

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
COORDINACION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES-CSPM



Zaragoza, Chimaltenango; abril de 2018
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COORDINACION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES-CSPM.....	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	4
Conceptos.....	5
Manual de procedimientos	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Simbología.....	7
Procedimientos	8
1. Limpieza de áreas públicas.....	9
2. Mantenimiento de parques y jardines	10
3. Instalación de Alumbrado Público	11
4. Mantenimiento de Alumbrado Público.....	12
5. Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio	13
6. Inhumación en Nicho Municipal	14
7. Arrendamiento de Nicho Municipal	16
8. Servicio Nuevo de Agua.....	17
REQUISITOS:	18
9. Solicitud de Drenaje	19
REQUISITOS:	20
10. Reinstalación de Servicio de Agua.....	21
DEFINICIÓN:	21
NORMAS DEL DEPARTAMENTO DE AGUA:	21
REQUISITOS:	21
11. Traspaso de títulos de Agua/Drenaje.....	23
ANEXOS	24
SOLICITUD POR ESCRITO	24
FOTOCOPIA AUTENTICADA DE LA ESCRITURA PÚBLICA	25

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

SOLVENCIA MUNICIPAL.....	26
OFICIO DE RESPUESTA DE FACTIBILIDAD	27
DICTAMEN	28
Convenio de pago.....	30
Orden de pago.....	31
REPORTE DE EMERGENCIA DE ALUMBRADO PUBLICO.....	32
Glosario	33

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos es producto de la necesidad de un instrumento guía que estandarice la realización de los procedimientos usados en la Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango.

De fácil comprensión y aplicación, constituye el instrumento para analizar, registrar e interpretar los procedimientos que se realizan en la administración Municipal y que de forma directa involucra a la Coordinación de Servicios Públicos Municipales-CSPM-

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la CSPM sobre las actividades que forman los procedimientos ya que describe en detalle cada una de ellas.

Se aprovechó la intención de avanzar, en este aspecto concretando el presente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**, en un instrumento de fácil interpretación, debido al crecimiento administrativo y a la modernización de la administración actual; muchos de los procedimientos administrativos aún, deben definirse, para ampliar el presente Manual.

La actual administración tiene la meta de contar con Manuales de Procedimientos administrativos para cada oficina, modernos, eficaces y eficientes, que verdaderamente se utilicen como guía en la administración, siendo la base para la búsqueda de la excelencia.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Conceptos

Procedimientos: Es la descripción de operaciones. Es la presentación escrita en forma narrativa y secuencial de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en que consiste, cuándo, cómo y dónde, con qué y en cuanto tiempo se realiza.

Cuando la descripción del procedimiento es general y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.

Si es una descripción detallada dentro de la unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación, codificar las operaciones y con ello simplificar su comprensión e identificación.

Proceso: son las fases o etapas secuenciales e interdependientes, que se orientan a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y satisface una necesidad.

Manual: los manuales son una herramienta para las organizaciones que facilitan el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Constituyen el instrumento de comunicación de la organización

Manual de procedimientos

Estos se orientan a recoger sistemáticamente los procedimientos que faciliten al personal de la organización cumplir con las actividades y como deben ser desarrolladas. Por lo que la descripción debe ser actualizada, clara y concisa en las fases contenidas en cada proceso y de las actividades que influyen en el procedimiento.¹

¹ Fuente de Universidad Mariano Gálvez, 2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Objetivo General

Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones de los puestos de la Dirección Municipal de Planificación, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

Objetivos Específicos

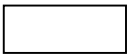
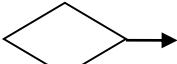
- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la CSPM a realizar sus actividades.
- Proveer un manual técnico practico, optimizando la implementación de los procedimientos para facilitar su trabajo; y
- Optimizar los procedimientos para alcanzar el trabajo eficaz y eficiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Simbología

Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, presentándose las más usadas.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminal	Indicará el principio y el fin del proceso o procedimiento.
	Operación	Describirá la actividad o tarea a desarrollar
	Decisión alternativa	Indica el punto dentro de flujo en que son posibles cambios alternativos, dependiendo de una condición dada.
	Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Definiendo la secuencia del proceso.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que éste se pueda desarrollar.
	Conector	Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro, dentro de la misma página o páginas. Lleva inserto un número.
	Conector de página	Representa una conexión de un paso de fin de página con el inicio de la siguiente, donde continúa el diagrama de flujo, lleva inserta una letra.

Fuente: UMG. Manual de

Procedimientos Nov. 2010

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango
Procedimientos

Esta parte contiene la **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**, para obtener lineamientos justos, que definan las actividades de cada puesto de trabajo, para acoplar las necesidades.

Las actividades de los puestos de trabajo se clasifican por un código alfa numérico, el cual contiene cuatro letras que identifican a la dependencia municipal y dos números que identifican el procedimiento dentro de la dependencia; permitiendo en el futuro ingresar nuevas dependencias y en ella nuevos procedimientos.

Código	Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
CSPM	Coordinación de Servicios Públicos Municipales.	01	Limpieza de áreas públicas.
		02	Mantenimiento de parques y jardines.
		03	Instalación de Alumbrado Público.
		04	Mantenimiento de Alumbrado público.
		05	Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio.
		06	Inhumación en Nicho Municipal
		07	Arrendamiento de Nicho Municipal
		08	Servicio nuevo de agua
		09	Solicitud de drenaje
		10	Reinstalación de servicios de agua.
		11	Traspasos de Títulos de Agua/Drenaje.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
		Municipalidad de Zaragoza
		Departamento de Chimaltenango
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-01	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

1. Limpieza de áreas públicas

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se solicita el servicio por escrito, verbal o telefónicamente, de picadores (recolectores de desechos) y tren de aseo	Vecino	05 min.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicita[Vecino solicita el servicio] Solicita --> Recibe[Recibe solicitud] Recibe --> Envia[Se envía información] Envia --> Verifica1[Se verifica si hay personal] Verifica1 --> Disponible{Personal disponible} Disponible -- No --> Verifica1 Disponible -- Si --> Verifica2[Se verifica si hay personal] Verifica2 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Recibe la solicitud	Secretaría de información Pública	02 min.	
3	Se envía información	Encargado de Servicios públicos	03 min.	
4	Se verifica si hay personal disponible para ejecutar dicha actividad	Encargado de servicios públicos	03 min.	
5	Si no hay personal, se da aviso al vecino y queda en espera	Encargado de servicios públicos	02 min.	
6	Si hay personal, se procede con la limpieza por parte de picadores y tren de aseo	Encargado de servicios públicos	1 hora	
		Total de tiempo	1 hora y 15 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
		Municipalidad de Zaragoza
		Departamento de Chimaltenango
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-02	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

2. Mantenimiento de parques y jardines

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	El jefe de servicios públicos es quien coordina las actividades de acuerdo a solicitudes de los vecinos	Encargado de servicios públicos	1 hora	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Coordina[Jefe coordina las actividades] Coordina --> Supervision[Supervisión ocular] Supervision --> Informe[Informe de inspección] Informe --> Verifica[Se verifica si necesita mantenimiento] Verifica --> Elige{Se elige otra área} Elige -- No --> Coordina Elige -- Si --> Asigna[Se asigna personal] Asigna --> Trabaja[Se procede con trabajos] Trabaja --> Fin([Fin]) </pre>
2	Supervisión ocular para realizar la verificación de campo a través de un supervisor	Supervisor	30 min.	
3	Informe de inspección realizada en campo enviada a encargado de servicios públicos	Supervisor	15 min.	
4	Verifica: ¿Si el área necesita el mantenimiento?	Encargado de servicios públicos	15 min.	
5	Si el lugar no necesita mantenimiento se elige otra área, de acuerdo a las solicitudes	Encargado de servicios públicos	05 min.	
6	Sí, se necesita mantenimiento se asigna a una cuadrilla de jardineros para realizar el mantenimiento, incluye La Pila Colonial.	Encargado de servicios públicos	05 min.	
7	Se procede a los trabajos necesarios para mantenimiento y mejora de jardín (El tiempo dependerá del tamaño)	Jardineros, encargado de servicios públicos	2 días	
		Total de tiempo	2 días con 2 horas y 10 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-03	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

3. Instalación de Alumbrado Público

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Se da información de los requisitos] A --> B[Recibe solicitud] B --> C[Envío de reporte a encargado] C --> D[Encargado da notificación] D --> E{Verificación del material} E -- Si --> F[Instalación del alumbrado] E -- No --> C F --> G[Informe de actividades] G --> H([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se da información de los requisitos necesarios para la instalación	Secretaría de Información	05 min.	
2	Recibe la solicitud por escrito de instalación de alumbrado	Encargado de servicios públicos	05 min.	
3	Se le traslada al encargado, diariamente los reportes recibidos en relación al servicio de energía eléctrica y alumbrado público por medio de órdenes de trabajo	Encargado de servicios públicos	10 min.	
4	El encargado de alumbrado público, deberá resolver lo solicitado, informando al encargado de servicios públicos, el resultado de la gestión para la notificación respectiva	Encargado de alumbrado público	03 días	
5	Verificación de material para trabajo	Encargado de alumbrado público	10 min.	
6	Si no hay material se informa al vecino que el trabajo está pendiente	Encargado de servicios públicos	05 min.	
7	Si hay material se procede a la instalación por medio de técnico electricista	Encargado de alumbrado público	05 min.	
8	Se envía informe de trabajo terminado	Técnico electricista	05 min.	
		Total de tiempo	3 días con 45 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-04	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

4. Mantenimiento de Alumbrado Público

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Secretaria procede a solicitarle al vecino la siguiente información para trasladar la orden de trabajo al encargado de alumbrado público: - Nombre completo - Dirección - Número telefónico - Número de poste	Secretaria de información pública y encargado de servicios públicos	05 min.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibe[Se recibe la información] Recibe --> Informa[Se informa al vecino] Informa --> Envio[Envío de reporte a encargado de S.P.] Envio --> Resuelve[Se resuelve el problema] Resuelve --> Instalacion[Instalación del alumbrado] Instalacion --> Archivo[Archivo de orden de trabajo] Archivo --> Fin([Fin]) </pre>
2	Informarle al interesado que la atención a la orden de trabajo, se hará en un plazo no mayor de 3 días	Encargado de servicios públicos	05 min.	
3	Se le traslada al encargado, diariamente los reportes recibidos en relación al servicio de energía eléctrica y alumbrado público por medio de órdenes de trabajo	Encargado de servicios públicos	10 min.	
4	El encargado de alumbrado público, deberá resolver lo solicitado, informando al encargado de servicios públicos, el resultado de la gestión para la notificación respectiva.	Encargado de alumbrado público	03 días	
5	Archivo de orden de trabajo			
		Total de tiempo	3 días con 20 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-05	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

5. Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Vecino presenta solicitud de terreno para construcción o remodelación en el cementerio	Vecino	05 min.
2	Recibo de solicitud y verificación de disponibilidad	Recepción doctos.	01 día
3	Si la decisión es negativa, el vecino realiza otra solicitud o queda en archivo	Coordinador	05 min.
4	Autoriza para la construcción o remodelación al vecino solicitante	Alcalde Municipal	05 min.
5	Solicitante cancela tasa de permiso	Receptoría	05 min.
6	Encargado de cementerio y director reciben documento de pago para registro respectivo	Receptoría	05 min.
7	Se envía información al guardián para que este enterado y permita el trabajo	Guardián	
8	Vecino recibe notificación para iniciar la construcción	Coordinador	05 min.
		Total de tiempo	1 día con 30 min.

```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> Presenta[Presenta solicitud]
    Presenta --> Recibe[Recibe solicitud]
    Recibe --> Decisión{Decisión}
    Decisión -- No --> Presenta
    Decisión -- Si --> Autoriza[Autoriza la construcción]
    Autoriza --> Cancela[Cancelación de tasa de permiso]
    Cancela --> Encargado[Encargado recibe documento]
    Encargado --> Envia[Se envía información a Guardalmacén]
    Envia --> Notifica[Vecino recibe notificación]
    Notifica --> Fin([Fin])

```

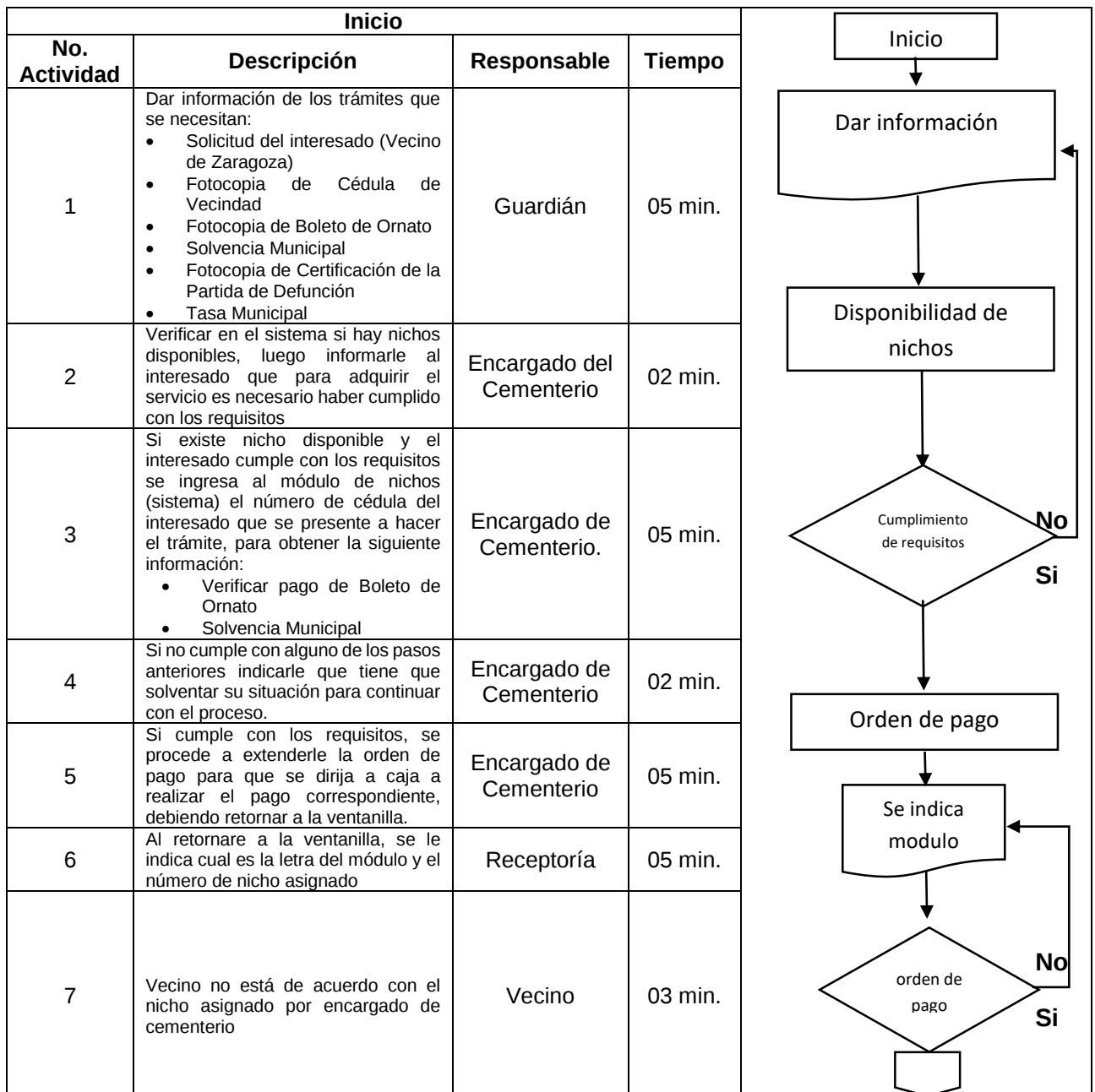
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Código: CSPM-06	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

6. Inhumación en Nicho Municipal

El plazo de seis años que se presta en los Cementerios Municipales.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Step2[Se envía hora de sepelio] Step2 --> Step3[Se realiza un reporte] Step3 --> Step4[Archiva expediente] Step4 --> End([Fin]) </pre>
8	Se envía un informe con hora detallada del acto de inhumación	Encargado de Cementerio y Guardián	10 min.	
9	Se hace un reporte de la actividad	Guardián	05 min.	
10	Se archiva expediente junto con copia de pago de nicho	Encargado de Cementerio	01 min.	
		Total de tiempo	43 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-07	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

7. Arrendamiento de Nicho Municipal

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar[Verificar información] Verificar --> Decidir{Verificar en el sistema} Decidir -- No --> Verificar Decidir -- Si --> Solventar[Solventar su situación] Solventar --> Orden[Se extiende orden de pago] Orden --> Pago[Pago en receptoría] Pago --> Informa[Informa hora de sepelio] Informa --> Reporte[Se realiza un reporte] Reporte --> Archiva[Archiva expediente] Archiva --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Verificar en el sistema la propiedad del inmueble luego informarle al usuario que para adquirir el servicio es necesario cumplir con lo siguiente: - Fotocopia del Certificado de Defunción - Fotocopia del título de propiedad del mausoleo - Tasa municipal por inhumación en mausoleo propio	Encargado de Cementerio	02 min.	
2	Ingresar al sistema el número de cédula del pariente o familiar que se presente a hacer el trámite, debe obtener la siguiente información: Verificar pago de Boleto de Ornato	Encargado de Cementerio	02 min.	
3	Si no cumple con alguno de los pasos anteriores indicarle que tiene que solventar su situación para continuar con el proceso	Encargado de Cementerio	05 min.	
4	Si cumple con los requisitos, se procede a extenderle la orden para que se dirija a caja a realizar el pago correspondiente y dejar copia del recibo	Encargado de Cementerio	02 min.	
5	Pago en receptoría	Receptoría	02 min.	
6	Se envía informe con hora de sepelio	Encargado de Cementerio y Guardián	05 min.	
7	Se da informe de actividad de sepultura	Guardián	02 min.	
8	Archivo de papelería	Encargado de Cementerio	01 min.	
	Total de tiempo	Total de tiempo	21 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos Municipales	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM-08	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

8. Servicio Nuevo de Agua

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Presenta[Presenta solicitud] Presenta --> Traslado[Traslado de expediente] Traslado --> Asigna[Se asigna un fontanero para inspección] Asigna --> Realiza[Realiza inspección] Realiza --> Aprueba{Aprueba} Aprueba -- Sí --> Autoriza[Autorización y traslado de resolución] Autoriza --> Recibe[/Recibe resolución/] Recibe --> RealizaPago[Realiza pago] RealizaPago --> Orden[Se da la orden de instalación] Orden --> Ejecuta[Ejecuta la instalación] Ejecuta --> Fin([Fin]) Aprueba -- No --> Fin </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Vecino emite solicitud y la entrega al departamento de Servicios Públicos	Vecino		
2	Oficial a cargo entrega solicitud al Coordinador de Servicios Públicos	Digitador y Lector		
3	Coordinador de Servicios Públicos recibe solicitud y pide al fontanero que realice inspección	Oficial		
4	Fontanero realiza inspección ocular y elabora informe	Fontanero		
5	Coordinador de Servicios públicos aprueba la inspección realizada por el fontanero	Coordinador SPM		
6	Alcalde Municipal, autoriza el servicio y traslada resolución al interesado	Alcalde Municipal		
7	Vecino recoge resolución y efectúa el pago en Tesorería	Vecino		
8	Tesorería realiza cobro según resolución del servicio autorizado	Tesorería		
9	Coordinador de Servicios públicos da la orden de conexión	Coordinador de SPM		
10	El fontanero ejecuta la orden del Coordinador e instala el servicio	Fontanero		
		Total de tiempo	3 días	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

REQUISITOS:

- Formulario de solicitud llena,
- Fotocopia de DPI
- Boleto de Ornato
- Pago de IUSI
- Escrituras o de constancia de propiedad
- Tasa Municipal de acuerdo al Plan de Tasas aprobado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos	Fecha: abril 2018	
	Código: CSPM 9	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

9. Solicitud de Drenaje

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Vecino emite solicitud y la entrega al departamento de aguas y drenajes	Vecino	
2	Oficial a cargo entrega solicitud al Coordinador de servicios Públicos	Oficial	
3	El Coordinador de Servicios Públicos manda al albañil a que realice inspección ocular	Coordinador	
4	El albañil realiza inspección ocular en el lugar donde se requiere el servicio y elabora un informe	Albañil	
5	Coordinador de SPM aprueba la inspección realizada por el albañil	Coordinador de SPM	
6	Alcalde Municipal autoriza el servicio y traslada resolución al interesado	Alcalde Municipal	
7	Tesorería realiza cobro según resolución del servicio autorizado	Tesorería	
8	Jefe Depto. De aguas da la orden de conexión	Coordinador de SPM	
9	Se ejecuta la orden del Coordinador y se procede a instalar el servicio	Albañil	
		Total de tiempo	


```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> Presenta[Presenta solicitud]
    Presenta --> Traslado[Traslado de expediente]
    Traslado --> Asigna[Se asigna un albañil para inspección]
    Asigna --> Realiza[Realiza inspección]
    Realiza --> Aprueba{Aprueba}
    Aprueba -- Sí --> Autoriza[Autorización y traslado de resolución]
    Aprueba -- No --> Fin([Fin])
    Autoriza --> Cobro[Realiza cobro]
    Cobro --> Orden[Se da la orden de instalación]
    Orden --> Ejecuta[Ejecuta la instalación]
    Ejecuta --> Fin
    Fin --> Aprueba
  
```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

REQUISITOS:

- Formulario de solicitud
- Fotocopia de DPI
- Boleto de Ornato
- Pago de IUSI
- Escrituras o de constancia de propiedad
- Costo de derecho de drenaje de acuerdo al Plan de Tasas vigente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos	Fecha: Abril 2018	
	Código: CSPM 10	
Elaboró: Asesor Municipal Administrativo	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

10. Reinstalación de Servicio de Agua

DEFINICIÓN:

Son actividades complementarias del área del Departamento de Agua y Drenajes de la Dirección que completan el procedimiento de reinstalación del servicio de agua.

BASE LEGAL: Código Municipal (Decreto 12-2002) Artículo 72

NORMAS DEL DEPARTAMENTO DE AGUA:

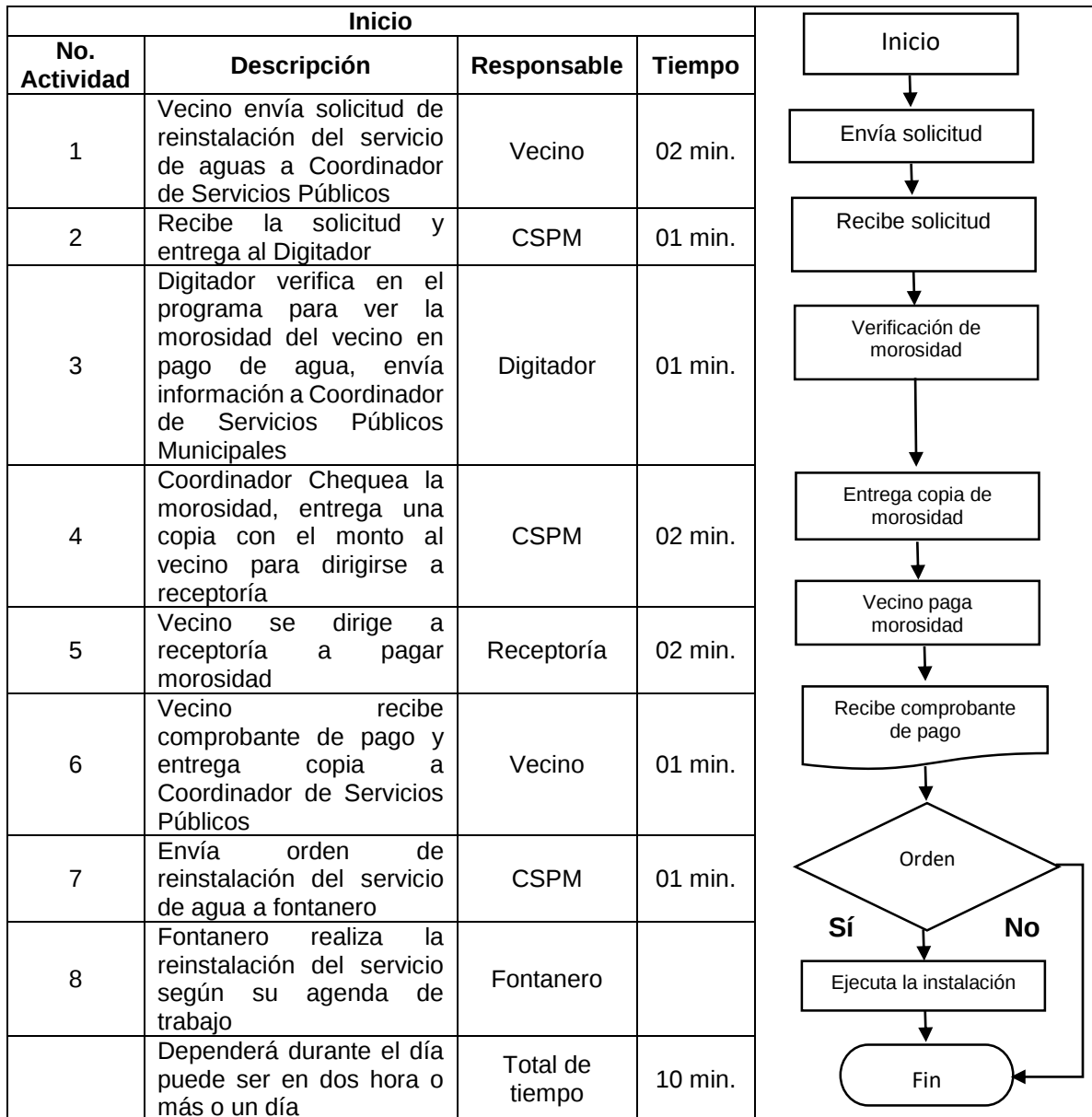
- ✓ El vecino tiene 3 meses para poder estar moroso
- ✓ Se enviarán tres notas de aviso de corte de agua
- ✓ Si no cancela se procede al corte del servicio

REQUISITOS:

El vecino tiene que realizar la solicitud de reinstalación del servicio de agua potable y cancelar la morosidad del pago del servicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Coordinación de Servicios Públicos	Fecha: Abril 2018	
	Código: CSPM 11	
Elaboró: Asesor Municipal Administrativo	Revisó: CSPM	Autorizó: Alcalde Municipal

11. Traspaso de títulos de Agua/Drenaje

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Verifica expediente y firma de recibido.	Asistente	02 min.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verifica[Verifica expediente] Verifica --> Analiza[Analiza expediente] Analiza --> Traslada[Traslada expediente] Traslada --> Inspeccion[Inspección] Inspeccion --> Rinde[Rinde informe] Rinde --> TrasladaInforme[Traslada informe] TrasladaInforme --> Autorizacion{Autorización} Autorizacion -- No --> Analiza Autorizacion -- Sí --> Solicitud[Solicitud de pago] Solicitud --> Razona[Razona y firma] Razona --> TrasladaSPM[Traslada a SPM] TrasladaSPM --> Entrega[Entrega a vecino documentos] Entrega --> Fin([Fin]) </pre>
2	Analiza expediente de solicitud de reposición	Asistente	15 min.	
3	Traslada expediente a Coordinador de Servicios públicos	Asistente	5 min.	
4	Envía a Fontanero para verificar que existe el servicio	CSPM	3 horas	
5	Rinde informe al CSPM	Fontanero	30 min.	
6	Traslada informe a DAFIM para revisar si existe en el Sistema	CSPM	15 min.	
7	Si todo está en orden autoriza el traspaso	DAFIM	30 min.	
8	Solicita el pago de la tasa correspondiente	DAFIM	5 min.	
9	Razona y firma al dorso del título	DAFIM	5 min.	
10	Traslada a servicios Públicos	DAFIM	10 min.	
11	Entrega a vecino los documentos y archiva copias	CSPM	10 min.	
	Total aproximado tiempo		5 horas 7 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

ANEXOS

SOLICITUD POR ESCRITO

En el Municipio de Zaragoza, a los ____ del mes de _____ del _____

Señor Alcalde Municipal
Municipalidad de Zaragoza
Presente.

Atentamente solicito la **VENTA DE MEDIA PAJA DE AGUA**, en la propiedad ubicada en:
_____, de la cual presento el documento de propiedad, de
acuerdo a los requisitos solicitados por parte de la Municipalidad.

En espera de su respuesta, agradeciendo su amable atención.

Atentamente;

Nombre del Solicitante

No. de DPI

Firma del Solicitante

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

FOTOCOPIA AUTENTICADA DE LA ESCRITURA PÚBLICA

----**ES PRIMER TESTIMONIO**, Que para entregar a: _____, extendiendo, sello y firma en cuatro hojas, de las cuales las tres que anteceden son fotocopias, reproducidas la primera y la tercera en una cara y la segunda en ambas caras, las que doy fe en **AUTENTICAS** por haber sido procesadas el día de hoy y a mi presencia, directamente de su original, consistente en la escritura pública numero: _____(____), que autoricé en esta ciudad, el _____, y la cuarta, que es la presente de papel bond, a la cual le adhiero por concepto de pago del Impuesto al Valor Agregado-IVA- _____timbres fiscales del valor de: _____quetzales cada uno, identificados con los numero del _____(____), al _____(____), _____timbres fiscales del de _____quetzales cada uno, identificados con los números del _____(____), al _____(____) y _____timbre fiscal del valor de _____quetzales, identificado con el numero _____(____) que hacen un total de _____(Q. _____), con los cuales se cubre el impuesto correspondiente; y un timbre fiscal del valor de _____por concepto de la toma de razón. En la ciudad de _____, el _____del año _____.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

SOLVENCIA MUNICIPAL

LA INFRASCRITA DIRECTORA DE ADMINISTRACION FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL DE ZARAGOZA, DEL DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO. -----

-

CERTIFICA: Que en los registros del **DEPARTAMENTO DE CATASTRO MUNICIPAL** y de este **DEPARTAMENTO** respectivamente, consta que aparece inscrito el inmueble propiedad de: _____ del Libro: _____, ubicado en: _____ de esta **JURISDICCION** Municipal, la cual se encuentra **SOLVENTE** de pago del Impuesto Único Sobre Inmuebles-IUSI- al _____ de _____ del año _____; de arbitrios y tasas municipales hasta la presente fecha.

Y, a solicitud de la parte interesada para los usos que le convengan, extendiendo, sello y firmo la presente **CERTIFICACION DE SOLVENCIA MUNICIPAL**, en una hoja de papel bond membretada; a los _____ días del mes de _____ del año _____.

DIRECTORA DE AFIM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

OFICIO DE RESPUESTA DE FACTIBILIDAD

A los ____ días del mes de: _____ del año: _____

ASUNTO: _____

Solicita la venta de media paja de agua potable para

Ser instalada en: _____

Referencia No: _____

-----Por recibido atentamente pase el presente expediente al **SEÑOR ALCALDE/HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL** informando que en inspección realizada por el Fontanero/Inspector Municipal: _____

Se verificó que **SI ES FACTIBLE** acceder a lo solicitado.

Atentamente;

Encargado de Aguas y Saneamiento/Fontanero

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

DICTAMEN

COMISION DE SERVICIOS, INFRAESTRUCTURA, ORDENAMIENTO TERRITORIAL, URBANISMO Y VIVIENDA DE LA CORPORACION MUNICIPAL, ZARAGOZA; A LOS _____ DIAS DEL MES DE _____ DEL AÑO: _____

DICTAMEN No. _____

SE TIENE A LA VISTA PARA CONOCER Y DICTAMINAR: El expediente seguido ante esta Municipalidad por: _____. Por medio del cual **SOLICITA** la venta de media paja de agua potable para ser instalada en el inmueble ubicado en: _____ de Zaragoza.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 35. del Código Municipal y sus Reformas; Atribuciones generales del Concejo Municipal, a) La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales...

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 68 del Decreto Numero 12-2002 y reformas, las competencias propias deberán cumplirse por el municipio, por dos a más municipios bajo convenio, a por mancomunidad de municipios y son las siguientes: inciso a) "Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada..."

CONSIDERANDO:

Que del estudio de las actuaciones se desprende que en el presente expediente se han llenado los requisitos correspondientes, de conformidad con el reglamento de venta y dotación del servicio, el solicitante deberá cancelar en las arcas municipales, los pagos respectivos.

POR TANTO

Con base a lo considera y ley citada, la Comisión de Servicios, Infraestructura, Ordenamiento Territorial y Urbanismo del Concejo Municipal

DICTAMINA

1. Procedente otorgar la venta de media paja de agua potable municipal, solicitada por: _____ para ser registrada en el inmueble ubicado en: _____ de Zaragoza.
2. El interesado deberá cancelar un pago único en las cajas municipales la cantidad de: Un Mil Quinientos Quetzales (Q. 1,500.00), por conexión de nuevo servicio de agua potable, en el área urbana y área rural donde se cuente con dicho servicio.
3. El interesado deberá cancelar el pago mensual denominado CANON DE AGUA, por un valor de: Diez quetzales con cincuenta centavos (Q.10.50) en área urbana y dos quetzales (Q2.00) por metro cubico (mt³) área rural donde exista servicio municipal.
4. El interesado está consciente que el servicio en ese sector es REGULAR y es así como la Municipalidad está autorizando.
5. El interesado deberá presentar su contador a la Oficina de Aguas y Saneamiento a efecto que el mismo sea revisado y calibrado colocándole su respectivo marchamo.
6. Se adjunta copia de recibo del IUSI y boleto de ornato.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

7. Se emite el presente dictamen, salvo mejor criterio del Concejo Municipal.
8. Vuelva a Secretaria Municipal, para la prosecución del trámite respectivo.

CONCEJAL

CONCEJAL

CONCEJAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Convenio de pago

CONVENIO DE PAGO No. _____

En el Municipio de Zaragoza, a los _____ días del mes de _____ del año _____; yo _____, vecino(a) de Zaragoza y con domicilio en _____ de esta Jurisdicción. Quien se identifica con el Documento Personal de Identificación número: _____, extendido por el Registro Nacional de las Personas-**RENAP**-. Señalando para recibir notificaciones en la dirección arriba indicada. Por el presente hago **CONSTAR**:

PRIMERO: Me **RECONOZCO DEUDOR** de la Municipalidad de Zaragoza por la suma de: _____ (Q. xx.00) por concepto de **“Suscripción del Servicio de Agua potable”** que instalaré en la siguiente dirección:

SEGUNDO: Por este medio quedo obligado y me comprometo formalmente a cancelar dicha cantidad en la forma y tiempo siguiente: Un abono de: _____ (Qxx.00) en este momento y _____ abonos mensuales de _____. El día _____ de cada mes, distribuidos de la forma siguiente:

ABONO No.	CANTIDAD	FECHA	SALDO	COMPROBANTE No.	FECHA DE PAGO
1	Q		Q		
2	Q		Q		
3	Q		Q		
4	Q		Q		
5					

TERCERO: Este convenio se hace con base en lo que para el efecto establece el Reglamento para el Servicio de Agua Potable del Municipio de Zaragoza.

CUARTO: dichos abonos los haré en el tiempo y forma convenidos sin requerimiento ni cobro alguno en la Tesorería Municipal, previa autorización de la Oficinas de Aguas y Saneamiento.

QUINTO: Asimismo hago constar que la falta de pago puntual en uno solo de los abonos en el tiempo y forma establecidos, dará lugar a que la Oficina de Aguas y Saneamiento suspenda el servicio de agua; cuando en sus abonos esté al día, puede solicitar a la misma Oficina la conexión del servicio haciendo el pago de: _____ **“ Por reconexión ”** en la Tesorería Municipal.

SEXTO: Y, para garantía de la Municipalidad firmo el presente documento el que leído íntegramente lo ratifico, acepto y firmo en el mismo lugar y fecha, antes indicados.

F. _____

Nombre del Vecino

DPI

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Orden de pago

ORDEN DE PAGO No. _____
OFICINA DE AGUA Y SANEAMIENTO
COORDINACION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

Por: Q. _____

Señor:
Receptor
DAFIM

Zaragoza, a los _____ días del mes de: _____ del año: _____

Sírvase recibir del vecino(a): _____

La cantidad de: _____ (Q. xx.00)

Pago efectuado por concepto de: _____

Atentamente;

Coordinador de Servicios Públicos Municipales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango
REPORTE DE EMERGENCIA DE ALUMBRADO PUBLICO

FECHA:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
No. DE POSTE:	
OBSERVACIONES	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Glosario

1. **Acta:** Documento escrito en el que se hace constar lo acontecido durante una asamblea, convención, sesión o cualquier otra reunión oficial, además se hacen constar los acuerdos y resoluciones tomados en los mismos.
2. **Actividad:** Proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que personas trabajan juntas para lograr propósitos eficientemente seleccionados.
3. **Acuerdo:** Resolución tomada por un órgano respecto de algún asunto en particular. Punto de coincidencia en relación con un conflicto de intereses.
4. **Amonestación:** Es la sanción que aplican Directivos Municipales cuando se cometan infracciones leves y no reiteradas a la disciplina.
5. **Atribución:** Asignación de tareas.
6. **Comisión:** Encargo conferido a una o varias personas por el CM para que realice cosas o servicios. Personas investidas de la facultad de realizar alguna gestión.
7. **Concejo:** Es el órgano superior de la municipalidad.
8. **Control:** Proceso de seguimiento de actividades para tener la seguridad de que se realizan conforme a lo planeado, y de corregir cualquier desviación significativa.
9. **Convocatoria:** Es el documento que publica el Concejo Municipal, haciéndolo del conocimiento de todos los miembros en la Entidad, en el cual los invita a participar en una Asamblea o Convención. Este documento debe ser publicado y conocido por los miembros del Partido por lo menos 30 días de anticipación al evento.
10. **Diagrama:** Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.
11. **Diagnóstico:** Es el resultado de un análisis o examen que se practica a cierto problema o situación y nos permite verlo claramente para poder crear las soluciones.
12. **Estructura:** Es el esquema en que se organiza, es la manera básica de ordenarse y sobre la cual se sustenta y crece el Partido.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

13. **Funciones:** Acciones y actividades que deben realizarse para cumplir con los objetivos del puesto.
14. **Inspección:** Actividad en la cual el trabajo efectuado se somete a revisión para verificar que cumpla con la norma estándar de calidad establecida.
15. **Jurisdicción:** Es la capacidad de una persona u órgano de dictar disposiciones o de tomar decisiones en un cierto ámbito, ya sea en determinado territorio o en determinado tiempo o circunstancia.
16. **Líder:** persona que tiene una visión, que hace equipo y que sabe cómo llevarlo a cumplir esa misión.
17. **Normas:** Son aquellas reglas las cuales rigen una actividad.
18. **Normatividad:** Es el conjunto de reglas o normas.
19. **Objetivos:** Resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones totales.
20. **Organigrama:** Es la forma en que se muestra cómo se organiza una institución, se pone en la parte de arriba quien dirige esa institución y hacia abajo se van escribiendo sus subalternos y quienes dependen de ellos.
21. **Operación:** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
22. **Perfil del Puesto:** Descripción escrita requisitos, capacidades, educación, conocimiento, experiencia, habilidades, competencias y requerimientos para aplicar a un puesto de trabajo.
23. **Políticas:** Guía que establece parámetros para tomar decisiones.
24. **Presupuesto:** Plan numérico para asignar recursos económicos a actividades específicas.
25. **Procedimiento:** Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detalla la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.
26. **Programa:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son “servicios”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

27. **Promoción:** Actividades sociales que permiten proyectarse en los distintos ámbitos de la sociedad, ofreciéndole soluciones solidarias a su problemática.
28. **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.
29. **Reglamento:** Conjunto de normas que complementan a los estatutos para que sean cumplidos por todos. Establecen las conductas mínimas dentro de disciplina y mecanismos internos.
30. **Relaciones Interpersonales:** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.
31. **Resolución:** Acto municipal en el cual se da solución a algún conflicto o asunto relativo al desarrollo de las actividades del de la municipalidad.
32. **Responsabilidad:** Obligación que los subordinados les deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados.
33. **Responsables:** Son los funcionarios que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo. Pueden ser de dos clases: unidades organizativas o funcionarios.
34. **Sanciones:** Por haber cometido actos de indisciplina, incumplimiento de sus cargos o infracción de los Estatutos y reglamentos.
35. **Sistema:** Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso- productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.
36. **Secuencia:** Orden en que suceden las cosas.
37. **Símbolo:** Figura con que se representa un concepto, por alguna semejanza que el entendimiento percibe entre ambos.
38. **Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.
39. **Técnica:** Conocimiento del conjunto de procedimientos que se siguen para alcanzar un resultado esperado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

40. **Toma de decisiones:** Es el proceso en el cual se analiza la situación, las alternativas de solución, se pondera y se elige la opción más ventajosa para determinado problema.
41. **Trabajo:** Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de los recursos.