capítulo 1. Marco Institucional, está constituido por la información general de la institución, su estructura organizacional, naturaleza de creación y áreas de trabajo para la atención de su población meta.

Capítulo 2. Análisis Situacional, analiza el contexto de las áreas que se trabajan a nivel interno y externo de la institución.

Capítulo 3. Análisis Estratégico, se refiere al estudio de los elementos positivos y negativos que pueden beneficiar al grupo o afectarlo en algún momento del proceso del proyecto.

Capítulo 4. Proyecto de Intervención, consiste en la información general, datos importantes para la formulación del proyecto, que va desde el nombre del mismo hasta el presupuesto necesario para su ejecución.

Capítulo 5. Presentación de Resultados, constituye la descripción de los resultados obtenidos durante el proceso.

Capítulo 6. Análisis de Resultados, apartado del informe que estudia de forma puntual cada uno de los resultados de la intervención del proyecto.

Las conclusiones y recomendaciones, dan a conocer de forma resumida todo lo obtenido luego del desarrollo del proyecto.

Capítulo 1

Marco Institucional

1.1. Naturaleza

Para conocer el marco institucional, fue necesario realizar una planificación general que permitió el entendimiento de políticas, funcionamiento, organización, filosofía, y naturaleza de la institución (Ver anexo 1). La municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo.

Una función importante de la municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. Presta especial atención a los aspectos sociales y busca contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos, la municipalidad plantea la necesidad de descentralización como estrategia para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con gobiernos locales fuertes podría lograrse el desarrollo dentro de cada una de las comunidades.

En el artículo 2 del Código Municipal (Decreto 12-2002), “El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multietnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito”.

La institución municipal, tiene como naturaleza, proporcionar un servicio con equidad, según datos obtenidos por medio de la encuesta realizada a miembros de la institución (Ver anexo 2), refleja que se ha manejado los recursos necesarios, tomando en cuenta varias acciones que se proyectan a todo el municipio, a través de la intervención que realizan en las distintas áreas que conforman la población uspantanense, los proyectos que manejan son de una manera equitativa, incluyentes, no hacen discriminación, sino permiten una participación activa de todas las comunidades, su fin es proyectarse hacia el municipio.

1.2. Área de proyección

La municipalidad de Uspantán de forma responsable y con apoyo de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, comprendiendo el entorno municipal, se ha enfocado en áreas de proyección social, facilitando los medios necesarios para el desarrollo de programas y proyectos de beneficio de los habitantes del municipio.

1.2.1. Participación ciudadana

El desarrollo democrático, comprende la participación social organizada de los ciudadanos, como un aspecto fundamental en la toma de decisiones, la sociedad y sus organizaciones, deben tomar parte en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas y la auditoría social sobre el desempeño de los servidores públicos.

La Dirección Municipal de Planificación (DMP), brinda apoyo en la organización, legalización y agilización de gestión de proyectos a 160 Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES) de Primer Nivel, y a 15 Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES) de Segundo Nivel, quienes están siendo apoyados constantemente en las gestiones que realizan.

Estos grupos tienen participación dentro del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE), espacio que es aprovechado para dar a conocer a la población y a instituciones que tienen presencia dentro del municipio, sobre la gestión municipal y el planteamiento de las necesidades más urgentes de las comunidades. La participación de la mujer se puede notar dentro de este grupo.

1.2.2. Organización comunitaria

En el municipio existen algunas formas de organización comunitaria, La Alcaldía Auxiliar, representan al Concejo Municipal en las comunidades, y están organizados en todas las comunidades del municipio, se encargan del ornato y de coordinar con el Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE), la gestión de proyectos.

Los Alcaldes Auxiliares, tratan otros temas relacionados a los vecinos, especialmente en la resolución de conflictos familiares. Aunque tienen esta función, la orientación es escasa, la actividad se ejerce de una manera empírica y de acuerdo a normas culturales de los pueblos. La Alcaldía indígena, al igual que lo anterior, no poseen formación alguna o documentación que oriente las actividades que realizan. Su sede se encuentra en la cabecera municipal y con un espacio físico dentro de la municipalidad. Las autoridades tienen una permanencia constante en su despacho y no devengan ningún salario, participan directamente en la solución de conflictos familiares y entre comunidades, también velan por las actividades y patrimonios culturales que se encuentran dentro del municipio. Su organización lo conforma el Alcalde Indígena, Vice-Alcalde Indígena y el Secretario. La figura de autoridad está más presente en la cabecera municipal, en las comunidades se va debilitando, esto se debe al poco contacto que se tienen con las comunidades y por carecer de recursos para su gestión.

1.2.3. Recurso humano

La municipalidad cuenta con el recurso humano, capaz de llevar a cabo cada una de las estrategias que la institución se plantee, es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales

1.3. Cobertura

La cobertura es a nivel de todo el municipio de Uspantán Quiché, la población está identificada por seis zonas y microrregiones: según datos obtenidos en el Plan de Desarrollo Municipal (PDM 2011-2025), la Zona Reyna que es la más poblada, representa para el municipio el 40.83% de la población, integra 6 microrregiones y 85 comunidades.

Tabla 1 Población por zonas y microrregiones

Zona	Población	Microrregión	Comunidades
Zona Alta	8.38%	3 microrregiones	21 comunidades
Zona Nororiente	11.10%	1 microrregión	11 comunidades
Zona Central	28.64%	2 microrregiones	34 comunidades
Zona Sur	8.25%	2 microrregiones	18 comunidades
Zona Sur Oriente	2.80%	1 microrregión	10 comunidades

Fuente: Dirección Municipal de Planificación, municipalidad de Uspantán.

De acuerdo a un estudio realizado por estudiantes de la USAC en el 2008, presenta que la población total es de 57,348. Concentrándose esta población en el área rural con el 51,713 personas que representa el 90% y en el área urbana era de 5,735 que representa el 10%. Mientras tanto, las proyecciones del INE para el año 2010, es de 61,946 habitantes.

1.4. Estructura organizativa

La municipalidad tiene una organización definida, cada oficina cuenta con un coordinador que tiene bajo su responsabilidad el cumplimiento de los objetivos, la organización dentro de la municipalidad constituye un mecanismo para fortalecer la capacidad de ejecutar con eficiencia y eficacia las competencias que actualmente le corresponden, así como aquellas que en el futuro asuma.

En la Ley General de Descentralización y su Reglamento (2005), específicamente en el artículo 6 indica que los destinatarios de las delegaciones de competencias por descentralización del Organismo Ejecutivo, deberán acreditar su estructura funcional y territorial, adecuándola al

desempeño de la competencia que se les transfiere y en la posibilidad y capacidad de asumirla. La estructura orgánica municipal se ajusta a las disposiciones contenidas en la Constitución Política de la República, el Código Municipal, a lo preceptuado en la Ley General de Descentralización y su Reglamento, como a las características del municipio, la priorización de necesidades y la atención de los sectores vulnerables del municipio, entre estos: niñez, juventud, mujeres y pueblos indígenas.

1.4.1. Secretaría municipal

La institución cuenta con una sección donde se desarrollan parte de actividades relacionadas con la gestión Municipal. De ella emanan las directrices y ordenes previamente aprobadas por el señor Alcalde o en su caso por el Honorable Concejo Municipal, que deben ejecutarse en los diferentes departamentos de la institución, es la encargada de darle seguimiento a todas las solicitudes y expedientes que ingresan para el Concejo.

Se fundamenta en el artículo 84 del decreto 12-2002 del Código Municipal, en donde está contenida de manera específica lo relacionado a las funciones de la Secretaría. El Código Municipal, establece que el Concejo Municipal debe de contar con un secretario (a) quien a la vez tendrá la responsabilidad de asistir al Alcalde Municipal. La Secretaría data desde el 28 de junio de 1,937, Decreto 1183 del Congreso de la República.

1.4.2. Oficina de tesorería (AFIM, Administración Financiera Integrada Municipal)

Sección que le corresponde, elaborar en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, la programación y formulación del presupuesto, programación de la ejecución presupuestaria, y con los responsables de cada programa, la evaluación de la gestión presupuestaria. Administrar la gestión financiera del presupuesto, contabilidad integrada, deuda municipal, tesorería y las recaudaciones. Para el efecto, se establece el sistema financiero conforme a los lineamientos y metodologías que establezca el Ministerio de Finanzas Públicas

como órgano rector del sistema, asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en materia de administración financiera son algunas de las funciones que cumple.

1.4.3. Dirección de planificación municipal

Es la encargada de planificación, supervisión y ejecución, con el propósito de apoyar el gobierno municipal en la coordinación y consolidación de los planes, impulsando proyectos de desarrollo integral del Municipio. Su deber es prestar asesoría y asistencia técnica a al órgano municipal, para optimizar los recursos.

Se canalizan las demandas de la población y propiciando su participación organizada y permanente, velando a su vez por la integridad territorial, preservando el entorno natural, constituye el soporte técnico administrativo en los procesos de planificación de la inversión pública.

Con el fin de contribuir a mejorar el nivel de vida de los habitantes del municipio. La visión es fortalecer y modernizar el desarrollo urbano y rural del municipio logrando que cada comunidad cuente con los servicios básicos, y a la vez planificar y ejecutar proyectos que permitan promover el desarrollo económico del mismo.

1.4.4. Oficina forestal municipal

En esta oficina se prestan servicios como: gestión para licencias para consumos familiares; esta licencia sirve para aquellas personas que tengan necesidad de cortar un árbol para su consumo, no exceda de 10 m³ y que esté en la zona urbana, así mismo elaboración de estudios técnicos como de prevención y control de incendios forestales.

Medición de áreas forestales: para determinar la cantidad de terreno forestal que poseen.

Inventarios forestales: para tener información que permita realizar estimaciones de disponibilidad

de madera existente. Plan de Manejo Forestal: busca promover técnicas de manejo ambientalmente amigables que tengan viabilidad económica y sean socialmente beneficiosas, se brinda crédito en adquisición de plantas, semillas forestales y estudios técnicos, asesoría para silvicultores, el ingreso a los Programas de Incentivos Forestales (PINFOR), Programa de Incentivos para Pequeños poseedores de tierras de vocación forestal o agroforestal (PINPEP).

Dentro de las actividades que realizan están: talleres y capacitaciones en comunidades sobre medio ambiente, concientización y sociabilización de la problemática, Programa de Incentivos Forestales; asistencia técnica y elaboración de vivero forestal municipal, asesoría técnica en el área forestal, agropecuaria y recurso hídrico, acompañamiento a instituciones de medio ambiente por técnico municipal.

1.4.5. Oficina municipal de la mujer

A partir de la firma de los acuerdos de paz en 1996; en Guatemala se desarrolla una etapa de transición democrática, en donde mujeres, especialmente indígenas, construyen sus propios espacios, a partir de la organización social e instituciones locales. Como parte de este proceso, se inició a su vez una serie de reformas.

La creación de leyes tendientes a establecer un marco legal que apoye y favorezca la participación de las mujeres, y de los pueblos indígenas en la elaboración de políticas públicas nacionales y descentralizadas. Las principales leyes en este marco son: Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, el Código Municipal y Ley de Descentralización. En este contexto surge la necesidad de crear las oficinas municipales de la mujer con la vinculación y apoyo de las municipalidades, con intención de dar respuestas institucionales a la diversidad de necesidades que afrontan las mujeres tanto en el área rural como urbano.

1.4.6. Policía y comisaria municipal

La Comisaría Municipal está adscrita a la Municipalidad y su misión es controlar el cumplimiento de leyes, ordenanzas y reglamentos municipales por parte de la población en temas de higiene, salubridad, obras públicas, uso de las vías y lugares públicos, el mantenimiento en condiciones apropiadas en los espacios, y servicios públicos municipales como calles, parques, plazas, cementerios y mercado. Cuidar el cumplimiento de saneamiento ambiental. Instruir y distribuir el control del trabajo del personal de apoyo. Evaluar informes de trabajos presentados por el personal.

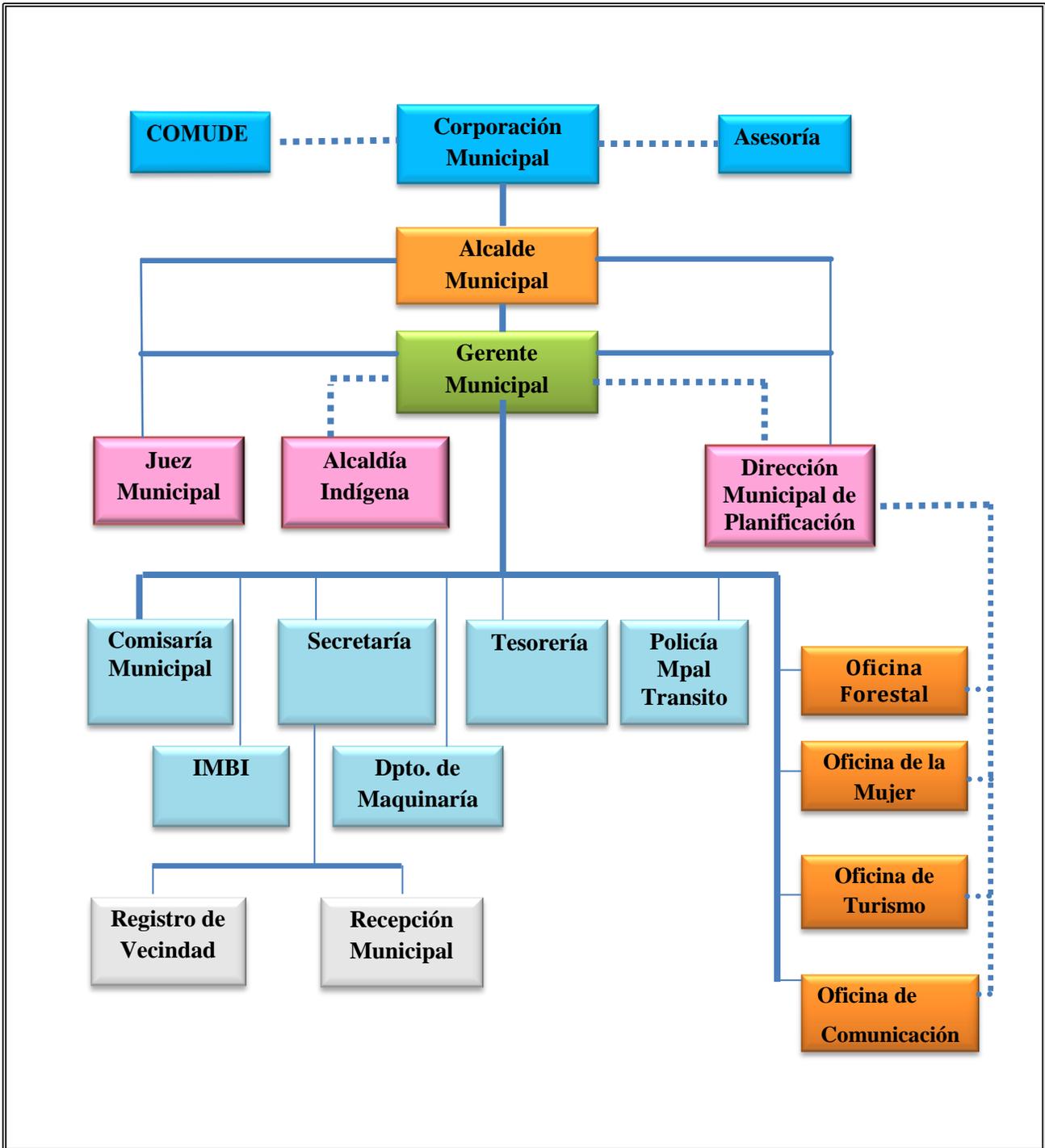
1.4.7. Juez de asuntos municipales

El Juez de Asuntos Municipales es el funcionario facultado para ejecutar y darle cumplimiento a las ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones emanadas del gobierno municipal, ejerciendo autoridad en todo el ámbito de la circunscripción territorial del municipio. Es el encargado de conocer, investigar y dar resolución a asuntos de interés municipal (mantenimiento de calles limpias, licencias de construcción, uso apropiado del agua, apoyo a síndicos en resolución de conflictos). La figura jurídica del Juzgado de Asuntos Municipales fue creada por mandato constitucional en el artículo 259 de la Constitución Política de la República de Guatemala, siendo en el artículo 161 del Código Municipal, donde se desarrolla de manera específica lo referente a su creación.

1.4.8. Oficina de relaciones públicas

Es la oficina encargada de la comunicación social del municipio, para ello debe coordinar las distintas acciones que se llevan a cabo, (inauguraciones de proyectos, anuncios de interés ciudadano), tanto en la Municipalidad como en todo el municipio, obteniendo y transfiriendo información de la sociedad civil, vecinos, empresas privadas, organizaciones comunitarias, y organismos públicos del municipio, (Prestación de servicios de calidad, calles, cementerio, oficinas municipales).

Tabla 2 Estructura organizativa



Fuente: Dirección Municipal de Planificación.

1.5 Filosofía institucional

1.5.1 Misión

Prestación eficiente de servicio a los vecinos, convirtiendo a la municipalidad en el eje de las acciones del municipio para generar el desarrollo económico y social, cumpliendo las metas y plazos propuestos en el programa de inversión de capital, en alianza estratégica con el gobierno central y agencias e instituciones de corporación. Ser garantes del respeto a la composición social, ética del municipio y la organización, libre expresión participación e inversión de los vecinos.

1.5.2. Visión

Uspantán, al año 2,025 será un municipio distinguido, por su alta calidad de vida, con un desarrollo participativo, incluyente, ordenado, competitivo y sostenible con sus recursos naturales.

1.5.3. Objetivo

Incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de San Miguel Uspantán, incorporándolos paulatinamente a los beneficios del proceso de crecimiento económico, desarrollo social y cultural del municipio, a través de la participación activa y organizada de la población y alianzas estratégicas con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, en el marco de la democracia, el respeto a los derechos humanos, justicia, equidad y sostenibilidad.

Capítulo 2

Análisis Situacional

2.1. Contexto

2.1.1. Social

a. Salud

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), define la salud como: un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de dolor o enfermedades. Para la municipalidad de Uspantán, se ha convertido en un verdadero reto, que amerita no solo la unión de esfuerzos sino la construcción de estrategias, políticas, coordinación e inversión para mejorar los niveles actuales de salud principalmente en el área rural.

b. Seguridad alimentaria

Significa que toda persona esté libre de riesgos, peligros o daños a acceder a todos los alimentos que siembra, cultiva, cosecha, prepara o compra para luego pueda ser consumido, esto debería ser lo ideal en el municipio, sin embargo la realidad no concuerda con las necesidades en cuanto al acceso a la alimentación.

Estudios realizados refieren que el municipio se encuentra entre los 8 municipios con bajo nivel de vida (INE 2002). La pobreza en que se encuentra la mayoría de la población fomenta la desnutrición, al reducir el acceso a los alimentos y servicios básicos, situación que conlleva al aumento de riesgos a contraer enfermedades derivado a la baja cantidad y calidad de alimentos, sumado a familias numerosas y embarazos continuos provocando deficiencias en el desarrollo.

c. Educación

En la Constitución de la República de Guatemala, en el artículo 74 se refiere a que los habitantes tienen derecho y la obligación de recibir la educación inicial, preprimaria, primaria y básica

dentro de los límites de edad que fije la ley, educación gratuita, becas y créditos. El gobierno central maneja programas de gratuidad permitiendo acrecentar la cobertura educativa.

Dentro del programa de gratuidad, también se encuentra la dotación de libros y la creación de nuevas bibliotecas de lectura, como parte del fortalecimiento del Programa Nacional de Lectura “Leamos Juntos”. Profundizando en el desarrollo de habilidades y destrezas lectoras y niveles de comprensión de lectura.

En el Plan de Desarrollo Municipal (SEGEPLAN/DTP, 2010), indica que los niveles de preprimaria y primaria, la cobertura ha sido favorable y más en el área rural, sin embargo en los niveles básico y diversificado, desciende de una manera radical y más para el área rural. Pero la situación es alarmante para la mujer, una contradicción en relación a la atención que reciben a nivel preprimaria y primario.

Existe una tendencia a la deserción escolar, y más en los hombres debido a que en las comunidades a los varones se les considera como un recurso que debe apoyar a la economía familiar, el analfabetismo es otro problema, es innegable que los índices de analfabetismo son mayores en las áreas rurales, especialmente en el sector de la mujer que en su mayoría son indígenas (CONALFA 2008).

d. Servicios básicos

La infraestructura educativa, la gestión de las comunidades, tiene que ver mucho con la disposición de los mismos, así como la respuesta de las autoridades. Pero en muchas ocasiones la precariedad depende de las circunstancias socioeconómicas de las comunidades y quizá no sean tanto las infraestructuras educativas la prioridad sino tal vez la alimentación, problema que en la actualidad afecta a la mayoría de las comunidades del municipio.

A través del Plan de Desarrollo Municipal (SEGEPLAN/DTP, 2010), la infraestructura en salud en las comunidades para el año 2008, era del 16%, mientras el 84% restante no disponía de una infraestructura específica. Esto explica que cerca del 48.08% de la población no tiene acceso a los servicios de salud. Situación que obedece a la mala distribución de los servicios en el territorio.

Según la Distribuidora Eléctrica de Occidente (DEOCSA 2008) el acceso o cobertura a la red eléctrica, a nivel municipal, era de 3,618 que representa un 35% del total de hogares, es decir 1,360 hogares son del casco urbano, mientras 2,258 de 25 comunidades del área rural.

En consecuencia un 65% de la población que en su mayoría es rural, no cuenta con dicho servicio que es indispensable por representar una oportunidad que contribuye y mejora la situación productiva de las comunidades, así mismo; es un aporte para el desarrollo social y cultural.

Sobre las vías de acceso, el 8% de la totalidad de las carreteras se encuentra asfaltado y están en el casco urbano de la cabecera municipal, el 92% de carreteras son de terracería por lo que es importante la utilización de vehículos de doble tracción, las carreteras son transitables durante todo el año.

En el municipio se cuentan con 5 mercados que se localizan en las aldeas: Lancetillo, La Parroquia, La Taña, San Antonio y la cabecera municipal, en la Aldea El Pinal, se cuenta con un mercado comunal. La mayoría de las comunidades no tienen acceso a este servicio, así que para poder comprar o comercializar sus productos, se tienen que improvisar lugares no adecuados para este tipo de actividad.

Vivienda: información reciente sobre el municipio, dan cuenta que un 94% tiene casa propia y un 6% alquila. En el área rural, las viviendas utilizan en su mayoría materiales como: bajareque, adobe, ladrillo, madera y va en aumento el block para las paredes.

En relación a los techos la mayoría son de lámina y otras de teja, los pisos son de tierra, generando insalubridad en las familias, especialmente donde viven niños. En el casco urbano, el 10% de viviendas son de block, el techo de lámina o terraza con piso cerámico u otros materiales similares, el 5% restante utilizan una combinación de elementos como los del área rural según el Instituto Nacional de Estadística, (INE 2002).

2.1.2. Ambiental

Los recursos naturales y el medio ambiente son importantes, el municipio se caracteriza por su variedad y extensas áreas boscosas, que aglomeran diferentes especies de flora y fauna. Debido a la complejidad fisiográfica del municipio, la composición florística de la zona es igualmente compleja.

En cuanto a la fauna es escasa, debido al crecimiento demográfico y el avance de la frontera agrícola. Las especies que han sobrevivido, se encuentran en áreas donde hay más vegetación, como la parte sur y sureste de la Zona Central. Hay diversidad de climas, posibilitando oportunidades para el desarrollo, así como en la producción agrícola especialmente las acentuadas en climas específicos.

Se ha trabajado uniendo esfuerzos con distintas entidades, en la concientización e importancia de cuidar los recursos existentes, para el fortalecimiento de las acciones que resguarden los recursos naturales. Debido al desconocimiento, falta de oportunidades y carencia de una cultura ecológica provocando serios daños al ambiente.

2.1.3. Económico

En el contexto económico, se está trabajando en la búsqueda de estrategias que mejoren la situación del empleo, siendo escasos los espacios, por tal razón muchos miembros de las familias se ven obligados a emigrar hacia otros lugares, (nacional e internacional) aportando así, las remesas que benefician la economía de sus familias.

Uspantán cuenta con población económicamente activa, que puede contribuir al desarrollo, se está impulsando el desarrollo productivo, a través de las distintas organizaciones que brinda asistencia técnica a pequeños productores para tener una mejor calidad en los productos, logrando con ello apertura de mercados y condiciones del entorno, servicios productivos.

2.1.4. Político institucional

En lo que se refiere a lo político institucional, la administración local mantiene relaciones dinámicas que permiten de manera democrática la participación de los diferentes actores, y sectores dentro de la gestión municipal, los vínculos con las diferentes organizaciones que tienen presencia en el municipio benefician a la población.

El Consejo Municipal está representado por el Alcalde Municipal, dos síndicos, cinco concejales, además de un síndico suplente y dos concejales suplentes, tiene por mandato, la administración de los recursos y bienes municipales, así como de responder ante las demandas y necesidades de la población, especialmente en los aspectos de desarrollo social, como los servicios básicos y de saneamiento ambiental.

El sistema de Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), permite la participación ciudadana de forma activa, con la integración de los mismos, se tiene la oportunidad de ser parte en la toma de decisiones que benefician a cada comunidad y a los habitantes del municipio, en el Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE), se establecen procesos de integración de las entidades de desarrollo social, y la representación comunitaria se establece por sectores.

2.2. Red de actores vinculados

Es de importancia resaltar la participación de todos los sectores de la sociedad que tienen incidencia en el desarrollo del municipio, todas contribuyen significativamente al fortalecimiento municipal, no obstante es relativamente baja, lo que significa no responder a las grandes necesidades de la población. En el municipio hay organizaciones como el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Instituto Nacional de Bosques, Ministerio de Agricultura y Fondo Nacional para la Paz, están de forma permanente en el territorio, mientras que las demás son privadas, las organizaciones no gubernamentales que tienen presencia, han contribuido en gran manera al desarrollo municipal.

Tabla 3 Red de actores vinculados

No.	Actores	Funciones
Educación		
1	Ministerio de Educación	Educación, monitoreo, capacitaciones educativas en niveles de primaria y secundaria.
2	Instituto Técnico Maya en Recursos Naturales	Gestión acceso a la educación investigación y coordinación con universidades, rescate de la cultura, agricultura, comercialización y recursos naturales, agroforestería, aplicación y tecnología apropiada.
3	Asociación Sagrada Familia Iger	Acompañamiento en la incidencia política en tema de salud, recursos naturales, construcción de viviendas Oportunidad a la juventud a continuar sus estudios para superarse.
4	Comunidad Lingüística Uspanteka	Aplicación de los idiomas nacionales Artículo 57.58.66 de la Constitución Política de Guatemala, base fundamental del idioma, oportunidad para la superación y formación de recurso humano.
5	Comité Nacional de Alfabetización	Alfabetización específicamente área rural.
6	Movimiento de Jóvenes Mayas	Organización y fortalecimiento a grupos, Asistencia a VIH, Salud Reproductiva, Medicina Natural, Salud Mental, Educación, Cultura y deporte, incidencia política.
7	Asociación de Organización Italiana	Proyectos Integrales dirigidos a grupos comunitarios.
Salud		
8	Hospital Nacional de Uspantán	Responsable de la salud integral de toda la población del municipio.
9	Cooperación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario	Extensión de cobertura: salud preventiva en las comunidades en modelos de prestadora
10	Asociación de Nuevo Amanecer	Gestión de proyectos para el desarrollo de las comunidades
11	Acción en Salud	Asistencia en salud materno infantil, asistencia en salud reproductiva, planificación familiar,
12	Proyecto Maya de Seguridad Alimentaria	Agua potable, alimento por trabajo, saneamiento básico, construcción de carreteras, asistencia en administración y manejo de créditos.
Medio Ambiente y Turismo		

13	Asociación Comité de Autogestión Turística	Organización y fortalecimiento a grupos, rescate y conservación de los atractivos turísticos naturales y culturales.
14	Oficina Municipal de Turismo	Facilitación de becas, intercambio de conocimientos, investigación, asistencia en recursos naturales y medio ambiente.
15	Instituto Nacional de Bosques	Aplicación y coordinación de las políticas forestales en el municipio, en coordinación con la oficina forestal municipal
16	Oficina Forestal Municipal	Organización y fortalecimiento a grupos. Acompañamiento en la incidencia política en temas de medio ambiente.
Económico Productivo		
17	Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito "La Estrella del Norte"	Capacitación y asesoría a grupos cooperativistas, a través de comité de educación.
18	Asociación de agricultores integral "El Sembrador".	Formación de empresas y micro empresas, Asesoría y servicios pecuarios, Asistencia en comercialización, Asistencia en la planificación Territorial.
19	Cooperativa "San Miguel Arcángel" RL	Formación de Micro Empresas, Asistencia en Salud Mental y Reproductiva.
20	Banco de Desarrollo Rural	Cuentas de Ahorros y Cheques, Créditos y de más Servicios Bancarios.
21	Fundación del Centavo	Organización y fortalecimiento a grupos, agricultura Comercialización y recursos Naturales.
22	Génesis Empresarial	Créditos para micro empresas, para terreno/casa, para grupos de mujeres y con las remesas.
Familia Mujer Y Niñez		
23	Asociación Para el Desarrollo de la Mujer Uspantanense	Fortalecimiento de la participación y liderazgo de mujeres/Genero, Organización y Fortalecimiento a grupos, Promoción y sensibilización de la participación de la Sociedad Civil.
24	Oficina Municipal de la Mujer	Acompañamiento en la incidencia Política en temas de Justicia, Acompañamiento en la incidencia política en otros temas, Organización y fortalecimiento a grupos.
Derechos Humanos		
25	Defensoría Maya	Acompañamiento en la incidencia Política en temas de Justicia, Asistencia en organización y fortalecimiento de COMUDES, Promoción de la Medicina Tradicional, Educación a Distancia.
26	Asociación de promotores de Educación Maya K'iche'	Lograr incidencia en 15 Microrregiones del municipio con todos los temas que tratan.

27	Juzgado de Paz	Aplicación de la Justicia, basada en investigación.
28	Policía Nacional Civil P.N.C	Seguridad Pública.
29	Cía. De Bomberos Voluntarios	C.B.V Seguridad y auxilio ciudadano.
Infraestructura		
30	Fondo Nacional Para La Paz	Proyectos de Agua Potable, Construcción de Carreteras, Construcción de escuelas.
Comunicación Social		
31	Video y Comunicaciones	Comunicación social.
32	DEOCSA	Servicio eléctrico
Cooperación Internacional		
33	Vida i Pau	La Asociación Vida I Pau es una organización de beneficio social y desarrollo integral en programas de Educación, Fortalecimiento al Gobierno Local, Desarrollo Micro Empresarial, Infraestructura Social en construcción de viviendas, caminos rurales e infraestructura básica comunitaria.
34	Corazones y Manos	Organización no gubernamental, trabaja con proyectos de Educación Salud y Medio Ambiente su lema "Creando Oportunidades"
35	Fundación Madrazo	Formación y cualificación en cooperación humanitaria, medicina, enfermería, logística, gestión de programas, seguridad. Creación, financiación y desarrollo de proyectos de cooperación sanitaria, social, docente y cultura, tanto en nuestro ámbito andaluz como en países en vías de desarrollo.
36	Overts al Mon	Organización no gubernamental que apoya en proyectos de beneficio social, en temas de salud, educación
37	Unidos por amistad	Institución que vela por el desarrollo social, ambiental, educativo y de salud de toda Guatemala
38	Club Rotario de Canadá	Institución enfocada al área educativa y proyección social.
39	Club Rotario de USA	Organización no gubernamental, trabaja con proyectos de salud y educación.

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal 2011-2025.

2.3. Demandas del grupo

- Apoyo de programas, acciones gubernamentales y de la cooperación internacional para proyectos socioeconómicos.
- Estudios e investigaciones sobre las potencialidades locales.
- Modernización en los servicios municipales.
- Atención de manera efectiva a la población.

2.4. Problemas generales

- Limitada asignación presupuestaria para uso de las Tecnología de la información y la comunicación. (TIC).
- Escases de liderazgo y comunicación entre autoridades comunitarias.
- Inexistencia de oficina de servicios públicos.
- Limitada información sobre gestiones realizadas.
- Inexistencia de una biblioteca.
- Escasa política que contribuyan con la niñez y la juventud. Las unidades administrativas no cumplen con el rol que les corresponde.
- Inexistencia de política institucional que brinde información al público.
- Demanda de los servicios insatisfecha en cantidad y calidad.
- Salud de la población en riesgo por focos de contaminación ambiental.
- Desinformación genera desconfianza en la población y renuencia a pagar sus impuestos.

2.5. Priorización de problemas

Ya identificados los problemas que afectan a la institución municipal, fue necesario realizar la priorización, optando por la inexistencia de una política que brinde información al público, siendo necesario hacer uso del Método Hanlon, que permite evaluar la posibilidad de enfrentarse o no a un problema que puede surgir dentro de la organización.

Este método consiste en multiplicar por un factor de ponderación las calificaciones obtenidas por diferentes criterios los cuales son: magnitud del problema, (personas afectadas respecto a la población total) gravedad del problema (que tan grande es), posibilidad de solución, y los recursos para modificar la situación del problema y factibilidad de la solución (Ver anexo 3).

Al tener priorizado el problema, se realizó un amplio análisis del mismo, en sus distintas facetas en la que se especifica la situación actual. Para ello, se cuenta con dos herramientas: el análisis de involucrados, que forman parte del grupo directa o indirectamente involucrado y/o afectado en el problema.

El propósito fundamental es determinar qué cambios son requeridos y posibles desde el punto de vista de los beneficiarios y desde los niveles de decisión, en este caso la institución. Dicho proceso se llevó a cabo por medio de entrevistas a los involucrados, considerando intereses, limitaciones, los recursos y mandatos (Ver anexo 4), con la intención de tomar en cuenta los puntos de vista en el diseño y ejecución del proyecto.

Con un panorama claro de la situación, se analiza de problemas para conocer las causas y efectos, discutiéndose a través del árbol de problemas (Ver anexo 5), donde se evidencia cada uno de los aspectos que generan el problema central.

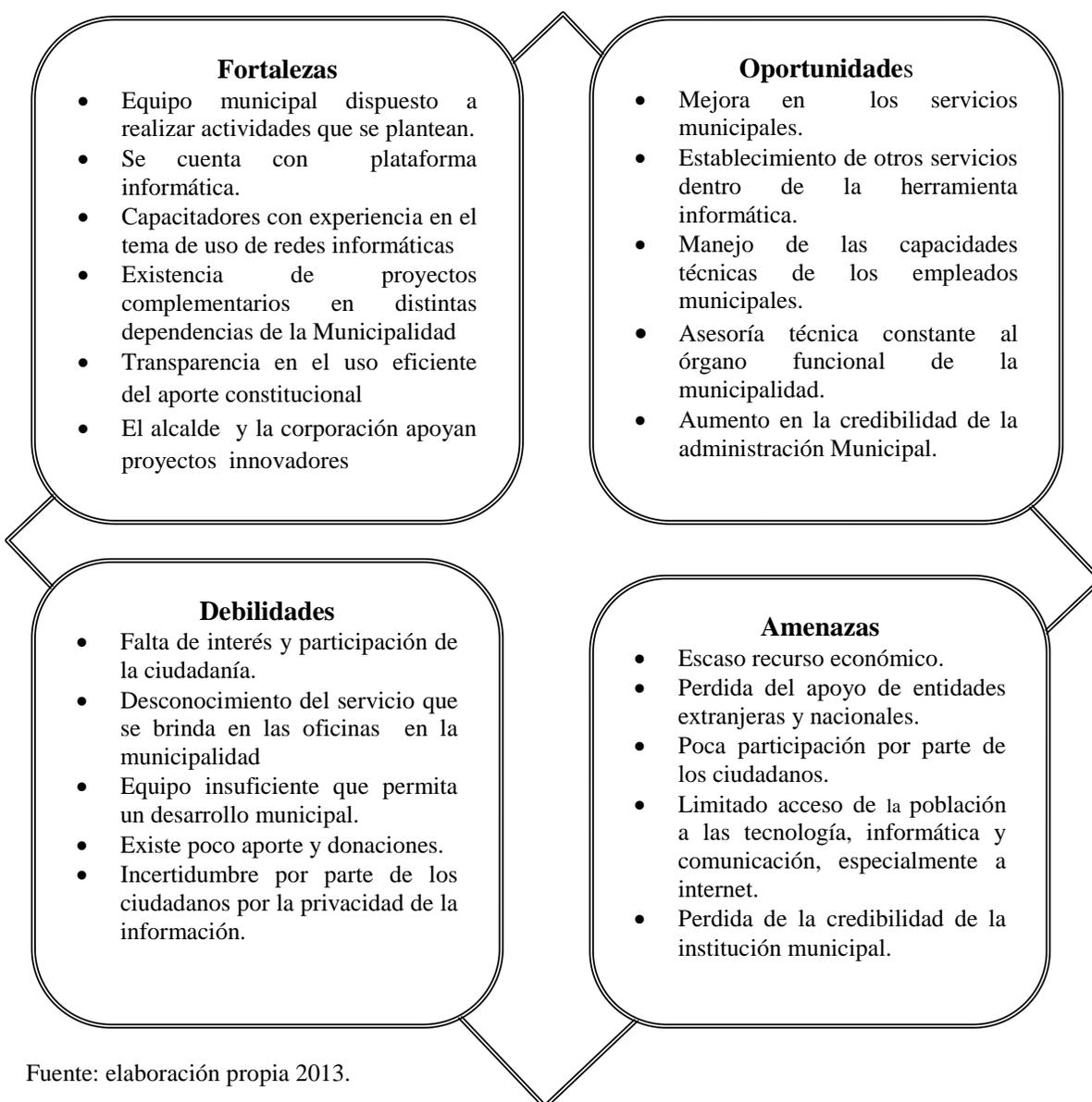
Capítulo 3

Análisis Estratégico

3.1. FODA

Identificado el problema dentro de la Municipalidad de Uspantán, se procede a la utilización de la técnica FODA, el cual permite analizar estratégicamente elementos internos, tales como fortaleza y debilidades, además de factores externos, como oportunidad y amenazas.

Tabla 4 FODA



Fuente: elaboración propia 2013.

3.2. Estrategias de acción

Tabla 5 Estrategias de acción

Externo	Interno	<p>Fortaleza-F</p> <ol style="list-style-type: none"> Equipo municipal dispuesto a realizar actividades que se plantean. Se cuenta con plataforma informática. Capacitadores con experiencia en uso de redes informáticas. Existencia de proyectos complementarios en distintas dependencias municipales. Transparencia en uso eficiente del aporte constitucional. Alcalde y corporación apoyan proyectos innovadores. 	<p>Debilidades-D</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de interés y participación de la ciudadanía. Desconocimiento del servicio que se brinda en las oficinas en la municipalidad. Equipo insuficiente que permita un desarrollo municipal. Existe poco aporte y donaciones. Incertidumbre por parte de los ciudadanos por la privacidad de la información.
	<p>Oportunidades-O</p> <ol style="list-style-type: none"> Mejora de servicios municipales. Establecimiento de otros servicios dentro de la herramienta informática. Manejo de capacidades técnicas de los empleados municipales. Asesoría técnica constante al órgano funcional de la municipalidad. Aumento en la credibilidad de la administración Municipal. 	<p>Estrategias F5,6+O1,2,3</p> <p>Facilitando el control institucional interno y externo, generando información de gestión oportuna y transparente.</p> <p>Actividad</p> <p>Entrevistas abiertas a personal de la municipalidad, consultas a pág. Web e investigación bibliográfica.</p>	<p>Estrategias D2+O2,3</p> <p>Impulsando procesos técnicos para que las dependencias municipales mejoren los servicios con calidad en su entrega a la población.</p> <p>Actividad</p> <p>Concientización sobre la importancia de contar con herramientas que permitan servir a la población de forma eficiente.</p>
	<p>Amenazas-A</p> <ol style="list-style-type: none"> Escaso recurso económico. Pérdida de apoyo de entidades extranjeras y nacionales. Poca participación de ciudadanos. Limitado acceso de la población a la tecnología, informática, y comunicación especialmente a internet. Perdida de la credibilidad de la institución municipal. 	<p>Estrategias F1,F6+A5</p> <p>Fortaleciendo al órgano de funcionamiento de la institución en cuanto a los procesos administrativos.</p> <p>Actividad</p> <p>Sensibilizando a integrantes de la institución y entes de apoyo, para mejorar su capacidad organizacional y ejecuten su rol, dentro del proceso de desarrollo municipal.</p>	<p>Estrategias D1,2+A3,5</p> <p>Aportando una propuesta, que permita a la institución incidir, en el fortalecimiento de la municipalidad, que genere articulación de esfuerzos entre el sector público y privado.</p> <p>Actividad</p> <p>Socialización de la propuesta a personal municipal sobre la creación de un espacio físico que brinde información socioeconómica y que amplíe oportunidades de desarrollo.</p>

Fuente: elaboración propia 2013.

Al realizar el análisis FODA, se contempla las amenazas-debilidades, en cierto momento pueden afectar negativamente los proyectos, las fortalezas y oportunidades son positivas en el grupo, permitieron generar la matriz de estrategias de acción, desarrollar cuatro tipos de estrategias: las estrategias FO (Fortalezas con oportunidades), usan las fuerzas internas del grupo, para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas. Las estrategias DO (Debilidades ante oportunidades), pretenden superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.

Las estrategias FA (Fortalezas para enfrentar las amenazas), aprovechan las fuerzas del grupo para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas. Las estrategias DA (Debilidades para resistir a las Amenazas), son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

3.3. Definición del área de intervención

El área de intervención es institucional, específicamente se centra en la Dirección Municipal de Planificación de la municipalidad de la Villa de Uspantán, Quiché.

3.4. Propuestas de proyectos de intervención

Por medio del análisis de objetivos se puede visualizar e identificar la situación deseada, siendo indispensable realizar el árbol de objetivos (Ver anexo 6) en el que los medios se convierten en las siguientes propuestas:

3.4.1. Proyecto 1.

Elaboración de políticas que permitan la vinculación directa con el sector público y privado para la gestión de proyectos de desarrollo dentro del Municipio de Uspantán.

3.4.2. Proyecto 2.

Fortalecimiento al órgano funcional de la Municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino.

3.4.3. Proyecto 3.

Mapeo Institucional de personal profesional y técnicos, que permita un sistema de capacitaciones en la preparación y calificación del recurso humano para la atención de servicios municipales.

3.4.4. Proyecto 4.

Fortalecimiento institucional a través de la implementación de una radio municipal, fomentando la participación social en Uspantán, Quiché.

3.5 Priorización de proyecto

Con base a la identificación de problemas, se tomó en cuenta: Fortalecimiento al órgano funcional de la municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino y sea enlace con las distintas dependencias sobre los avances del desarrollo local, se priorizo a través de análisis de viabilidad. (Ver anexo 7).

3.6. Resultados

Realizado el diagnóstico institucional, se cuenta con la identificación de la problemática y las líneas de acción que permitan procesos de transformación social y transparencia institucional.

Formulado el proceso, se contribuye al fortalecimiento institucional y municipal, por medio del ordenamiento funcional de los entes internos de la municipalidad. Elaborada la propuesta de la existencia de una unidad especializada en brindar información a la población, comprometiéndose a ofrecer un servicio de calidad, con actitud de confianza y cooperación mutua dentro de las dependencias.

3.7. Avances y limites

3.7.1. Avances

Las autoridades correspondientes, tomaran en cuenta la propuesta debido a la importancia de la misma, de esa manera se modernizaría la administración municipal y contribuiría a brindar un mejor servicio a los habitantes, favoreciendo el trato personal e individualizado, se reducirá el tiempo en las distintas gestiones que la población realiza. La participación será activa, los vecinos formularán reclamos y denuncias de diferentes situaciones en las dependencias administrativas y así, mejorar el funcionamiento de las mismas con pertinencia cultural.

3.7.2. Limites

Dentro de proceso de la intervención institucional, el tiempo es una dificultad, puede que no sea suficiente, y viene a limitar la oportunidad de extender el proyecto y no generar las expectativas deseadas a nivel institucional y en la sociedad en general. Para tener una visión amplia del proceso a seguir, se estructura la matriz del marco lógico (Ver anexo 8), permite conocer el resumen narrativo del proyecto a ejecutar.

Capítulo 4

Proyecto de Intervención

4.1. Nombre del proyecto

Fortalecimiento al órgano funcional de la Municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino.

4.2. Ubicación geográfica

6 av. entre 4ª y 5ª calle de la zona 1 de la cabecera municipal.

4.3. Beneficiarios

4.3.1. Directos

Órgano funcional de la municipalidad de Uspantán.

4.3.2. Indirectos

57,348 habitantes del municipio.

4.4. Fecha de Ejecución

Septiembre 2012 a febrero 2013.

4.5. Responsable

Delmy Anabella García Vásquez.

4.6. Costo de inversión

Tabla 6 Costo de inversión

Fases	Fuente de financiamiento		Costo
	Institución	Propio	
Diagnostico		✓	Q. 100.00
Análisis Situacional		✓	Q. 104.00
Análisis Estratégico		✓	Q. 66.00
Ejecución de proyecto de intervención			Q. 500.00
Monitoreo y Evaluación		✓	Q. 500.00
Sistematización		✓	Q. 100.00
Sub-total		✓	Q.1,370.00
Imprevistos 10%		✓	Q. 137.00
Total		✓	Q.1,507.00

Fuente: elaboración propia 2013.

4.7. Descripción del proyecto

El proyecto de intervención determina el diseño de un servicio de atención moderno, que brinde a la institución un mecanismo que oriente de manera fácil al habitante en relación al desarrollo, facilitando información actualizada en los contextos social, político y productivo. Pretende coordinar acciones entre instituciones que puedan potencializar recurso humano y económico, así como la generación de convenios y acuerdos que faciliten la satisfacción a las demandas de los usuarios. Dentro del proceso del diseño y formulación del proyecto se tomó en cuenta aspectos de interés para los beneficiarios, la propuesta contempla que los usuarios accedan a la administración municipal con facilidad, puedan obtener atención personal, reducción de costos (tiempo, dinero y emocionales) que los vecinos asumen en su relación con la institución, traduciéndose en mayor confianza, en un cambio de la percepción que la población tiene de la administración municipal.

La estructura administrativa de la oficina, prestara servicios con recurso humano técnico y profesional, responsable de interactuar con los actores relevantes en el desarrollo del municipio, proponiendo acciones e iniciativas para facilitar el diálogo con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que tienen la capacidad de incidir en el desarrollo económico. La persona que coordine la oficina debe llenar el siguiente perfil: trato amable, educado, receptivo, desenvuelto, con capacidad de actuación, cualidades organizativas, sentido común, amplio conocimiento de la organización municipal, funcionamiento y procedimientos de tramitación en las diferentes dependencias municipales.

4.8. Antecedentes

La atención prestada en la municipalidad de Uspantán, ha tenido inconvenientes, debido a que no se cuenta con un área de atención al vecino, que sea el centro de convergencia de todas las dependencias municipales, creando una sobre carga en el área de la alcaldía municipal, muchas personas que necesitan realizar trámites de diferente índole se avocan a dicha dependencia, cuando el tramite lo deben de realizar en otra, esto repercute en pérdida de tiempo para los usuarios y un estancamiento en los procesos de gestión municipal.

La red de actores vinculados a la municipalidad, en muchos de los proyectos que tienen planificado apoyar, necesitan cierta información que muchas veces no está integrada, causando contratiempos que ponen en arriesgo los mismos proyectos, tal es el caso de un organismo no gubernamental que con urgencia necesitaba obtener información sobre posibles proyectos a trabajar, y al no proporcionársela en el momento se perdió la apoyo financiero para el proyecto. La municipalidad ha realizado diversos cambios y transformaciones con los que, en último término pretenden mejorar la prestación de servicios públicos, introduciendo criterios de eficiencia, al mismo tiempo tratan de adaptarse a los cambios del entorno que experimenta la sociedad.

La buena prestación de los servicios públicos, tiene una especial incidencia en la administración local, por ser el primer peldaño que el ciudadano tiene para canalizar sus pretensiones y

necesidades, ello implica que la administración local tiene una clara obligación (necesidad) de mejorar y ampliar sus servicios a los ciudadanos, estando consientes de la importancia de contar con una herramienta de esa calidad como lo es el espacio de la oficina de atención al vecino.

4.9. Justificación

El código municipal, establece la forma de operación, la estructura administrativa y las responsabilidades que las municipalidades deben asumir, indica que el proceso de modernización y descentralización debe implementarse en cada municipalidad, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes. Permitiendo así, al órgano funcional realizar las acciones que le correspondan, para brindarle un servicio eficiente y eficaz, cumpliendo sus roles y funciones que permitan abordar los temas de trabajo, dentro de la administración municipal, es ideal la constitución de una oficina especializada en la función de informar sobre todas las actividades del Municipio

4.10. Área en la que se inserta el proyecto

El proyecto se inserta en el área de fortalecimiento institucional a través, al órgano funcional, ente responsable que se perfila en la implementación de una oficina, coadyuvando con la carga de trabajo de las distintas áreas de la institución.

4.11. Objetivos

4.11.1. General

- Diseñar una propuesta sobre la creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino, mejorando la relación entre gobierno y sociedad civil, simplificando los procesos administrativos que los habitantes requieran.

4.11.2. Específicos

- Proyectar el rol de la municipalidad, en la facilitación de procesos de transformación social, ciudadana y desarrollo integral mediante la transparencia.

- Aplicar de forma eficiente la gestión pública, aprovechando las herramientas de información y comunicación institucional.
- Fortalecer la estructura organizativa de la Municipalidad con la apertura de un espacio que permita brindar atención personalizada a la población.

4.12. Metas

- Diseño de la estructura de la oficina de atención especializada.
- Socialización de la propuesta en reunión con integrantes de la institución.
- Modernización de la administración municipal.

4.13. Alcances

- Órgano funcional de la institución fortalecida.
- Organizaciones satisfechas con la atención prestada.
- Propuesta elaborada.

4.14. Atribuciones de la practicante

- Orientación a miembros de la institución, sobre la importancia de propuesta de creación de oficina.
- Integración de las comisiones a través de la recaudación de información.
- Utilizar los recursos humanos, materiales e institucionales para coordinar en mejor forma las actividades a desarrollar dentro de la localidad.

4.15. Fases del proyecto, proceso metodológico e indicadores

Tabla 7 Fases y proceso metodológico

Fase	Indicadores	Proceso Metodológico
Diagnóstico	✓ Al inicio del diagnóstico institucional, se obtiene un 90 % las fuentes de investigación necesarias en el proceso.	✓ Acercamiento institucional. ✓ Investigación general de la municipalidad.
Análisis Situacional	✓ Al primer mes de la intervención en la municipalidad, se identifica en un 100% la problemática y las acciones a seguir para el logro de los objetivos trazados.	✓ Identificación de actores vinculados. ✓ Identificación de problemas. ✓ Priorización de problemas. ✓ Análisis de actores involucrados. ✓ Análisis de problemas. ✓ Análisis de objetivos.
Análisis Estratégico	✓ Al segundo mes, se tiene estructurado en un 100% el proyecto de intervención en la municipalidad, creando alta expectativa en los participantes.	✓ Análisis FODA ✓ Priorización de proyecto de intervención. ✓ Identificación de alternativas de solución. ✓ Selección de alternativa de solución. ✓ Estructura del Marco lógico.
Ejecución de proyecto de intervención	✓ Al concluir la fase de ejecución, la institución cuenta con el producto obtenido de la intervención, con el 100% de aceptación.	✓ Diseño de propuesta. ✓ Consenso de la información. ✓ Socialización de avances de la propuesta.
Monitoreo y Evaluación	✓ Finalizada la intervención de institucional, se evalúa en un 100% el proceso realizado.	✓ Uso de instrumentos de evaluación. ✓ Validación de proceso de Practica Profesional Supervisada.
Sistematización	✓ Al sexto mes del proceso realizado en la municipalidad, se analiza en un 100% las fases de intervención.	✓ Análisis de hallazgos encontrados.

Fuente: elaboración propia 2013.

4.16. Cronograma

Tabla 8 Cronograma de actividades

Fases del Proyecto	Actividades	Meses 2012-2013						Responsable
		Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	
Asistencia curso PPS	Lineamientos de práctica profesional supervisada.							Asesora de PPS Estudiante
Inserción institucional.	Reunión con el enlace directo de la institución, negociación requerimientos. Acuerdos.							Estudiante
Diagnóstico	Investigación sobre filosofía institucional. Elaboración de herramienta. Aplicación de herramienta investigación.							Estudiante
	Recolección y análisis de información.							Estudiante
	Entrevista a enlace institucional.							Estudiante
	Investigación documental.							Estudiante
Análisis Situacional	Entrevista a personal municipal.							Estudiante
	Lluvia de ideas para la identificación de problemas.							Estudiante
	Priorizar problemas por medio del método Hanlon.							Estudiante
	Realización del árbol de problemas.							Estudiante
	Realización del árbol de objetivos.							Estudiante

Análisis Estratégico	Realización del FODA.							Estudiante
	Priorizar proyectos utilizando el cuadro de viabilidad.							Estudiante
	Estructurar el marco lógico.							Estudiante
Ejecución de proyecto	Reunión para verificación de la información.							Estudiante
	Diseñar la propuesta del proyecto de intervención.							Estudiante
	Socializar los avances de la propuesta.							Estudiante
	Tabulación de datos para redacción de informe.							Estudiante
	Análisis de datos específicos para la redacción del informe.							Estudiante
Monitoreo y Evaluación	Presentación de avances del proyecto a la asesora de práctica.							Estudiante
	Aplicación de ficha de monitoreo.							Estudiante
	Presentación de propuesta técnica a institución.							Estudiante
	Visita institucional para evaluar y validar los resultados. Evaluación por medio de boleta.							Enlace institucional Asesora de PPS Estudiante
	Presentación de sistematización a instituciones. Taller de evaluación de resultados.							Estudiante

Fuente: elaboración propia 2013.

4.17. Recursos y presupuesto

Tabla 9 Recursos y presupuesto

Recursos	Descripción	Precio unitario	Costo total
Humanos			
Asesora de práctica	Asesoría y evaluación	Q. 00.00	Q. 00.00
	5 refacciones	Q. 50.00	Q. 150.00
Personal institucional	Apoyo voluntario		
	10 Refacciones	Q. 10.00	Q. 100.00
Estudiante	Practicante		
	Refacciones	Q. 50.00	Q. 50.00
Materiales			
Mobiliario y equipo	5 rentas de cañonera	Q. 50.00	Q. 250.00
	3 rentas de computadora	Q. 50.00	Q. 150.00
Material didáctico	4 Marcadores	Q. 8.00	Q. 32.00
	12 Lapiceros	Q. 2.00	Q. 24.00
	10 Papelógrafos	Q. 1.00	Q. 10.00
	1 Resma de papel	Q. 50.00	Q. 50.00
	2 Cartuchos para impresora	Q. 200.00	Q. 400.00
	1 Cuaderno de notas	Q. 30.00	Q. 30.00
	12 Folders	Q. 2.00	Q. 24.00
Alimentación	Taller de sistematización	Q. 00.00	Q. 00.00
	2 Cenas	Q. 50.00	Q. 100.00
Sub-total			Q.1,370.00
Imprevisto 10%			Q. 137.00
Total			Q. 1,507.00

Fuente: elaboración propia 2013.

4.18. Indicadores de éxito

Tabla 10 Indicadores de éxito

Resultados	Indicador
Diagnóstico institucional realizado, se cuenta con la identificación de la problemática y las líneas de acción que permitan procesos de transformación social y transparencia institucional.	En la municipalidad, al concluir la actividad, el 100% del diagnóstico demuestra las necesidades y estrategias a seguir.
Formulado el proceso, se contribuye al fortalecimiento institucional y municipal, por medio del ordenamiento funcional de los entes internos de la municipalidad.	Al concluir la actividad, los integrantes de la institución municipal, reflexionaran en un 90% sobre la importancia de la viabilidad de los procesos informativos.
Ejecutada la propuesta de la existencia de una unidad especializada en brindar información a la población, comprometiéndose a ofrecer un servicio de calidad, confianza y cooperación mutua dentro de las dependencias.	Al finalizar la intervención en la municipalidad, se tendrá un informe completo, obteniendo el 100% de su aceptación.

Fuente: elaboración propia 2013.

4.19. Evaluación y monitoreo

La intervención como proceso sistemático lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento, evaluación, coordinación y finalmente un cambio, permitió establecer el alcance de los objetivos, metas y actividades, comparando lo ejecutado con lo planificado, determinando de esta manera los principales factores de éxito o fracaso, con el plan general de trabajo. Los resultados se midieron tanto cualitativamente como cuantitativamente al concluir el proyecto. Para realizar la evaluación se utilizó diversas técnicas como: ficha de monitoreo permitió llevar un registro mensual de las actividades, (Ver anexo 9), boleta de evaluación, realizada por la asesora de la práctica y evaluada por el enlace institucional (Ver anexo 10), tabla de cotejo (Ver anexo 11), diseño metodológico de la actividad de la entrega de resultados en la institución (Ver anexo 12), memoria fotográfica (Ver anexo 13), listado de participantes (Ver anexo 14). En este proceso participo el enlace institucional y el asesor de práctica, siendo responsable la estudiante que realizó la Práctica Profesional Supervisada.

Capítulo 5

Presentación de Resultados

El proceso de Práctica Profesional Supervisada, realizada en la Municipalidad de Uspantán Quiché, en el área de la Dirección Municipal de Planificación, durante los meses de Agosto a Febrero del año 2013, permitió obtener varios resultados de los cuales se mencionan los siguientes:

5.1 Problemática evidenciada

Este proceso de intervención, permitió determinar la situación que posee la institución, con el fin de distinguir la problemática que oscila al entorno del órgano funcional de la municipalidad e identificar las posibilidades de acción para resolverlas, esta fase fue clave, por medio de ella se fue recuperando información de diversos acontecimientos pasados que explican el presente de la institución, permitiendo así pensar en el futuro. Fue necesaria la utilización de algunas técnicas como: lluvia de ideas, esta técnica hizo posible conocer las diferentes problemáticas que se han querido resolver, si responden a las demandas de la población, hacia dónde se quiere ir en el futuro, los logros y fracasos que como institución han experimentado.

Otras técnicas utilizadas están: el cuestionario, la entrevista, la observación y la investigación bibliográfica, las cuales facilitaron la recolección de información sobre las diferentes áreas que conforman el órgano funcional de la municipalidad de una forma ordenada, participando integrantes que conforman la Dirección Municipal de Planificación de la municipalidad.

5.2. Ordenamiento funcional de los entes interventores internos de la municipalidad, para la toma de decisiones

Las demandas de la población cada día se acrecientan y requieren de un mejor servicio en todas las áreas de atención, este resultado es importante debido a que el órgano funcional de la

municipalidad se desempeña de una mejor manera, las funciones de cada dependencia se harán notar, la nueva estructura organizativa que se contempla vendrá a aligerar todos los procesos de gestión, disminuyendo la sobre carga de trabajo que otras dependencias municipales afrontan.

La estructura del personal propuesto, está formado por un coordinador y un informador, personal que debe de contar con conocimientos sobre la organización municipal, el funcionamiento y procedimientos de tramitación en las diferentes dependencias municipales y poder brindar un mejor servicio. Dentro de las actividades que se llevaron a cabo para poder realizar la organización de la nueva estructura organizativa, está la discusión de grupos, entrevistas e investigación bibliográfica.

5.3. Formulación de la propuesta “Creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino”

La formulación y elaboración de la propuesta (Ver anexo 15), está orientada a que el órgano funcional de la municipalidad, mejore de forma sustancial la atención que proporciona a los usuarios. Dicha propuesta proyecta que la prestación de los servicios que ofrece la municipalidad, cuente con políticas establecidas, tomando en cuenta las diferencias y necesidades de los usuarios.

Fue necesario la utilización de técnicas como: la investigación de diferentes fuentes bibliográficas, permitiendo organizar mejor el proceso de elaboración de la propuesta, las actividades para el logro de la misma, llevaron a la revisión y validación de la información, orientación del enlace institucional, discusiones de grupo.

Capítulo 6

Análisis de Resultados

6.1 Problemática evidenciada

La problemática evidenciada, se dio a través del proceso de diagnóstico institucional, con el propósito de poder lograr la identificación de los distintos problemas que afectan al órgano funcional de la municipalidad, siendo de importancia el conocer a profundidad los aspectos característicos positivos y negativos que repercuten en la institución.

La recopilación de toda la información requirió entablar entrevistas a persona claves dentro de la institución como también el uso de técnicas e instrumentos que permitieron la identificación del problema y la respectiva priorización del mismo con el objetivo de puntualizar las acciones que contrarrestaran dicho problema.

Dentro del proceso que permitió evidenciar el problema y priorizarlo, participaron de forma activa el enlace institucional, como integrantes de la Dirección Municipal de Planificación, actores claves del proceso, sin la colaboración de ellos no se hubiera podido alcanzar el propósito de la identificación y análisis del problema.

El beneficio que se obtuvo a través de la problemática evidenciada, fue analizar las acciones a tomar en la formulación y elaboración de una herramienta que permitió el fortalecimiento al órgano funcional de la municipalidad y el beneficio a toda la población del municipio de Uspantán, Quiché.

Algunos autores señalan la importancia de realizar un diagnóstico que permita alcanzar el conocimiento de la situación en las instituciones, y poder actuar en relación a la problemática encontrada, tal es el caso de: Miguel Expósito Verdejo (2003). “Señala que este diagnóstico permite conocer la interacción dentro del territorio, la participación colectiva y vivencial que involucra a un grupo de personas de una empresa o institución interesadas en plantear soluciones

a situaciones problemáticas o conflictivas que permita solucionar la situación problemática de carácter pública o privada, regida por normas y procedimientos, donde los organismos y las autoridades competentes se encargarán de estipular qué servicios prestan, a quién son dirigidos y en qué condiciones”.

En el Manual Procesos de Fortalecimiento Institucional, un enfoque para su abordaje (2000), describe lo siguiente: “al hablar de diagnóstico supone determinar el estado de situación que guarda una persona, grupo o institución y teniendo la idea central, a partir de este conocimiento, se pueden identificar posibilidades de acción para resolver las problemática identificadas”.

Es interesante el planteamiento que hacen los autores en relación al diagnóstico y al resultado del mismo, porque es importante conocer para poder actuar, si no hay un conocimiento profundo de la problemática, no se puede identificar las estrategias de acción necesarias para hacer cambios que beneficien tanto a la institución como a las personas usuarias de la misma.

6.2. Ordenamiento funcional de los entes interventores internos de la municipalidad, para la toma de decisiones

El ordenamiento funcional de los entes de la municipalidad es un logro importante, porque de esa manera se tiene la visión de una mejor organización, permitiendo el desarrollo institucional, reflejado en una mejor prestación de los servicios que como municipalidad brinda tanto a los habitantes como a las organizaciones de apoyo con las que cuenta.

Según el autor, Frederick Taylor, en su obra *Principles of Scientific Management* (1917), se refiere sobre la organización funcional, propuso que el trabajo del supervisor se dividiera entre ocho especialistas, uno por cada actividad principal, y que los ocho tuvieran autoridad, cada uno en su propio campo. Es así como la organización funcional, consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada nombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número posible de funciones.

El aporte que este autor da sobre el ordenamiento funcional, viene a facilitar de buena manera a todas las organizaciones, especialmente al órgano de funcionamiento de la municipalidad de Uspantán, evitando así pérdidas sustantivas de tiempo y un desgaste emocional que en cierta forma perjudica la labor que se realiza. Lo importante en este modelo es que la autoridad es delegada.

Este resultado fortalece al órgano de funcionamiento de la municipalidad, con la nueva oficina, cada dependencia realizará de mejor forma su trabajo, ya que no tendrán inconvenientes en atender peticiones que no les corresponde, la toma de decisiones es un punto principal, debido a que cada dependencia tendrá claramente las funciones y por ende decidir en el momento apropiado.

Los beneficios que este resultado ofrece es la organización de los recursos humanos, se logra reducir el tiempo de trámite para la ejecución de sus acciones y elimina el flujo de personas a las dependencias que no necesita consultar, permitiendo que el personal se concentre en su respectivo trabajo, con todo esto mejorara la imagen de voluntad de servicio y se crea un vínculo cercano al vecino.

6.3. Formulación de la propuesta “Creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino”

La propuesta de creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino, es una herramienta importantísima con la que cuenta el órgano de funcionamiento de la municipalidad, debido a la problemática evidenciada, fue necesaria la elaboración de la misma. Para la elaboración de la propuesta se tomó en cuenta cada uno de los aspectos que permiten que la oficina pueda brindar y crear en los usuarios una perspectiva de buena atención y sea satisfactoria al momento de realicen las gestiones, cada una de las dependencias municipales están inmersas en el funcionamiento de la oficina de atención al vecino, tienen una comunicación directa, que les permitirá integrar la información y llevar con un mejor control los procesos de gestión.

En el Código Municipal Decreto 12-2002, se refieren en su artículo 35, en el inciso j), es competencia del Concejo Municipal la creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos, en el artículo 73 indica que la forma de establecimiento y prestación de los servicios municipales serán dirigidos por la municipalidad, y sus dependencias administrativas, unidades de servicio, y empresas públicas; en el Artículo 60 se refiere a la facilitación de información y participación ciudadana. Los consejos municipales facilitarán la más limpia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local.

Es interesante ver como la creación de una oficina de atención al vecino tiene su respaldo legal a través de leyes como la del Código Municipal, en la estructura orgánica municipal se forman las dependencias y unidades de servicios administrativos y públicos regulados por el Código Municipal, que en algunos casos se señalan como puestos, sin embargo por el solo hecho de existir un puesto, objetivo y servicio específico, crea dentro de la estructura orgánica una dependencia.

Es así que la creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino, cuenta con su base legal que le permite el funcionamiento, abriendo el espacio para la participación ciudadana y el control de la gestión pública, favorece el trato personal y toma en cuenta la pertinencia cultural.

Para todo el proceso de la elaboración de la propuesta se utilizaron técnicas que permitieron llevarla a cabo, fue necesaria la consulta de fuentes bibliográficas, entrevistas a integrantes del Concejo Municipal, discusión de grupos con personal que labora en la institución municipal.

Conclusiones

- El proceso de práctica ha tenido como objetivo primordial, insertar al estudiante en la realidad del municipio, en el área que mejor responda a su interés de vocación profesional, conociendo la problemática de la institución, contribuyendo a la búsqueda de solución a la misma. El esfuerzo está dirigido a mejorar los servicios que presta la municipalidad y disminuir las debilidades que presentan.
- La propuesta del proyecto de intervención tiene importancia, brinda credibilidad institucional, transmitiendo una imagen de seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento al vecino y por ende la satisfacción en los mismos.
- La Municipalidad busca consolidar la imagen del Municipio de Uspantán, Quiché, para ser un modelo en la atención al vecino, ante otras instituciones, garantizando una buena relación entre gobierno local y ciudadanos, con el único interés de alcanzar el desarrollo en todas las áreas.
- La estudiante de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, adquiere una formación profesional, al trabajar un proyecto de intervención en la municipalidad; permitiendo apoyar en la solución de problemas, diseñando la Propuesta denominada: Creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino.
- El uso de técnicas y herramientas utilizadas durante el proceso permitió, cuantificar cualitativamente las acciones, por tal razón, fue esencial definir cuales debían emplearse en la recolección de la información, teniendo en cuenta su confiabilidad y proporcionara un buen fundamento en el proceso de práctica.

Recomendaciones

- La actitud, voluntad y dedicación manifestada por cada uno de los participantes durante el proceso debe ser continua, permitiendo que las metas que se propongan sean alcanzadas, de manera que fortalezcan a la institución y brinden un mejor servicio a la población.

- Para que haya facilidad en las gestiones que los habitantes del municipio realizan en la institución, es necesario que la propuesta se vuelva una realidad en un tiempo corto, proyectándose y comprometiéndose con la población, creando seguridad y confianza en ellos.

- Es trascendental encontrar la manera que los integrantes del Concejo Municipal, mantengan la disposición de llevar a cabo la aprobación del proyecto para el logro de los objetivos planteados en el presente documento, debido que la población requiere una mejor atención en los servicios municipales.

- La propuesta creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino es una herramienta que a nivel institucional contribuirá significativamente al fortalecimiento de la misma, y los beneficios serán evidentes a lo interno y externo de la institución.

- Que el órgano municipal, mantenga siempre la misión y visión institucional, desempeñando con esmero su labor, logrando un desarrollo tanto personal como grupal que pueda ser reflejado en la administración municipal.

Referencias bibliográficas

- Consejo Municipal de Desarrollo del Municipio de Uspantán y Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia, Dirección de Planificación Territorial. (2010). *Plan de desarrollo Uspantán*. Guatemala, SEGEPLAN/DTP.
- Expósito M, (2003), *Diagnóstico Rural Participativo*. Centro Cultural Poveda. República Dominicana
- Ley de información pública (2008) *Decreto Número 57* Congreso de la República de Guatemala.
- Manual de capacitación (2000) *Perfil de proyectos sociales*. Universidad Rafael Landívar Programa de Fortalecimiento Académico de las Sedes Regionales. Guatemala.
- Interiano, C, et al (2006), *Manual de Estilos de Trabajos Académicos*. Guatemala. Instituto de Investigación Social. Universidad Panamericana.
- Secretaría de Coordinación ejecutiva de la Presidencia (2005). *Constitución Política de la República de Guatemala y Leyes de Desarrollo Social*. (1ra ed.), Guatemala.
- Taylor F, *Principles of Scientific Management* (1917). Editorial Harper y Brothers. New York y London.
- Taller Creación y funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano. http://www.cem.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=289:creacion-de-oficinas-de-atencion-al-ciudadano&catid=79:talleres-oac&Itemid=186.
- La atención al ciudadano.
- <http://webfacil.tinet.org/jfmartin/5868>, asociación funcionarios locales.

Anexos

Anexo 1 Plan general de práctica

Práctica Profesional Supervisada
Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario

Generalidades del Plan:

Denominación de la práctica institucional: Práctica Profesional Supervisada

Período de la ejecución: septiembre a febrero de 2013.

Lugar: Municipalidad de Uspantán,
Quiché.

Responsable: Delmy Anabella García Vásquez.

Estudiante de Práctica Profesional Supervisada

Descripción del plan de práctica

La Práctica Profesional Supervisada es un proceso dinámico de aprendizaje, cuya finalidad es la integración de los conocimientos teóricos y prácticos, adquiridos por la estudiante en las áreas de intervención del Trabajo Social y el análisis sobre los mismos, una vez que tengan la oportunidad de confrontarse con las situaciones reales que se ofrecen en la institución.

Será posible creando un marco de interrelaciones, compuesto por tres elementos, importantes: Estudiante, Profesional de la institución y el Asesor, las prácticas profesionales permiten ofrecer a la sociedad posibles soluciones a la diferente problemática, con el objeto de mejorar el nivel de vida de la población.

El Presente plan se contempla desde el diagnóstico hasta llegar a la culminación (informe final), partiendo de la identificación de las necesidades, a través de la investigación para establecer un

diagnóstico situacional institucional, definir los problemas objeto de intervención, diseñar alternativas de acción, ejecutarlas y evaluarlas conjuntamente.

Justificación

La Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario permite conocer las herramientas necesarias para ser partícipes de la realidad social a nivel institucional, interviniendo planificadamente, determinando acciones que permitan involucrarse dentro de la institución, incentivando un compromiso social, que pueda ser instrumento de transformación al beneficio de los habitantes del municipio.

Dentro de la institución, se llevará a cabo un proceso, se tendrá conocimiento de los diferentes problemas que necesitan darle solución, realizando una intervención oportuna, se trabajará con acciones viables y factibles de resolver, utilizando técnicas de investigación como entrevistas, observación, cuestionarios, mesa de discusión, herramientas de monitoreo y evaluación.

Objetivos

General

Aplicar los conocimientos teóricos metodológicos y técnicas adquiridas durante la carrera de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, que serán un aporte para la resolución de problemas dentro de la municipalidad de Uspantán, Quiché.

Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional, como primer resultado para la intervención profesional.
- Diseñar una propuesta de intervención, basándose en la información obtenida durante la elaboración del diagnóstico.
- Ejecutar el proyecto de intervención, tomando en cuenta las necesidades identificadas anteriormente.

- Construir la sistematización de información obtenida en la investigación, planificación y ejecución del proyecto.
- Elaborar el informe final de Práctica Supervisada.

Proceso metodológico

Fases	Proceso Metodológico
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acercamiento institucional. ✓ Investigación general de la municipalidad.
Análisis Situacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de actores vinculados. ✓ Identificación de problemas. ✓ Priorización de problemas. ✓ Análisis de problemas. ✓ Análisis de objetivos.
Análisis Estratégico (Formulación del Proyecto)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis FODA. ✓ Priorización de proyecto de intervención. ✓ Identificación de alternativas de solución. ✓ Selección de alternativa de solución. ✓ Estructura del Marco lógico.
Ejecución de proyecto de intervención	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de propuesta. ✓ Consenso de la información. ✓ Socialización de avances de la propuesta.
Monitoreo y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de instrumentos de evaluación. ✓ Validación de proceso de PPS.
Sistematización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de hallazgos encontrados.

Para realizar el proceso de práctica, será necesario utilizar la metodología de transición, que permite un conocimiento científico de nuestra realidad y una acción profesional racional y acorde a las demandas de la misma, bajo el enfoque del Método Básico, el cual tiene un proceso conformado por cinco etapas: la investigación, diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación. En Trabajo Social se utilizan técnicas generales al igual que en otras disciplinas, para la ejecución de acciones concretas en el campo profesional siendo ellas, la entrevista, observación, visita domiciliaria.

Cronograma de actividades

No.	Descripción de Actividades	Meses 2012-2013					
		Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
1	Lineamientos de práctica profesional supervisada						
2	Reunión con el enlace directo de la institución, negociación requerimientos. Acuerdos.						
3	Investigación sobre filosofía institucional, Elaboración y aplicación de herramienta de investigación.						
4	Recolección y análisis de información.						
5	Entrevista a enlace institucional.						
6	Investigación documental.						
7	Entrevista a personal municipal.						
8	Lluvia de ideas para la identificación de problemas						
9	Priorizar problemas por medio del método Hanlon						
10	Realización del árbol de problemas.						
11	Realización del árbol de objetivos						
12	Realización del FODA						
13	Priorizar proyectos utilizando el cuadro de viabilidad.						
14	Estructurar el marco lógico.						
15	Reunión para verificación de la información.						
16	Diseñar la propuesta del proyecto de intervención.						
17	Socializar los avances de la propuesta.						
18	Tabulación de datos para redacción de informe.						
19	Análisis de datos específicos para la redacción del informe.						
20	Presentación de avances del proyecto a la asesora de práctica.						
21	Aplicación de ficha de monitoreo.						
22	Presentación de propuesta técnica a institución						
23	Visita institucional para evaluar y validar los resultados. Evaluación por medio de boleta.						
24	Presentación de sistematización a instituciones. Taller de evaluación de resultados						

Recursos

Físicos: espacios para convocar a reuniones, como salones de usos múltiples, oficinas, instalaciones de la Institución.

Humanos: estudiante de Trabajo Social, asesor de práctica, personal de la institución.

Técnicos: equipo de cómputo, material didáctico, formatos, instrumentos y guías.

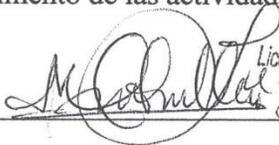
Presupuesto

Descripción	Costo Total
Material Didáctico	Q. 158.00
Cartuchos para impresoras	Q. 400.00
Empastados	Q. 35.00
Alimentación	Q. 150.00
Sub total	Q. 743.00
Imprevistos 10%	Q. 74.30
TOTAL	Q. 817.30

Monitoreo y Evaluación

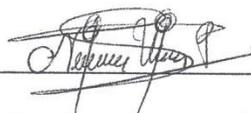
El monitoreo se realiza en función de las actividades planificadas, confrontándolas con las ejecutadas, para ver las diferencias entre lo que se pensó y lo que se hizo; cambiando si fuere necesario las actividades para lograr de esa manera los objetivos trazados. La evaluación es fundamental en el proceso de práctica, siendo continua y que permite recoger sistemáticamente la información relevante con el objeto de reajustar la intervención de acuerdo con lo planificado, la misma será realizada por la asesora de práctica, estudiante y miembros de la DMP, utilizando técnicas como: tabla de cotejo, cuestionario, ficha de monitoreo, reunión de evaluación, socialización de resultados, garantizando de esa forma el cumplimiento de las actividades propuestas, así como con los objetivos y resultados esperados.

f.



Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
TRABAJO SOCIAL
GERENCIA-DEL DESARROLLO
COLEGIADO N.º

f.



VoBo: Supervisora de práctica.

VoBo. Representante institucional



Anexo 2 Cuestionario

Recopilación de información

I. Dimensión política, ideológica, ética y conceptual P/ proyecto estratégico.

La visión

- ¿Tiene su organización una visión compartida de la realidad en la que interviene?
- ¿En qué medida el equipo conoce esta realidad?
- ¿Hacen análisis colectivo de esta realidad?
- ¿De manera sistemática?
- ¿Elaboran documentos sobre el contexto?
- ¿Están claros los contenidos, las metodológicas y los procedimientos?
- ¿Pueden identificar los escenarios que se vislumbran y que afectan directamente el quehacer institucional?

Si	No

La misión

- ¿Está formulada la misión de la organización?
- ¿Refleja claramente el propósito ultimo por el cual su organización existe?
- ¿Es vigente?
- ¿Todos los y las integrantes la entienden y se identifican con ella?
- ¿Esta apropiada por el equipo?

Si	No

Los objetivos institucionales

- ¿Están formulados los objetivos institucionales?
- ¿Son vigentes?
- ¿Hay que modificarlos?
- ¿Reflejan con claridad los resultados que pretenden obtener?
- ¿Los objetivos son factibles, realistas, medibles?
- ¿Pueden decir con facilidad en qué medida han logrado los objetivo institucionales en el último periodo?

Si	No

Las estrategias institucionales

- ¿Están formuladas las estrategias institucionales?
- ¿Hay traslapes?

Si	No

Recursos materiales

¿La organización cuenta con la infraestructura y equipo necesarios para el desempeño de sus actividades?

¿Hay políticas de acceso, uso, cuidado y mantenimiento de los equipos?

¿La manera en que se usan los recursos es la más adecuada?

¿Existen mecanismos para valorar el manejo de los recursos materiales?

Si	No

III. Resultantes

Identidad

¿Pueden definir con claridad quienes son que es lo que hacen, como y para qué?

¿Ubican su papel y función social y política en el contexto estatal y nacional?

Si	No

Singularidad

¿Tienen claro los rasgos que hacen a su organización diferente?

¿Saben, a que enfocarse y como hacerle para contribuir de una manera específica al desarrollo social diferente al de otras organizaciones similares?

Si	No

Impacto

¿Su organización tiene claro los cambios sostenibles y de largo plazo?

¿Su organización contribuye a generar cambios duraderos, como producto de su trabajo y que se refleja en el aumento de la calidad de vida de la población con quien trabaja?

¿Han iniciado un trabajo de construcción de los indicadores de impacto?

¿Tienen una metodología para hacer análisis de impacto?

Si	No

Sostenibilidad

¿Su organización moviliza recursos para perdurar en el largo plazo y satisfacer las necesidades esenciales de sus integrantes y de las comunidades atendidas, elevando la calidad de vida de esta generación y las futuras?

Si	No

Visibilidad

¿Su organización desarrolla una estrategia de comunicación externa que permita que permita que su visión particular sobre la realidad social, se convierta en una visión común y pública?

¿Generan estrategias que les permitan legitimar su trabajo, trayectoria y propuesta frente a otros actores de la sociedad?

Si	No

Sentido de pertenencia

¿Cada uno de las integrantes de la organización tiene claridad respecto al carácter de su contribución y al tipo de relación que establece?

Si	No

Priorización de problemas

Los criterios son: magnitud del problema, (personas afectadas respecto a la población total) gravedad del problema (que tan grande es), posibilidad de solución, y los recursos para modificar la situación del problema y factibilidad de la solución. La fórmula es la siguiente: $(A+B) \times C \times D$. A continuación se presenta la priorización de problemas.

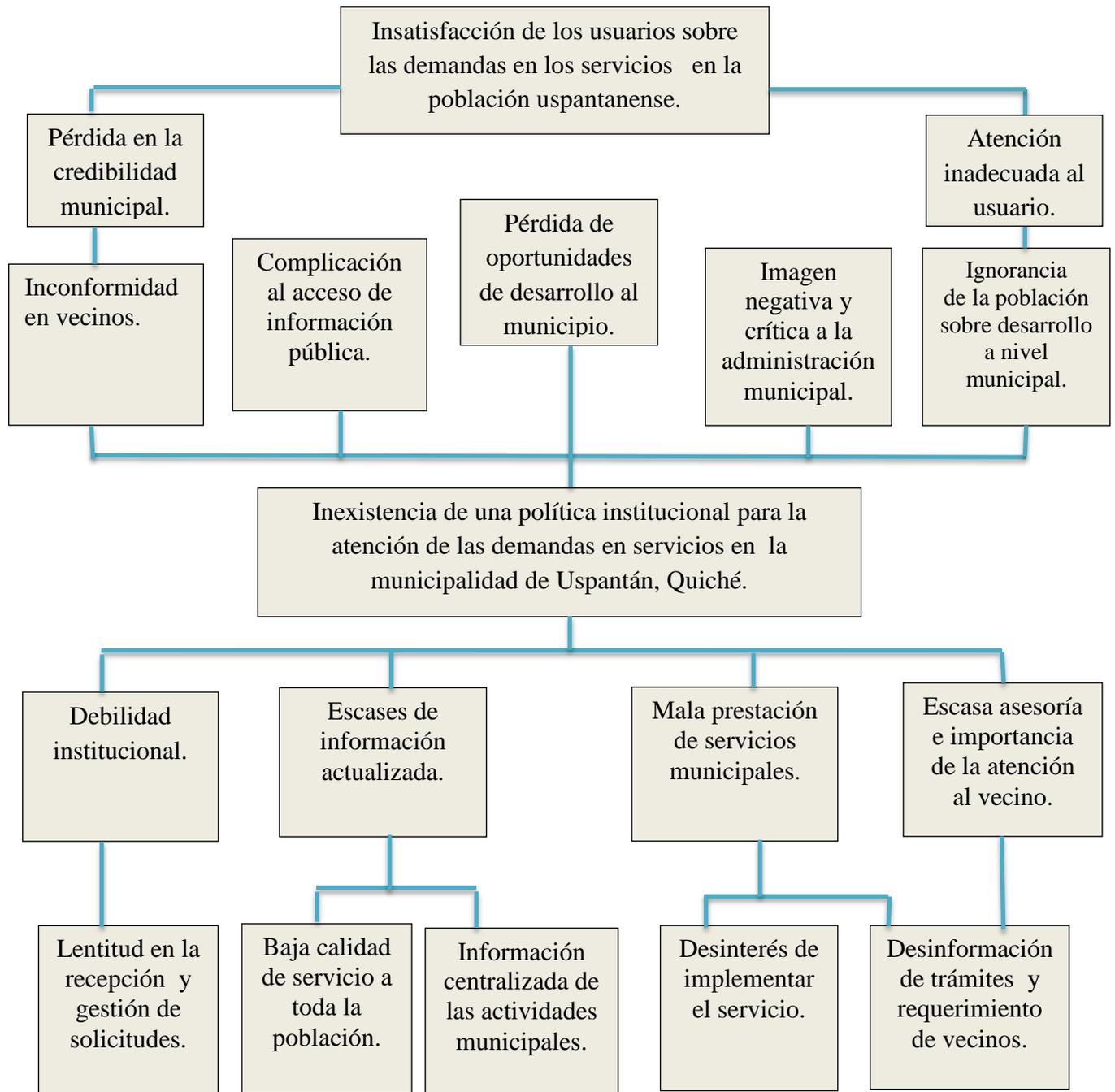
Problemas	A Magnitud 0-10	B Gravedad 0-10	C Solución 0-1	D Recursos 0-1.5	Total
No se cuenta con asignación presupuestaria para uso de las TICs.	8	8	1	0	0
Falta de liderazgo y comunicación entre autoridades comunitarias.	9	10	1	1	19
Inexistencia de oficina de servicios públicos.	10	10	1	1	20
No se informa a la población en general de la gestión	10	8	1	0	0
Escasa política que contribuyan con la niñez y la juventud.	8	8	1	1	16
Las unidades administrativas no cumplen con el rol que les corresponde.	8	7	1	1.5	22.5
Inexistencia de un espacio que brinde información oportuna en un área adecuada y equipada para la comunicación.	10	10	1	1.5	30
Demanda de los servicios insatisfecha en cantidad y calidad.	10	10	1	1	20
Inexistencia de una biblioteca	5	5	1	1.5	15
Demanda de los servicios insatisfecha en cantidad y calidad.	10	10	1	1	21
Desinformación genera desconfianza en la población y renuencia a pagar sus impuestos.	10	10	1	1	20
Salud de la población en riesgo por focos de contaminación ambiental.	10	10	1	0	0

Se analizó la situación en relación a un problema, se identificaron los problemas principales y de esa forma se definió el problema central visualizándolo en el árbol de problemas.

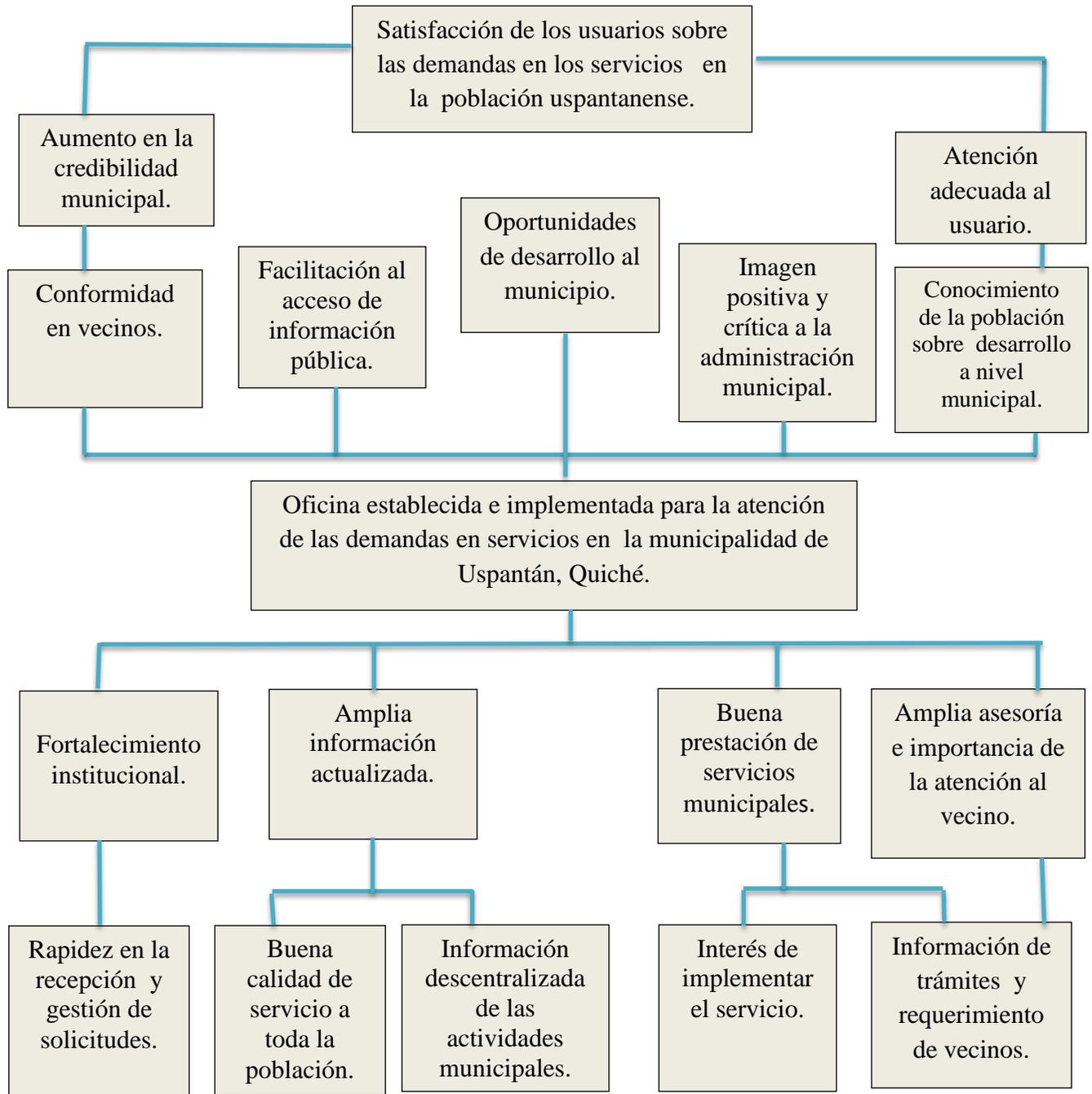
Anexo 4 Análisis de involucrados

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Representantes de organizaciones de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtener información de forma oportuna. ✓ Contribuir en el desarrollo del municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desorganización administrativa. ✓ Desconocimiento de áreas que necesitan apoyo. ✓ No contar con la información en el momento que se necesita. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Potencial para gestionar sus necesidades. ✓ Tecnología ✓ Financiamiento en riesgo. ✓ Influencias.
Órgano de funcionamiento de la Municipalidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar solución a las demandas de atención de la población. ✓ Promover procesos de gestión. ✓ Constituye un mecanismo para fortalecer la capacidad de ejecutar con eficiencia y eficacia las competencias que corresponden. ✓ Disposición a realizar actividades que se planteen. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desorganización, recarga laboral. ✓ Cumplimiento de funciones no asignadas. ✓ Escasa participación ciudadana. ✓ Pérdida de apoyo de entidades extranjeras y nacionales. ✓ Escases de procesos técnicos para mejora de servicios que presta la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de funciones establecidas. ✓ Proporcionar un servicio eficiente. ✓ Tiene bajo su responsabilidad el cumplimiento de los objetivos. ✓ Recurso humano ✓ Código municipal.
Vecinos (as) del municipio de Uspantán.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser informados de todas las acciones que realice la institución. ✓ Tener un espacio de participación ciudadana. ✓ Que las demandas sean atendidas con pertinencia cultural e igualdad de género. ✓ Solución de problemas. ✓ Atención satisfactoria. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lentitud en la recepción y gestión de las solicitudes. ✓ Ineficiente prestación de los servicios municipales. ✓ Escases de información actualizada. ✓ Debilidad institucional. ✓ Desinformación de trámites y requerimientos de vecinos y usuarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Opinión pública. ✓ Derecho a exigir calidad de servicios. ✓ Leyes que apoyan la participación ciudadana. ✓ Código Municipal

Anexo 5 Árbol de problemas



Anexo 6 Árbol de objetivos



Anexo 7 Análisis de viabilidad del proyecto

Términos de Referencia		Proyecto 1		Proyecto 2		Proyecto 3		Proyecto 4	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Viabilidad legal	¿Existen condiciones y/o impedimentos legales para realizar el proyecto?		x		X		x		x
Viabilidad organizativa	¿Cuentan con experiencia y capacidad de gestión?	X		X		x			x
Viabilidad técnica	¿Cuentan con personal idóneo para encargarse de las actividades, así como del resto de recursos relevantes para el correcto desarrollo del proyecto?	X		X			x	X	
Viabilidad económica	¿Se prevé contar con financiación?		x	X			x		x
Viabilidad institucional	¿Se ha entablado un diálogo con la administración para conocer sus intereses y prioridades?		x	X		x		X	
Viabilidad tecnológica	¿Se cuenta con tecnología apropiada que contribuya a satisfacer las demandas de la población?	X		X			x		x
Viabilidad sociocultural	¿El proyecto es compatible con la identidad social, cultural, religiosa y política de la población beneficiaria.	X		X			x	X	
Viabilidad perspectiva de género	¿Se ha previsto el impacto del proyecto en las condiciones de vida de las mujeres?	X		X			x	X	
Viabilidad medio ambiental	¿Se ha previsto el impacto medioambiental del proyecto?	X		X			x		x
Total		6	3	8	1	2	7	4	5
Prioridad		1		2		3		4	

<p>Proyecto. Fortalecimiento al órgano funcional de la Municipalidad de Uspantán, mediante el impulso de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino.</p>			
<p>Objetivo General. Diseñar una propuesta sobre la creación de la Oficina Municipal de Atención al Vecino, mejorando la relación entre gobierno y sociedad civil, simplificando los procesos administrativos que los habitantes requieran.</p>			
<p>O. E. 1. <u>Proyectar el rol de la municipalidad, en la facilitación de procesos de transformación social, ciudadana y desarrollo integral mediante la transparencia.</u></p>			
Resultado	Indicador	Medio de verificación	Supuestos
<p>Diagnóstico institucional realizado, se cuenta con la identificación de la problemática y las líneas de acción que permitan procesos de transformación social y transparencia institucional.</p>	<p>En la municipalidad, al concluir la actividad, el 100% del diagnóstico demuestra las necesidades y estrategias a seguir.</p>	<p>Lista de asistencia Memoria fotográfica.</p>	<p>Limitado presupuesto para la propuesta.</p>
Actividad	Indicador		
<p>Investigación general y documental de la institución, sobre los procesos metodológicos que han utilizado para la gestión y divulgación de los procesos administrativos.</p>	<p>Al finalizar la actividad, los participantes de la institución han identificado las ventajas y desventajas de los procesos de gestión, en un 90% en cuanto a la labor que han realizado.</p>	<p>Lista de asistencia Ficha de monitoreo Memoria fotográfica</p>	<p>Desinterés de involucrarse en el proceso de la creación de la oficina.</p>

O.E. 2. Aplicar de forma eficiente la gestión pública, aprovechando las herramientas de información y comunicación institucional			
Resultado Formulado el proceso, se contribuye al fortalecimiento institucional y municipal, por medio del ordenamiento funcional de los entes internos de la municipalidad.	Indicador Al concluir la actividad, los integrantes de la institución municipal, reflexionaran en un 90% sobre la importancia de la viabilidad de los procesos informativos.	Lista de asistencia.	Escasa participación de los integrantes de la DMP.
Actividad Sensibilización sobre la importancia de la creación de una oficina de atención, con miembros de la institución por medio de una mesa de discusión.	Indicador Al concluir en la municipalidad el 90% de los participantes, expresan satisfacción sobre el tema tratado.	Lista de asistencia. Memoria fotográfica.	Motivación a participar en el proceso.
O.E. 3 Fortalecer la estructura organizativa de la Municipalidad con la apertura de un espacio que permita brindar atención personalizada a la población			
Resultado Ejecutada la propuesta de la existencia de una unidad especializada en brindar información a la población, comprometiéndose a ofrecer un servicio de calidad, con actitud de confianza y cooperación mutua dentro de las dependencias.	Indicador Al finalizar la intervención en la municipalidad, se tendrá con un informe completo, siendo del 100% de su aceptación.	Memoria fotográfica.	Interés en la aplicación de la propuesta.
Actividad: Socialización y entrega del informe.	Indicador Finalizada la intervención, los participantes, manifiestan al 100% satisfacción y expresan compromiso de seguir realimentando el tema.	Agenda metodológica.	Aprobación de la propuesta.



Institución : Municipalidad de Usulután Nombre del técnico: Natanael Urizar		Responsable: Delmy Anabella García Vásquez Mes: Septiembre 2012		
Actividades Planificadas	Actividades Realizadas	Valoración Institucional	Dificultades encontradas	Soluciones encontrada
Visita inserción institucional	✓ Reunión para solicitar espacio de práctica.			
Visita institucional	✓ Investigación sobre filosofía institucional como marco de referencia del lugar de práctica.			
Plan general	✓ Elaboración del plan general de práctica PPS.			
Diagnóstico institucional	✓ Recolección de información sobre las generalidades de la municipalidad por medio de cuestionario. ✓ Entrevista a personal municipal para conocer el área de proyección de la institución. ✓ Investigación bibliográfica, documental. ✓ Análisis de información.		Escasos conocimientos de las funciones generales.	Aplicación de la información del diagnóstico.
Consenso de la problemática encontrada	✓ Mesa redonda para discusión y priorización de problemas que afectan a la institución.			
Actividad institucional	✓ Reunión mensual con comisión, dar a conocer el plan estratégico de la comisión		Escasa participación	Visitas institucionales
Trabajo de gabinete	✓ Análisis de involucrados ✓ Elaboración del árbol de problemas sobre las causas y efectos del mismo.		Escasa participación	Revisión asesor
Trabajo de gabinete	✓ Elaboración del árbol de objetivos para establecer la ruta a seguir.			

f: 

Estudiante PPS

f: 
Encargado de Institución





Ficha de Monitoreo

Institución : Municipalidad de Usphantán		Responsable: Delmy Anabella García Vásquez		
Nombre del técnico: Natanael Urizar		Mes: Octubre 2012		
Actividades Planificadas	Actividades Realizadas	Valoración Institucional	Dificultades encontradas	Soluciones Encontradas
Realización de FODA	✓ Reunión para consensuar FODA emanada por la DMP.			
Trabajo de gabinete	✓ Elaboración y diseño de las alternativas de acción.			
Priorización de proyecto	✓ Discusión y selección del proyecto de intervención por medio de la elaboración del análisis de viabilidad y factibilidad.			
Trabajo de gabinete	✓ Estructuración del marco lógico que permite resumir el proceso del proyecto.		Débil estructura del marco lógico	Corrección de marco lógico
Actividad institucional	✓ Visita a instituciones como apoyo, dar a conocer la importancia de la participación en las comisiones de la municipalidad.			
Trabajo de gabinete	✓ Formulación del proyecto.		Tiempo	Negociación con encargado institucional
Actividad institucional	✓ Reunión mensual con comisión.			

f: 

Estudiante PPS

f: 

Encargado de Institución





Ficha de Monitoreo

Institución : Municipalidad de Uspantán		Responsable: Delmy Anabella García Vásquez		
Nombre del técnico: Natanael Urizar		Mes: Noviembre 2012		
Actividades Planificadas	Actividades Realizadas	Valoración Institucional	Dificultades encontradas	Soluciones Encontrada
Trabajo de Gabinete	✓ Formulación de la propuesta			
Reunión con enlace institucional	✓ Presentar borrador de avances de la propuesta.		Información inconclusa. Problemas de fondo y forma.	Correcciones
Reunión con enlace institucional	✓ Corrección de avances de la propuesta.			
Trabajo de gabinete	✓ Avances de la propuesta.			
Reunión institucional. enlace	✓ Presentar propuesta para revisión.			

f: 

Estudiante PPS

f: 
Encargado de Institución



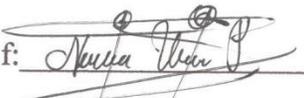


Ficha de Monitoreo

Institución : Municipalidad de Uspantán		Responsable: Delmy Anabella García Vásquez		
Nombre del técnico: Natanael Urizar		Mes: Diciembre 2012		
Actividades Planificadas	Actividades Realizadas	Valoración Institucional	Dificultades encontradas	Soluciones Encontrada
Visita a institución	✓ Presentación avances de la propuesta.			
Trabajo de Gabinete	✓ Avances de la propuesta técnica.			
Reunión con enlace institucional	✓ Revisión del borrador de avances de la propuesta.		Información incompleta	Correcciones
Trabajo de gabinete	✓ Corrección de avances de la propuesta. ✓			
Trabajo de gabinete	✓ Avances de la propuesta.			
Reunión institucional. enlace	✓ Presentar propuesta para revisión.			

f: 

Estudiante PPS

f: 
Encargado de Institución



Anexo 10 Boleta de Evaluación Personal

1. Aspectos Generales:

Asistencia a la práctica _____

Puntualidad _____

Colaboración _____

Presentación _____

Relaciones Interpersonales _____

2. Aspectos Técnicos

2.1. Planificación: _____

Presentación/entrega de plan programador diseño metodológico _____

Cumplimiento de actividades _____

2.2. Coordinación

Presentación de propuestas para coordinador _____

Capacidad para construir acuerdos _____

Cumplimiento de acuerdos _____

2.3. Proyecto de intervención

Relación del proyecto con la institución _____

Presentación de proyectos a institución _____

Presentación de avances de proyecto _____

Claridad en objetivos y resultado _____

Ejecución de actividades _____

2.4. Logro del Resultado

Logros y aportes del estudiante _____

2.5 Sistematización

Libro de campo al día _____

Registro de actividades institucionales _____

Presenta informe de resultados _____

Avances de ejecución _____

Entrega de producto final _____

2.6 Actitudes frente a tareas no incluidas en el plan de intervención

Identificación con los objetivos institucionales _____

Interés por autoformación _____

Compromiso personal _____

Comentario general _____

Anexo 11 Lista de Cotejo

Evaluación del “Proyecto Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino”.

Indicadores	Realizado	Pendiente	No realizado
Los resultados del proyecto fueron presentados y comunicados.	✓		
Las evaluaciones del desarrollo fueron incluidas como parte de la evaluación final.	✓		
Seleccionaron y prepararon adecuadamente la evaluación de acuerdo a lo planteado en el diseño de proyecto.	✓		
Se recolectó y registró información útil a la evaluación durante toda la ejecución.	✓		
Se recolectaron todos los registros, trabajos, informes, para la evaluación final.	✓		
Los objetivos y criterios de la evaluación fueron conocidos por los participantes desde el inicio del proyecto.	✓		
Todos los involucrados en el proyecto analizaron los resultados de la evaluación.	✓		
Se valora la incorporación de personas pertenecientes a otros grupos culturales como agentes del proyecto	✓		
Se socializaron los resultados con miembros de la institución municipal.	✓		
Se incluyen en las actividades elementos orientados al reconocimiento y valoración culturales en pie de igualdad.	✓		

Anexo 12 Diseño Metodológico

- Participantes:** Director Municipal de Planificación,
Presidente de Comisión Fomento Económico Turismo,
Ambiente y Recursos Naturales, Asesora de Práctica UPANA.
- Lugar:** Salón “Los Alcaldes”, Municipalidad de Uspantán, Quiché.
- Fecha:** 21 de febrero de 2013.
- Responsables:** Astrid Suseth Sandoval Donis y Delmy Anabella García Vásquez.
Estudiantes de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario.
- Objetivo General:** Dar a conocer el resultado final del proceso de Práctica Profesional Supervisada, a los integrantes de la FETARN, personal municipal Asesora de práctica de la Universidad Panamericana.
- Objetivos Específicos:** Socialización de documentos impresos de la intervención Institucional de procesos realizados en la PPS.
Dar a conocer el apoyo institucional dentro del proceso.
- Resultados:** Presentación de informe a entes involucrados en el proceso.

Anexo 13 Memoria Fotográfica



En la recolección de la información se tuvo la participación de integrantes de la institución, quienes colaboraron en la construcción del diagnóstico por medio de las respuestas a las interrogantes plasmadas en el cuestionario que se les proporciono, por medio del cual se obtuvo parte de la información.



En reunión para discutir algunos temas entre ellos la identificación de la problemática



Con el enlace institucional, señor Natanael Urizar, Director Municipal de Planificación.

En la entrega de la propuesta: Creación de Oficina Municipal de Atención al Vecino.





Al culminar el proceso de PPS, se realizó una sistematización de la experiencia, en la que se invitaron a todos los representantes institucionales, y participaron coordinador de la UPANA y la asesora.



Exponiendo sobre el proceso realizado en la municipalidad de Uspantán.



**PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA
LISTADO DE PARTICIPANTES**

Tema de la reunión Importancia de la creación de una oficina de atención. Fecha _____

No.	Nombre y Apellido	Institución	Teléfono	Firma
1				
2	Fredy Figueras	CONAP	40675995	
3	Maria Lisbeth García Urizar	DMP	41575087	
4	Diego Per Pacheco	Coordinadora la Comisión Económica	53713723	
5	Natanael Urizar Bamej	DMP Municipalidad	45052991	
6	Isaias Castillo Cano	Sociedad Civil	79514491	
7	Cecilio Matcar Pérez	Juez Municipal	45192552	
8	Hipolito Tomas Hernández	Municipalidad Consejo V	50399052	
9				
10	Leonel Ruiz Hernández	Ámbito II	58954439	

Responsable _____





PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA
LISTADO DE PARTICIPANTES

Tema de la reunión Socialización de la propuesta Fecha _____

No.	Nombre y Apellido	Institución	Teléfono	Firma
1	Leonel Ruiz Hernández	Sindicato II	58951139	<i>Leonel Ruiz</i>
2	Fredy Figueroa	CONAP	40675795	<i>F. Figueroa</i>
3	María Lisbeth García Urizar	DMP	41575087	<i>María Lisbeth</i>
4	Diego del Pacheco	presidente de la Comisión Economía	53713723	<i>Diego del Pacheco</i>
5	Natanael Urizar Ramón	DMP Municipalidad	48082991	<i>Natanael Urizar</i>
6	Isaias Castillo Cano	Sociedad Civil	79514491	<i>Isaias Castillo</i>
7	Cecilio Matcar Pérez	Juez Municipal	45192552	<i>Cecilio Matcar</i>
8	Hipólito Tomás Hernández	Municipalidad Consejal V	50399052	<i>Hipólito Tomás</i>
9				
10				

Responsable _____



Anexo 15 Portada de la propuesta

