



# ***Gerencia de Desarrollo Social***



## CONTENIDO

<b>PRESENTACION .....</b>	<b>1</b>
<b>1. PRESENTACIONES Y REUNIONES CON EL SEÑOR ALCALDE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. REUNIONES CON DIRECTORES Y COORDINADORES.....</b>	<b>4</b>
<b>3. METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES (MCI´s) .....</b>	<b>4</b>
<b>4. MACROEVENTOS.....</b>	<b>7</b>
<b>5. COLABORACIONES, SEGUIMIENTO Y SUPERVISION .....</b>	<b>8</b>
<b>6. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>7. ALFABETIZACION DIGITAL.....</b>	<b>9</b>
<b>8. PLAN DE MEJORA 2024, MODELO DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>9</b>
<b>9. ACOSO SEXUAL.....</b>	<b>10</b>
<b>10. APROBACION DE MANUALES.....</b>	<b>10</b>
<b>11. UNIDAD DE INFORMACION (UDI).....</b>	<b>10</b>
<b>12. SUPERVISION DE BODEGAS.....</b>	<b>11</b>
<b>13. FONDO ROTATIVO Y CAJA CHICA .....</b>	<b>11</b>
<b>14. PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA.....</b>	<b>11</b>
<b>15. CIUDADES SOLIDARIAS DE GUATEMALA.....</b>	<b>13</b>



## **PRESENTACION**

El honorable Concejo Municipal consideró que debido a la demanda de las necesidades administrativas y al constante desarrollo institucional, fue necesario crear una gerencia con conciencia social dentro de su estructura, denominada Gerencia de Desarrollo Social, según acuerdo COM 36-2023, de fecha 11 de septiembre de 2023.

Para la realización de esfuerzos y acciones concretas que permitan contribuir al alcance y cumplimiento de los objetivos, el Concejo Municipal por medio del Acuerdo COM 30-2024, de fecha 2 de octubre de 2024 reforma las dependencias municipales a cargo de la coordinación de la Gerencia, cuya nueva estructura queda conformada de la siguiente manera:

### **Dirección de Desarrollo Social**

Dirección a cargo de: la Unidad ejecutora municipal de proyectos de infraestructura barrial, programas sociales, culturales y de mejoramiento del medio ambiente, logrando con ello una ciudad socialmente solidaria, económicamente competitiva y ambientalmente responsable. Proporcionando a sus habitantes una vida digna, un desarrollo integral, con igualdad de oportunidades, que sea motivo de orgullo y punto de referencia para el resto del país

### **Dirección de Educación y Cultura**

Responsable de crear, promover y difundir toda clase de actividades culturales, educativas, artísticas y recreacionales con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

### **Dirección del Comercio Popular**

Tiene a su cargo la administración y control de los espacios públicos destinados para llevar a cabo actividades de comercio, en el área de la Plaza El Amate, Plaza del Comercio Popular, Plaza del Sabor, Plaza La Ceiba y lo referente a los mercados itinerantes, las ventas navideñas, ferias y festividades religiosas dentro del Municipio de Guatemala, así como cualquier otra plaza municipal que se autorice para tal efecto.

### **Dirección Oficina Municipal de la Mujer**

Responsable de elaborar e implementar propuestas de políticas municipales basadas en la Política Nacional de promoción y desarrollo de las mujeres guatemaltecas para integrarlas a políticas, agendas locales y acciones municipales.



### Unidad de Convivencia Social

Tiene como objeto fomentar la convivencia social entre los vecinos de la ciudad de Guatemala mediante actividades deportivas, recreativas y de turismo promoviendo el uso del espacio público de la Ciudad de Guatemala.

### Unidad de Atención a las Comunidades en Desarrollo

Su objetivo es apoyar y proponer las políticas y acciones institucionales dirigidas a las comunidades de la ciudad de Guatemala que no cuentan con recursos suficientes para contribuir al desarrollo integral de las mismas.

#### Ubicación de las direcciones y unidades

	DEPENDENCIA	UBICACIÓN
1	Dirección de Desarrollo Social	6 Avenida "A" 20-25 zona 1
2	Dirección de Educación y Cultura	7a. Avenida 11-67, zona 1
3	Dirección de Comercio Popular	21a. Calle 6-49 zona 1, Edificio Olisa
4	Dirección Municipal de la Mujer	8a. Avenida 11-49 zona 1
5	Unidad de Convivencia Social	21 calle 6-77, zona 1 Edificio Palacio Municipal, 3er. Nivel
6	Unidad de Atención a las Comunidades en Desarrollo	Boulevard Lourdes 0-50 interior de Parque Ecológico Jacarandas de Cayalá zona 16

La Gerencia continúa con la responsabilidad de trabajar bajo la dinámica social, en donde se tiene el compromiso de realizar actividades y proyectos sociales que beneficien a la población de la Ciudad de Guatemala. Para el logro de los objetivos que fueron planificados durante el año 2024, a continuación, se describe las diferentes actividades que se realizaron.

#### 1. PRESENTACIONES Y REUNIONES CON EL SEÑOR ALCALDE

Se realizaron presentaciones en donde la gerente, directores y coordinadores dieron a conocer al señor Alcalde la planificación anual de sus unidades, la realización y logros de sus actividades durante el año 2024. Se rindió informes de avance que detallaron las actividades realizadas en a los objetivos plasmados. Asimismo, se dio seguimiento a las directrices emitidas por el señor Alcalde y el Concejo Municipal.



Foto No.1 Reunión con el señor alcalde en salón Concejo Municipal, Municipalidad de Guatemala, junio 2024

Se participó en la actividad de agradecimiento por parte del señor Alcalde, para los patrocinadores y voluntarios por motivo de la realización de actividades navideñas año 2023.



Foto No.2 Agradecimiento a patrocinadores y voluntarios, junio 2024



## 2. REUNIONES CON DIRECTORES Y COORDINADORES

Con el propósito de fortalecer las capacidades de cada dirección y coordinación, se realizaron mesas de trabajo las cuales se programaron los días lunes en horario de 9:30 a 11:00 horas, en donde se giraron directrices y se brindó apoyo y seguimiento a las actividades que desarrolla cada dirección y unidad.



Foto No. 3 Reunión con directores y coordinadores, sala de reuniones de la Dirección de Desarrollo Social, 6ª. Av. "A" 20-25, zona 1, 9 de septiembre de 2024

Estas reuniones permitieron conocer los ejes de trabajo y los avances de cada proyecto y programa social, la verificación del cumplimiento de las metas e indicadores de desempeño fijados. Fue un espacio que permitió el acercamiento y la articulación de esfuerzos entre los directores y coordinadores, ya que las actividades que fueron programadas se realizaron de manera efectiva.

A estas reuniones se incorporó el Concejal Tercero, quien verificó el seguimiento de las actividades culturales y sociales y la Secretaría de Asuntos Sociales (SAS), adicionando con ello los esfuerzos y experiencias en cuanto a las acciones sociales que se realizaron a nivel municipal.

La Gerencia implementó el acercamiento por medio de visitas realizadas al equipo de colaboradores de las dependencias direcciones y unidades, para atender las necesidades y dar seguimiento a actividades administrativas.

## 3. METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES (MCI's)

Las metas crucialmente importantes (MCI) 2024 de la Gerencia de Desarrollo Social fueron elegidas por su dimensión estratégica. Enfocando sus esfuerzos en tres ejes fundamentales que permitieron sentar las bases de desarrollo estratégico para implementar acciones que seguirán beneficiando a la población en general.



## Eje 1. Desarrollo e implementación de las plataformas digitales:

Permitieron mantener un estricto control de las actividades y personas que se han atendido y los tipos de atención entregada por los diferentes programas en las Direcciones. Las plataformas creadas consisten en:

### ➤ Diagrama de entidad relación

Este diagrama refleja la forma en que estará construida la nueva plataforma de Beneficiario Único, a la cual se le ha incluido el registro de los beneficiarios únicos de las escuelas que están a cargo de la Dirección de Educación y Cultura.

### ➤ Módulo de programas y actividades:

Cuyo enfoque es la creación de un sistema que permita gestionar diferentes programas y actividades de desarrollo social. Algunas de las actividades más relevantes fueron:

- Diseño y desarrollo de vistas para visualizar, crear y gestionar programas sociales.
- Implementación de filtros avanzados para buscar y categorizar actividades según criterios como fechas, participantes, ubicación, entre otros.
- Uso de API RESTful en el back-end para la interacción con la base de datos de programas y actividades.
- Integración de calendarios interactivos para permitir a los usuarios visualizar las fechas de las actividades programadas.
- Aseguramiento de los niveles de acceso mediante roles y permisos, garantizando que solo los usuarios autorizados puedan gestionar programas y actividades.

### ➤ Módulo de inscripciones

Facilita el proceso de inscripción de personas en los cursos impartidos por las diferentes escuelas. Las actividades realizadas incluyeron:

- Creación de formularios dinámicos para la inscripción en cursos por parte de los usuarios.
- Implementación de un sistema de verificación y confirmación de inscripciones a través de correos electrónicos automatizados.
- Diseño de un flujo de inscripción que permite gestionar la capacidad de cada actividad, mostrando alertas en tiempo real cuando una actividad está llena.
- Desarrollo de una sección de reportes para visualizar estadísticas de inscripción, como la cantidad de inscritos por programa, la tasa de asistencia, etc.
- Mejora de la experiencia del usuario (UX) mediante el uso de Vue 3 y Pinia Store para almacenar el estado de las inscripciones y





mantener la información actualizada sin necesidad de recargar la página.

- Uso de Laravel 10 para el manejo de las reglas de negocio y validaciones complejas para evitar inscripciones duplicadas o fuera de los plazos establecidos.

## **Eje 2. Implementación consistente, sostenida y comparable de medidas de satisfacción de los beneficiarios.**

Se implementó el uso de formularios de satisfacción, donde se logró que las direcciones y coordinaciones desarrollaran mecanismos de seguimiento y deducción de información que se convirtió en acciones concretas de mejora. Se implementaron diversas encuestas de satisfacción, así como la revisión periódica de las mismas.

Se utilizó una métrica (Net Promoter Score NPS) que permitió medir la percepción y satisfacción de las personas que han sido beneficiadas con los servicios que se brindan en las diferentes zonas del municipio de Guatemala. Como resultado de las encuestas de satisfacción antes mencionadas se obtuvieron los resultados descritos en la siguiente tabla.

**Tabla de NPS Gerencia de Desarrollo Social**

DEPENDENCIA	PORCENTAJE
Gerencia de Desarrollo Social	83,84%
Dirección de Desarrollo Social	81,82%
Dirección de Educación y Cultura	73,65%
Dirección de Comercio Popular	64.80%
Dirección Municipal de la Mujer	91.44%
Unidad de Convivencia Social	79,06%
Unidad de Atención a las Comunidades en Desarrollo	95,45%

## **Eje 3 Establecer una línea base a través de la estandarización del procedimiento para establecer y generar alianzas estratégicas.**

De conformidad a la experiencia que las direcciones y unidades poseen en cuanto al conocimiento y manejo de patrocinios y alianzas, se ha generado la línea base para la estandarización y registro de todos aquellos posibles acercamientos, patrocinios, alianzas y donaciones que permiten a la Municipalidad de Guatemala a través de la Gerencia de Desarrollo Social fortalecer los servicios que se brindan a los vecinos de la ciudad de Guatemala.





Para llevar un control de las alianzas, patrocinios y donaciones, se coordinó con las direcciones y unidades a cargo la Gerencia, un proceso que permitió identificar, priorizar y registrar todos aquellos recursos de tipo monetario, de servicio y de bienes que los diferentes entes que se suman al quehacer municipal, han otorgado a la Municipalidad de Guatemala, mismos que son utilizados para la realización de los diversos eventos y proyectos a beneficio de los vecinos de la ciudad capital.

Los resultados de estas acciones, han quedado registradas de la forma siguiente:

### Alianzas estratégicas de direcciones/unidades

DEPENDENCIA	ACERCAMIENTO	PATROCINIOS	ALIANZAS	DONACIONES
Gerencia de Desarrollo Social				
Dirección de Desarrollo Social		1	10	1
Dirección de Educación y Cultura		14	6	4
Dirección de Comercio Popular		5		
Dirección Municipal de la Mujer	19			
Unidad de Convivencia Social	14	104	29	
Unidad de Atención a las Comunidades en Desarrollo				
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>124</b>	<b>45</b>	<b>5</b>

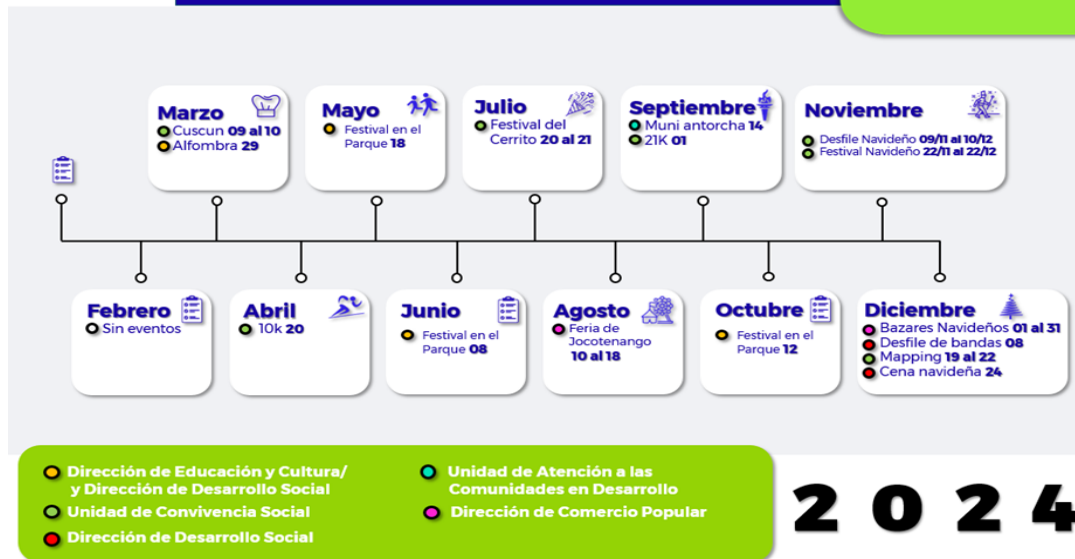
#### 4. MACROEVENTOS

Se coordinó la planificación de acciones, para la realización de las actividades análogas de los 16 macro eventos realizados durante el año 2024, los cuales estuvieron a cargo de las direcciones y unidades de esta Gerencia. Estas actividades fomentan los espacios de convivencia familiar, permitiendo momentos de unión y sana recreación no solamente para los vecinos de la ciudad capital, sino también para las personas de otros municipios y departamentos circunvecinos que visitan la ciudad capital.

A continuación se detallan lo macroeventos realizados durante el año 2024



## MACRO EVENTOS



### 5. COLABORACIONES, SEGUIMIENTO Y SUPERVISION

- Participación en el Macro simulacro Mancomunado con representantes de varias entidades y dependencias involucradas. El objetivo de la participación fue la realización de prácticas de cómo actuar de manera administrativa ante un suceso de terremoto en el país.
- Supervisión de los proyectos de infraestructura dentro de los barrios y colonias de la ciudad, los cuales están a cargo de la Unidad Técnica de la Dirección de Desarrollo Social.
- Participación en las actividades de los programas que están a cargo de las Alcaldías Auxiliares.
- Supervisión y seguimiento de los eventos sociales y actividades culturales que realizan las direcciones y unidades a cargo de la Gerencia.
- Seguimiento a las unidades a cargo de la Gerencia, para que presenten la reportería de las Encuestas de satisfacción.
- Análisis de información para la preparación de estadísticas de las distintas direcciones que la Gerencia de Desarrollo Social tiene bajo su cargo.



## 6. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Se implementaron las acciones de comunicación que contribuyeron a integrar los esfuerzos de las direcciones y unidades, utilizando los canales activos para alcanzar a los públicos internos y externos, en donde se publicó las diferentes actividades que se realizaron, las cuales fueron divulgadas en las redes sociales de las direcciones y coordinaciones.

## 7. ALFABETIZACION DIGITAL

Se anhela brindar un nuevo servicio para los beneficiarios, por lo que a solicitud del Alcalde, se implementaron estrategias de acción que deberán de consolidarse en una nueva iniciativa para la creación del Programa de Alfabetización Digital, el cual tiene como objetivo brindarle a la comunidad de la ciudad, la oportunidad de desarrollar habilidades, conocimientos y competencias que permitan a las personas acceder, comprender, evaluar, comunicar y utilizar de manera efectiva las tecnologías digitales. Las distintas direcciones y coordinaciones que integran a la Gerencia, trabajarán en conjunto para incluir en los servicios que prestan, cursos de capacitación tecnológica, dependiendo el nivel y del perfil de cada persona.

## 8. PLAN DE MEJORA 2024, MODELO DE FELICIDAD ORGANIZACIONAL

- Se invitó a la directora de Recursos Humanos a reunión con directores y coordinadores, a fin de que diera a conocer el Plan de Mejora 2024, Modelo de Felicidad Organizacional, el cual se acordó realizar una reunión mensual.
- De igual manera la Gerencia realizó reuniones mensuales con los temas que se sugieren en dicho plan, los cuales permitieron retroalimentación y análisis para la mejora en el ambiente laboral y la productividad del equipo Gerencial.
- Se solicitó a la Dirección de Recursos Humanos, la realización de pruebas psicométricas para los directores y coordinadores, así como al personal administrativo.
- Se realizó en la plataforma del portal Muni, la actualización de datos del personal, así como la evaluación de desempeño y de clima laboral de los directores y coordinadores.



## 9. ACOSO SEXUAL

De conformidad al Acuerdo COM-09-2021 del Concejo Municipal donde se aprueba el “Acuerdo para la prevención y atención de casos de acoso sexual en el ámbito laboral de la Municipalidad de Guatemala, se participó como miembro de dicho comité, en donde se conocieron los casos de acoso sexual para dar el seguimiento, atención y las acciones correspondientes para su resolución.

## 10. APROBACION DE MANUALES

Se dio cumplimiento al Acuerdo COM-06-2023 del Concejo Municipal de fecha 15 de febrero de 2023 “Normativa para la elaboración de manuales administrativos de la Municipalidad de Guatemala y sus empresas y su guía, aprobado mediante resolución No. COM353-2023, por medio de la aprobación de los manuales de las direcciones, los cuales permitieron fortalecer el control interno institucional.

Los manuales aprobados fueron

**Manual de funciones y responsabilidades:** El cual es una herramienta de gestión del talento humano que permitió establecer las funciones y responsabilidades de los colaboradores municipales que conforman cada dirección y unidad.

**Manual de procesos** Considerado como una herramienta administrativa que permite reflejar la coordinación dirección, evaluación y control del quehacer de cada dirección y unidad.

Se coordinó con la Unidad de Organización y Métodos, la capacitación para los enlaces encargados de la elaboración de los manuales, donde se les brindó retroalimentación para que se dé cumplimiento con lo que demanda el Acuerdo COM 6-2023 en el siguiente artículo: **“Artículo 14. Actualización, modificación o ratificación de los manuales”**.

## 11. UNIDAD DE INFORMACION (UDI)

Se actualizó la información pública de oficio en la página oficial de la Unidad de Información, de igual manera se le seguimiento a las direcciones y unidades a cargo de la Gerencia para el cumplimiento de fechas y mantener la información actualizada. También se dio respuesta a las solicitudes recibidas según correspondió a cada entidad solicitante.



## 12. SUPERVISION DE BODEGAS

Se elaboró programación para las visitas a las bodegas que están a cargo de la Gerencia, en donde se verificó la gestión de los bienes resguardados.

Se participó en el levantamiento cuatrimestral de la toma física de inventario de bodegas 1003 y 2003 ubicadas en las instalaciones de la Unidad Técnica de la Dirección de Desarrollo Social, donde se verificaron los registros de las transacciones MB52 y la definición de priorización de materiales.



Foto No.4 Levantamiento de la toma física, septiembre 2024, bodega de materiales 1003 instalaciones de la Unidad Técnica, Dirección de Desarrollo Social

## 13. FONDO ROTATIVO Y CAJA CHICA

Para dar cumplimiento al manual de fondo rotativo y caja chica, se solicitó a la Auditoría Interna el apoyo para realizar capacitación de arqueo sorpresivo a los enlaces nombrados por cada dirección y unidad a cargo de la Gerencia.

De conformidad a las recomendaciones vertidas por la Auditoría Interna de la Municipalidad de Guatemala, se realizaron arqueos sorpresivos a los encargados de las direcciones y unidades que manejan fondo rotativo y caja chica.

## 14. PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

La Gerencia tiene participación en la mesa técnica para la propuesta del acuerdo del modelo de intervención y alianzas estratégicas, la cual fue integrada por la Concejalía III, Gerencia de Planificación, Urbanística, Dirección de Medio Ambiente y Dirección de Desarrollo Social.

La rehabilitación y modernización de estos proyectos tienen como objetivo brindar espacios de calidad que promuevan la recreación, deporte, cultura, la interacción comunitaria, accesibilidad, seguridad y sostenibilidad, lo que fomenta la convivencia y el desarrollo social.



**PARQUE NAVIDAD:** El proyecto de mejoramiento del parque municipal, zona 5 o “Parque navidad, contará con centro municipal de capacitación, escuela municipal de arte, biblioteca, salón de usos múltiples, áreas recreativas como cancha sintética para niños, área de juegos infantiles, área de ejercicios, teatro al aire libre, mariposario y huertos urbanos.



## Z.05 I PARQUE NAVIDAD

VISTA AEREA DE CONJUNTO

### MEJORAMIENTO INSTALACIONES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS 06 CALLE B 04-40 ZONA 21

El proyecto busca mejorar la instalaciones deportivas y recreativas ubicadas en zona 21, para brindar a los vecinos un espacio funcional y seguro, adecuado para promover la práctica del deporte, actividades recreativas y el bienestar comunitario. Contará con la priorización de áreas adecuadas para la movilidad peatonal, el deporte y actividades recreativas, construcción de graderío, servicio sanitario, vestidores, duchas, áreas de relajación para los equipos deportivos, 2 locales comerciales e instalación de iluminación profesional.





## Z.21 | CANCHA DE FUTBOL



### 15. CIUDADES SOLIDARIAS DE GUATEMALA

- En septiembre de 2024 se celebró la II Conferencia Nacional de Ciudades Solidarias cuyo fin es el de promover la adopción de políticas y programas inclusivos a nivel local que favorezcan la convivencia e integración de las personas refugiadas y en contexto de movilidad humana junto a las comunidades de acogida.
- Se brindó acompañamiento al señor alcalde en reunión con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).
- Se participó en reunión con personal de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados -ACNUR-, para la coordinación y realización de la II Conferencia Nacional de Ciudades Solidarias
- Se participó en reuniones con los miembros del Marco Integral Regional para la Protección y Soluciones (MIRPS), en acompañamiento con los representantes del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ACNUR), para articular esfuerzos para el apoyo de los repatriados y refugiados a nivel municipal.





- Se realizaron visitas a CAPMIR, en donde se les ha brindado atención de conformidad con las experiencias municipales adquiridas, y para dar seguimiento y fortalecimiento en el tema “Migración”.
- Se contó con la participación de representantes de ACNUR en Guatemala y equipo de Muniguate (Dirección de Desarrollo Social, Dirección de la Mujer, Dirección de Salud y Bienestar), en donde se crea el Centro de Atención para el Migrante CAPMIR, el cual ofrece servicios de información, asesoramiento, primeros auxilios y asistencia humanitaria y conectividad, coordinando esfuerzos para proteger y asistir a personas en contextos de movilidad humana. Según información proporcionada por la Coordinación para el Fortalecimiento de los Programas, a cargo de la Dirección de Desarrollo Social, este centro asistió a 7,300 migrantes, a quienes se les ha brindado orientación sobre sus derechos, servicios básicos (agua potable, servicios sanitarios, artículos de higiene personal, alimentos), protección, asistencia médica, atención psicológica, atención a los niños, acceso a internet y llamadas telefónicas.
- Se capacitó a los enlaces administrativos de la Gerencia, direcciones y coordinaciones, en donde personal de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados -ACNUR-, impartió la Conferencia Nacional de Ciudades Solidarias.