



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Introducción	3
Conceptos, Objetivo General y Específicos	4
Simbología	5
Procedimientos	6
Limpieza áreas publicas	7
Mantenimiento de parques y jardines	9
Instalación de Alumbrado Publico	11
Mantenimiento de Alumbrado publico	13
Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio	15
Inhumación en Nicho Municipal	17
Arrendamiento de Nicho Municipal	19
Servicio nuevo de agua	21
Solicitud de drenaje	23
Reinstalación de servicios de agua	25
Traspaso de títulos de Agua/Drenaje	27
Anexos	29
Glosario	38



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### **PRESENTACIÓN**

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

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 oficina de Servicios Públicos Municipales.

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

El presente Manual de Procedimientos, en un instrumento de fácil interpretación, debido al crecimiento administrativo y a la modernización de la administración actual.

Al mismo tiempo para garantizar su vigencia y efectividad una vez establecidos los mecanismos de aprobación, se deberá mantener un proceso constante de revisión y actualización oportuna de parte de los involucrados, que permitirá realizar los cambios y modificaciones que se consideren necesarios.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### **I. OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones que intervienen los Servicios Públicos Municipales, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

#### **Objetivos Específicos**

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

### **I. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente manual es de aplicación obligatoria y tiene por objetivo regular los Servicios Públicos Municipales.

### **II. BASE LEGAL**

- Artículo 34 y 35 literal i, decreto número 12-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal y sus reformas.
- Decreto No. 57-92 del congreso de la República de Guatemala, Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 122-2016 y sus reformas.
- Artículo 79, decreto 101-97, ley orgánica del presupuesto y su reglamento.
- El Acuerdo Número 09-03, de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno Gubernamental, Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos.



# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### III. 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 o 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.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 1. 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.

Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
Servicios Públicos Municipales.	05.01	Limpieza de áreas públicas.
	05.02	Mantenimiento de parques y jardines.
	05.03	Instalación de Alumbrado Público.
	05.04	Mantenimiento de Alumbrado público.
	05.05	Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio.
	05.06	Inhumación en Nicho Municipal
	05.07	Arrendamiento de Nicho Municipal
	05.08	Servicio nuevo de agua
	05.09	Solicitud de drenaje
	05.10	Reinstalación de servicios de agua.
	05.11	Trasposos de Títulos de Agua/Drenaje.



# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 2. Limpieza de áreas públicas

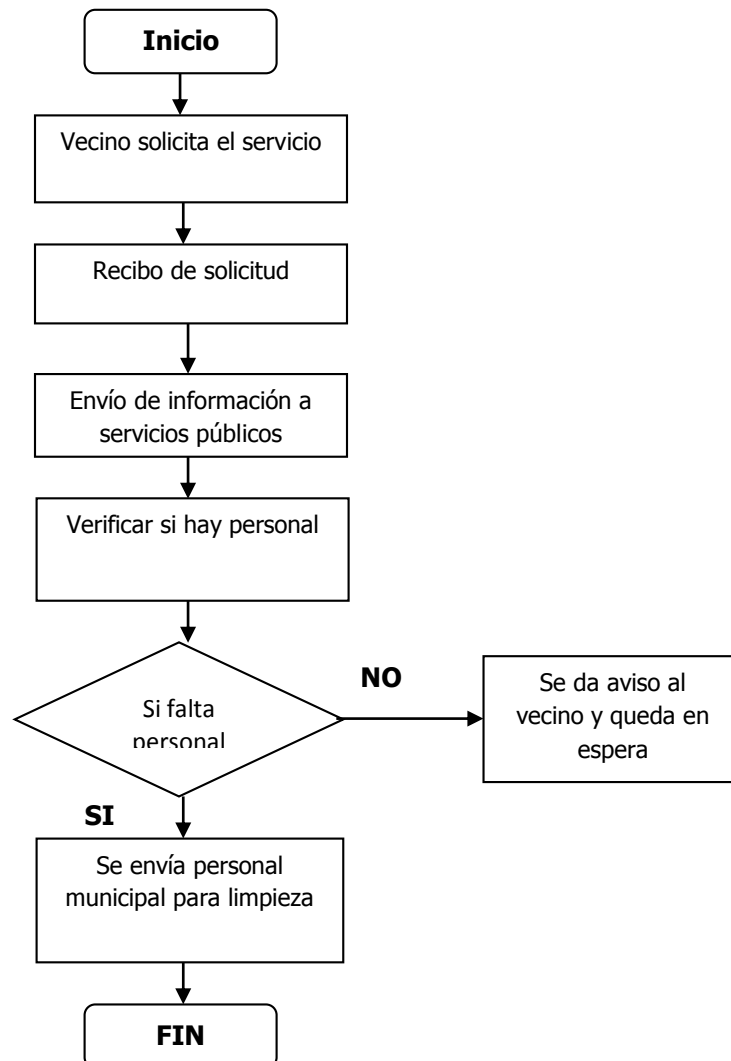
#### PROCEDIMIENTOS

UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicios Públicos		Limpieza de áreas públicas
Código		05.01
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Vecino	Se solicita el servicio por escrito, verbal o telefónicamente, de picadores (recolectores de desechos) y tren de aseo
2	Unidad de servicios Pública	Recibe la solicitud
3	Encargado de Servicios públicos	Se envía información
4	Encargado de servicios públicos	Se verifica si hay personal disponible para ejecutar dicha actividad
5	Encargado de servicios públicos	Si no hay personal, se da aviso al vecino y queda en espera
6	Encargado de servicios públicos	Si hay personal, se procede con la limpieza por parte de picadores y tren de aseo
		<b>FIN DEL PROCESO</b>



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 3. Mantenimiento de parques y jardines

#### PROCEDIMIENTOS

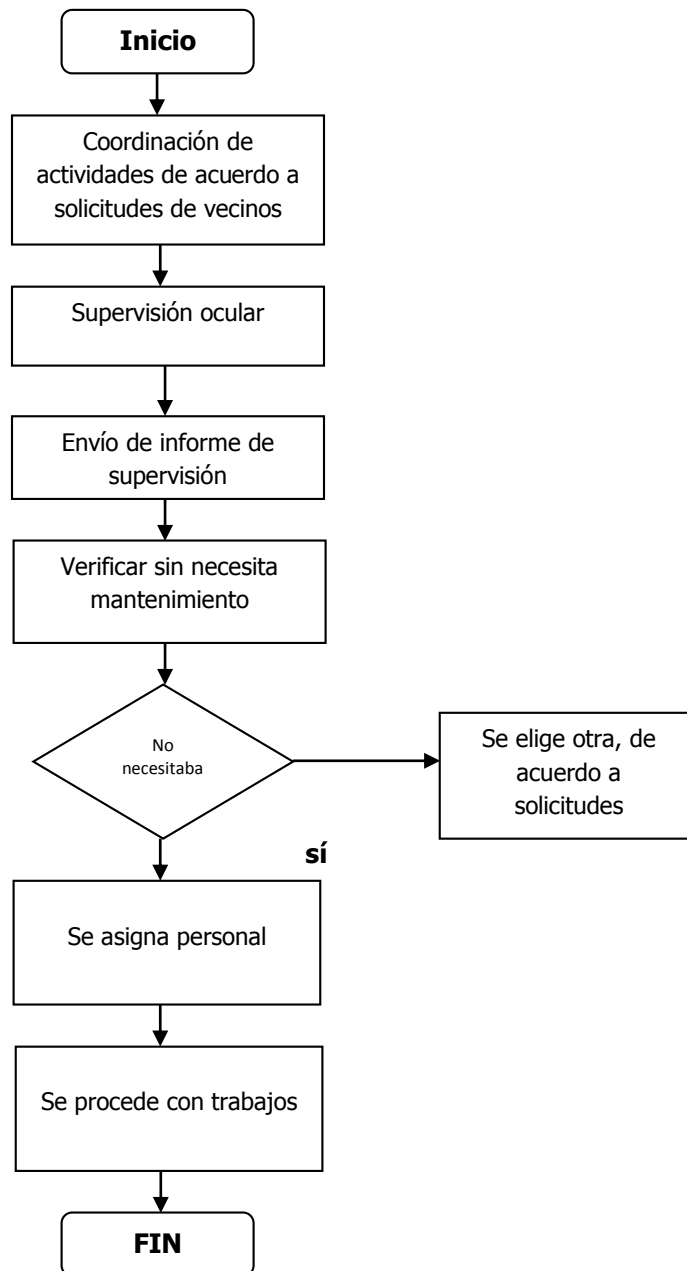
UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicios Públicos		Mantenimiento de parques y jardines
Código		05.02
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Encargado de servicios públicos	El jefe de servicios públicos es quien coordina las actividades de acuerdo a solicitudes de los vecinos
2	Supervisor	Supervisión ocular para realizar la verificación de campo a través de un supervisor
3	Supervisor	Informe de inspección realizada en campo enviada a encargado de servicios públicos
4	Encargado de servicios públicos	Verifica: ¿Si el área necesita el mantenimiento?
5	Encargado de servicios públicos	Si el lugar no necesita mantenimiento se elige otra área, de acuerdo a las solicitudes
6	Encargado de servicios públicos	Si, se necesita mantenimiento se asigna a una cuadrilla de jardineros para realizar el mantenimiento.
7	Jardineros, encargado de servicios públicos	Se procede a los trabajos necesarios para mantenimiento y mejora de jardín (El tiempo dependerá del tamaño)
		<b>FIN DEL PROCESO</b>





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 4. Instalación de Alumbrado Público

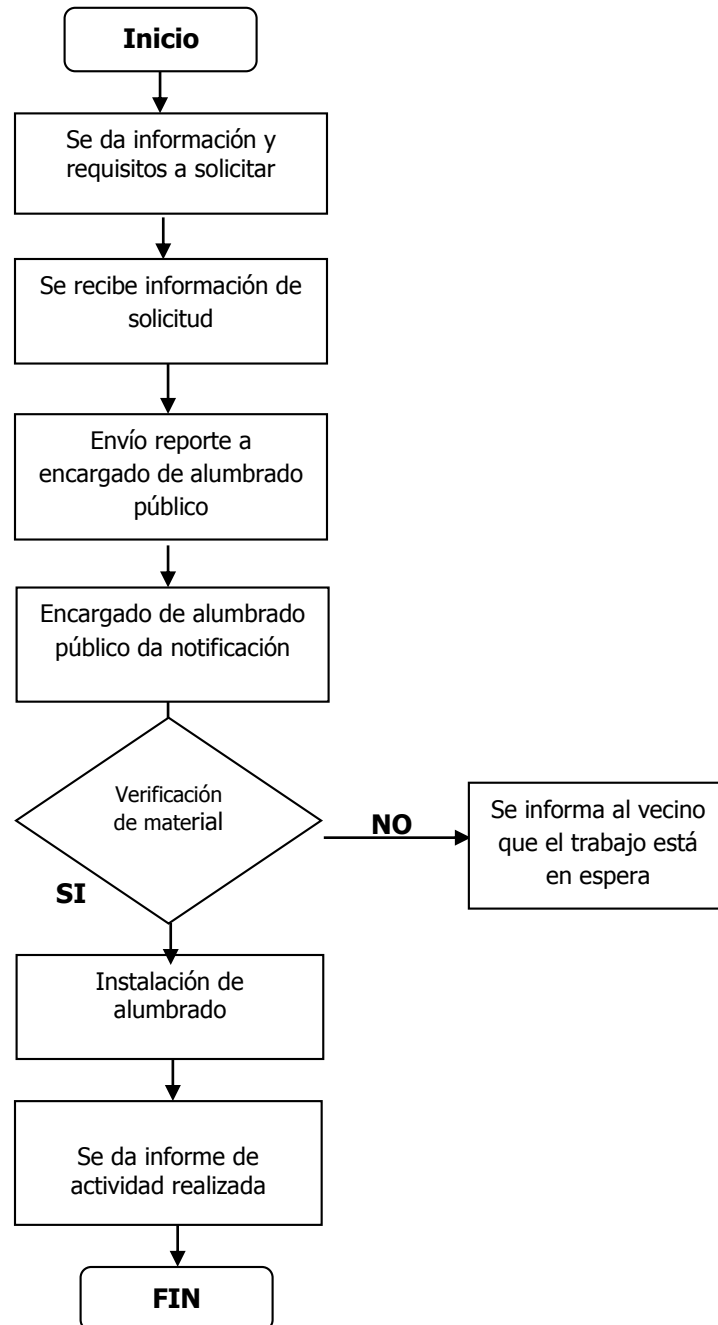
#### PROCEDIMIENTOS

UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicio Públicos		Instalación de Alumbrado Público
Código		05.03
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Unidad de Servicios Públicos	Informa de los requisitos necesarios para la instalación
2	Encargado de servicios públicos	Recibe la solicitud por escrito de instalación de alumbrado
3	Encargado de servicios públicos	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
4	Encargado de alumbrado público	El encargado de alumbrado público, deberá resolver lo solicitado, informando al encargado de servicios públicos, el resultado de la gestión para la notificación respectiva
5	Encargado de alumbrado público	Verificación en bodega de material para trabajo
6	Encargado de servicios públicos	Si no hay material se informa al vecino que el trabajo está pendiente
7	Encargado de alumbrado público	Si hay material se procede a la instalación por medio de técnico electricista
8	Técnico electricista	Se envía informe de trabajo terminado
		<b>FIN DEL PROCESO</b>



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 5. Mantenimiento de Alumbrado Público

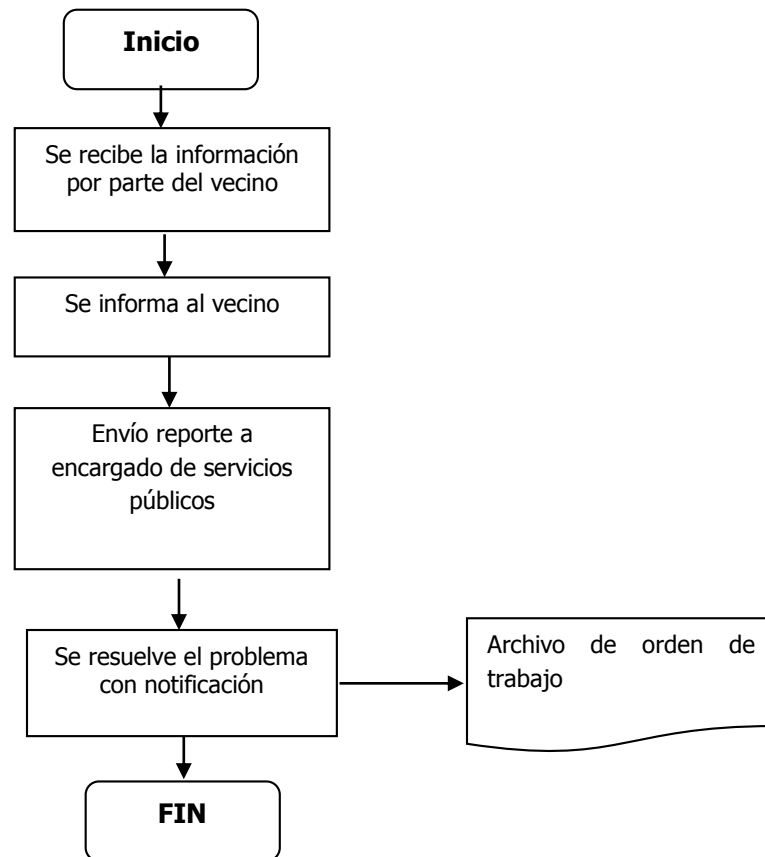
#### PROCEDIMIENTOS

UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicios Públicos		Mantenimiento de Alumbrado Público
Código		05.04
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Unidad de servicios públicos	Secretaría procede a solicitarle al vecino la siguiente información para trasladar la orden de trabajo al encargado de alumbrado público: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre completo</li> <li>Dirección</li> <li>Número telefónico</li> <li>Número de poste</li> </ul>
2	Encargado de servicios públicos	Informarle al interesado que la atención a la orden de trabajo, se hará en un plazo no mayor de 3 días
3	Encargado de servicios públicos	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
4	Encargado de alumbrado público	El encargado de alumbrado público, deberá resolver lo solicitado, informando al encargado de servicios públicos, el resultado de la gestión para la notificación respectiva.
		<b>FIN DEL PROCESO</b>



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 6. Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio

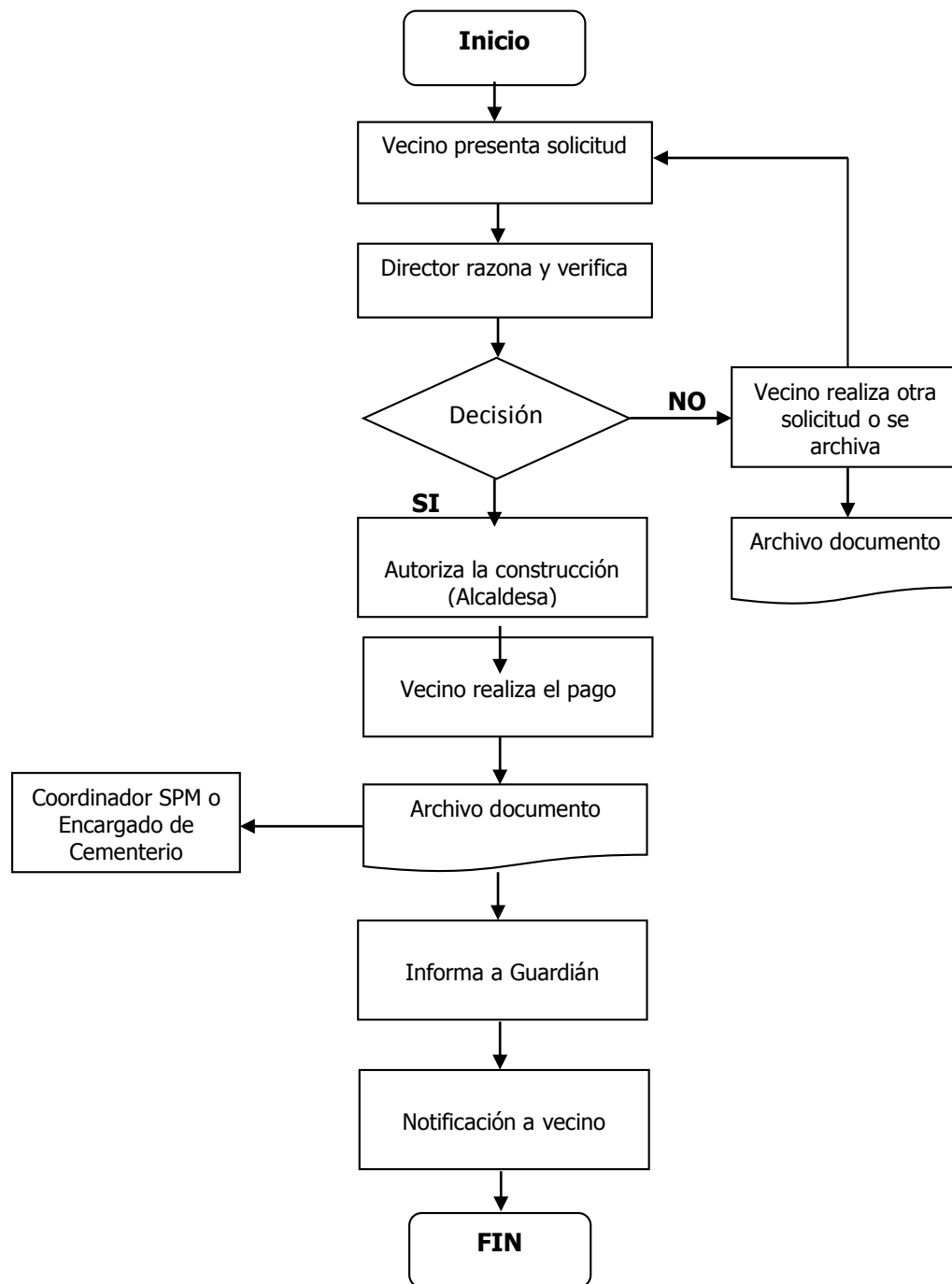
#### PROCEDIMIENTOS

UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicios Públicos		Construcción o remodelación de mausoleo en cementerio
Código		05.05
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Vecino	Vecino presenta solicitud de terreno para construcción o remodelación en el cementerio
2	Unidad de Servicios Públicos	Recepción de Documentos, solicitud, título de propiedad, DPI, diseño del mausoleo, diseño de construcción o remodelación.
3	Encargado de Servicios Públicos	Notifica si cumple con toda la documentación y si fuera negativa, el vecino realiza en procedimiento de otra solicitud o queda en archivo
4	Alcalde (sa) Municipal	Autoriza para la construcción o remodelación al vecino solicitante (Acuerdo Municipal)
5	Receptoría	Realiza en cobro del permiso según el monto del plan de tasas Municipales
6	Encargado de Servicios Públicos	Verifica la documentación y notifica al Guardián del Cementerio
7	Guardián	Recibe el expediente para su archivo correspondiente y permita los trabajos estipulados.
8	Encargado de Servicios Públicos	Notificación al vecino para iniciar la construcción
		<b>FIN DEL PROCESO</b>



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 7. Inhumación en Nicho Municipal

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

#### PROCEDIMIENTOS

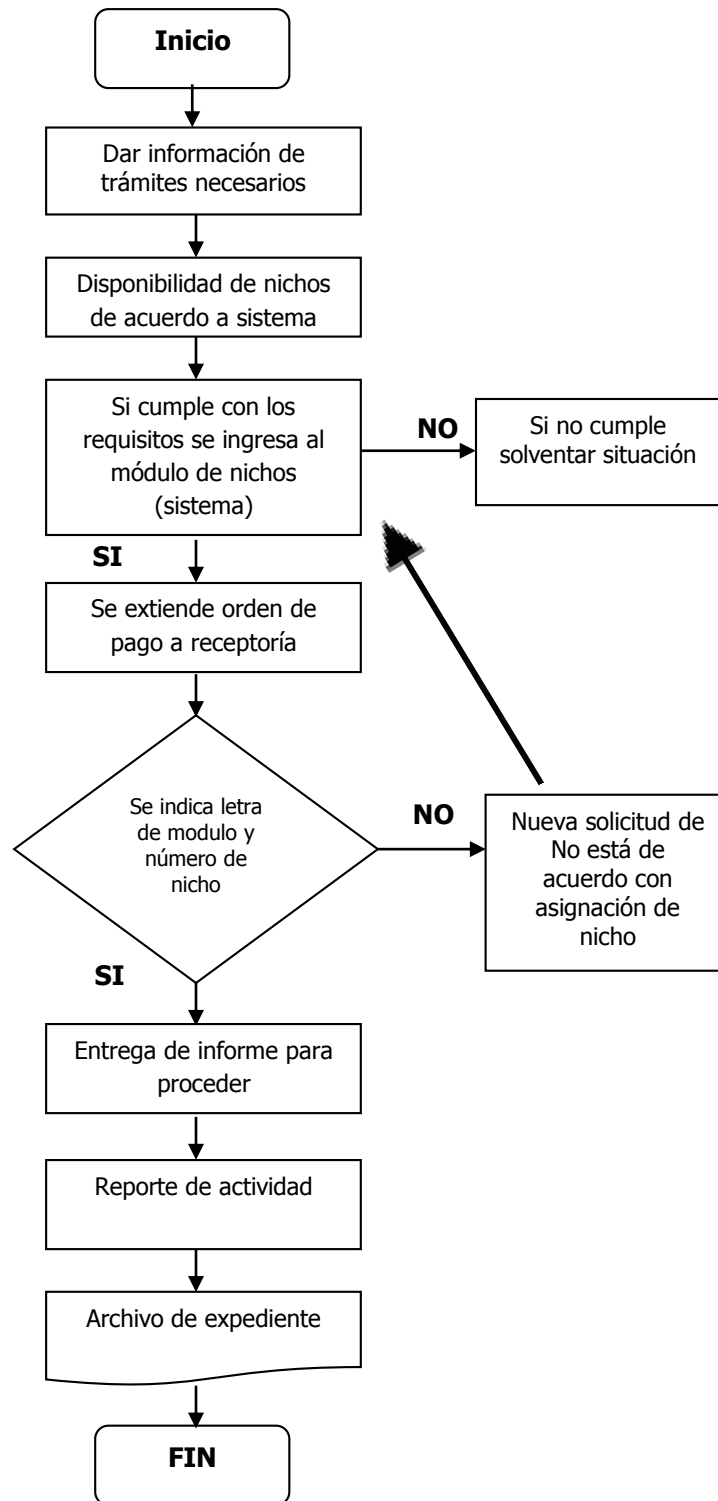
UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicios Públicos		Inhumación en Nicho Municipal
Código		05.06
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Guardián O Encargado de Servicios Públicos	Dar información de los trámites que se necesitan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del interesado (Vecino)</li> <li>Fotocopia de PDI</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Solvencia Municipal</li> <li>Fotocopia de Certificación de la Partida de Defunción</li> <li>Tasa Municipal</li> </ul>
2	Encargado del Cementerio	Verificar en el sistema si hay nichos disponibles, luego informarle al interesado que para adquirir el servicio es necesario haber cumplido con los requisitos
3	Encargado de Cementerio.	Si existe nicho disponible y el interesado cumple con los requisitos se ingresa al módulo de nichos (sistema) el número de DPI del interesado que se presente a hacer el trámite, para obtener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Pago de Boleto de Ornato</li> <li>Solvencia Municipal</li> </ul>
4	Encargado de Cementerio	Si no cumple con alguno de los pasos anteriores indicarle que tiene que solventar su situación para continuar con el proceso.
5	Encargado de Cementerio	Si cumple con los requisitos, se procede a extenderle la orden de pago para que se dirija a caja a realizar el pago correspondiente, debiendo retornar a la ventanilla.
6	Receptoría	Al retornare a la ventanilla, se le indica cual es la nomenclatura (letra del módulo y el número) de nicho asignado
7	Vecino	Emite solicitud de no está de acuerdo con el nicho asignado por encargado de cementerio e inicia el trámite.
8	Encargado de Cementerio y Guardián	Se envía un informe con hora detallada del acto de inhumación
9	Guardián	Se hace un reporte de la actividad
10	Encargado de Cementerio	Se archiva expediente junto con copia de pago de nicho
		<b>FIN DEL PROCESO</b>





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 8. Arrendamiento de Nicho Municipal

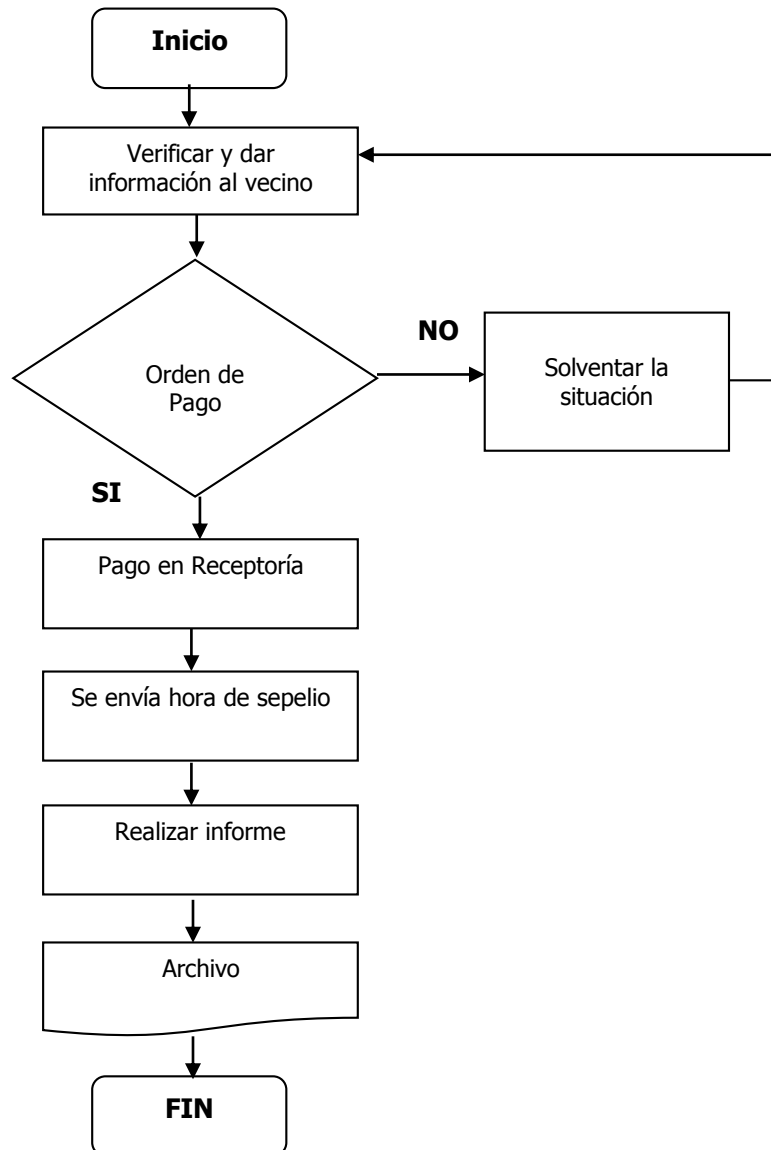
#### PROCEDIMIENTOS

UNIDAD EJECUTORA		PROCEDIMIENTO
Servicios Públicos		Inhumación en Nicho Municipal
Código		05.07
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Encargado de Cementerio	Verificar en el sistema, la propiedad del inmueble luego informarle al usuario que para adquirir el servicio es necesario cumplir con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del Certificado de Defunción</li> <li>Fotocopia del título de propiedad del mausoleo</li> <li>Tasa municipal por inhumación en mausoleo propio</li> </ul>
2	Encargado de Cementerio	Ingresar al sistema el número de DPI del pariente o familiar que se presente a hacer el trámite, debe obtener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar pago de Boleto de Ornato</li> </ul>
3	Encargado de Cementerio	Si no cumple con alguno de los pasos anteriores indicarle que tiene que solventar su situación para continuar con el proceso
4	Encargado de Cementerio	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
5	Receptoría	Pago en receptoría
6	Encargado de Cementerio y Guardián	Se envía informe con hora de sepelio
7	Guardián	Se da informe de actividad de sepultura
8	Encargado de Cementerio	Archivo de papelería
		<b>FIN DEL PROCESO</b>



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 9. Servicio Nuevo de Agua

#### PROCEDIMIENTOS

Servicios Públicos		Procedimiento Servicio Nuevo de Agua
Código		05.08
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Vecino	Vecino emite solicitud y la entrega al departamento de Servicios Públicos
2	Digitador y Lector	Oficial a cargo entrega solicitud al Coordinador de Servicios Públicos
3	Oficial	Coordinador de Servicios Públicos recibe solicitud y pide al fontanero que realice inspección
4	Fontanero	Fontanero realiza inspección ocular y elabora informe
5	Coordinador SPM	Coordinador de Servicios públicos aprueba la inspección realizada por el fontanero
6	Alcalde Municipal	Alcalde(sa) Municipal, autoriza el servicio y traslada resolución al interesado
7	Vecino	Vecino recoge resolución y efectúa el pago en Tesorería
8	Tesorería	Tesorería realiza cobro según resolución del servicio autorizado y realiza el registro correspondiente en el sistema generando tarjeta.
9	Coordinador de SPM	Coordinador de Servicios públicos da la orden de conexión
10	Fontanero	El fontanero ejecuta la orden del Coordinador e instala el servicio
		<b>FIN DEL PROCESO</b>

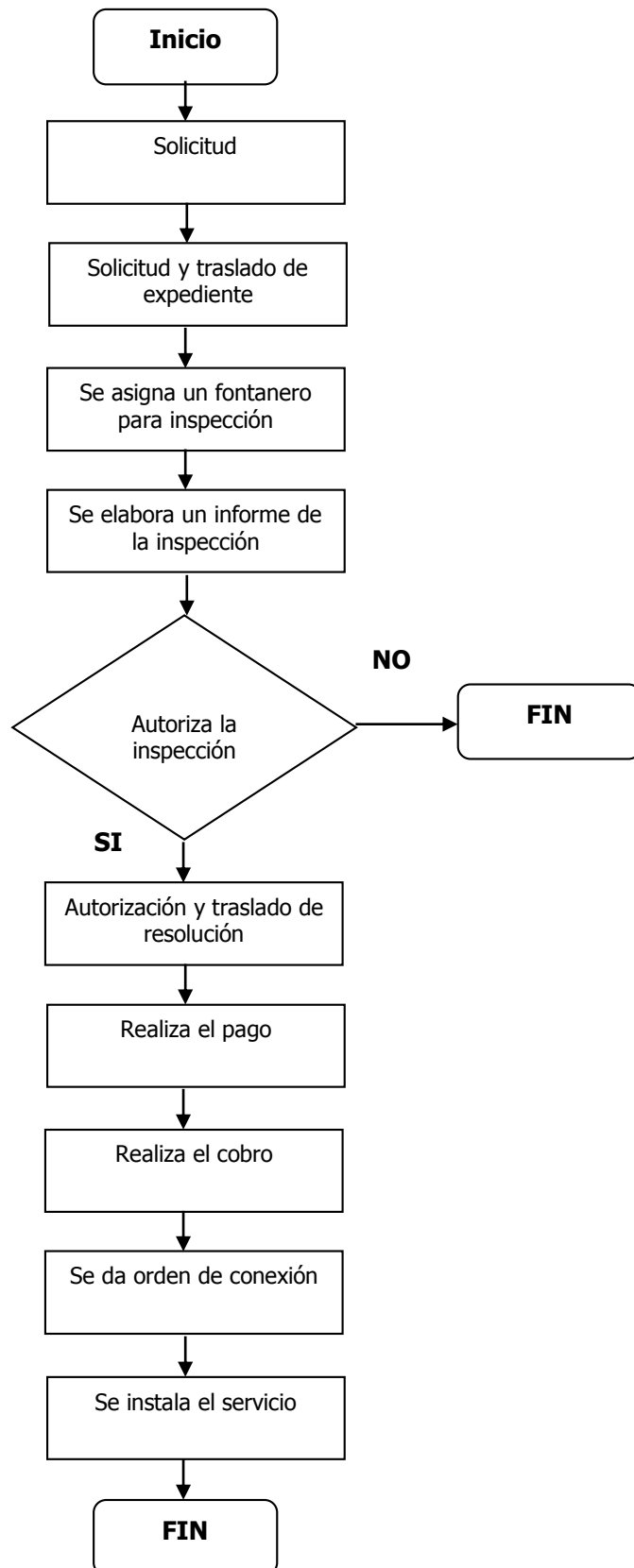
#### REQUISITOS:

- 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.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 10. Solicitud de Drenaje

#### PROCEDIMIENTOS

Servicios Públicos		Procedimiento Solicitud de Drenaje
Código		05.09
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Vecino	Vecino emite solicitud y la entrega al departamento de aguas y drenajes
2	Oficial	Oficial a cargo entrega solicitud al Coordinador de servicios Públicos
3	Coordinador	El Coordinador de Servicios Públicos manda al albañil a que realice inspección ocular
4	Albañil	El albañil realiza inspección ocular en el lugar donde se requiere el servicio y elabora un informe
5	Coordinador de SPM	Coordinador de SPM aprueba la inspección realizada por el albañil
6	Alcalde Municipal	Alcalde Municipal autoriza el servicio y traslada resolución al interesado
7	Tesorería	Tesorería realiza cobro según resolución del servicio autorizado, registra en el sistema, creando una tarjeta.
8	Coordinador de SPM	Jefe Depto. De aguas da la orden de conexión
9	Albañil	Se ejecuta la orden del Coordinador y se procede a instalar el servicio
		<b>FIN DEL PROCESO</b>

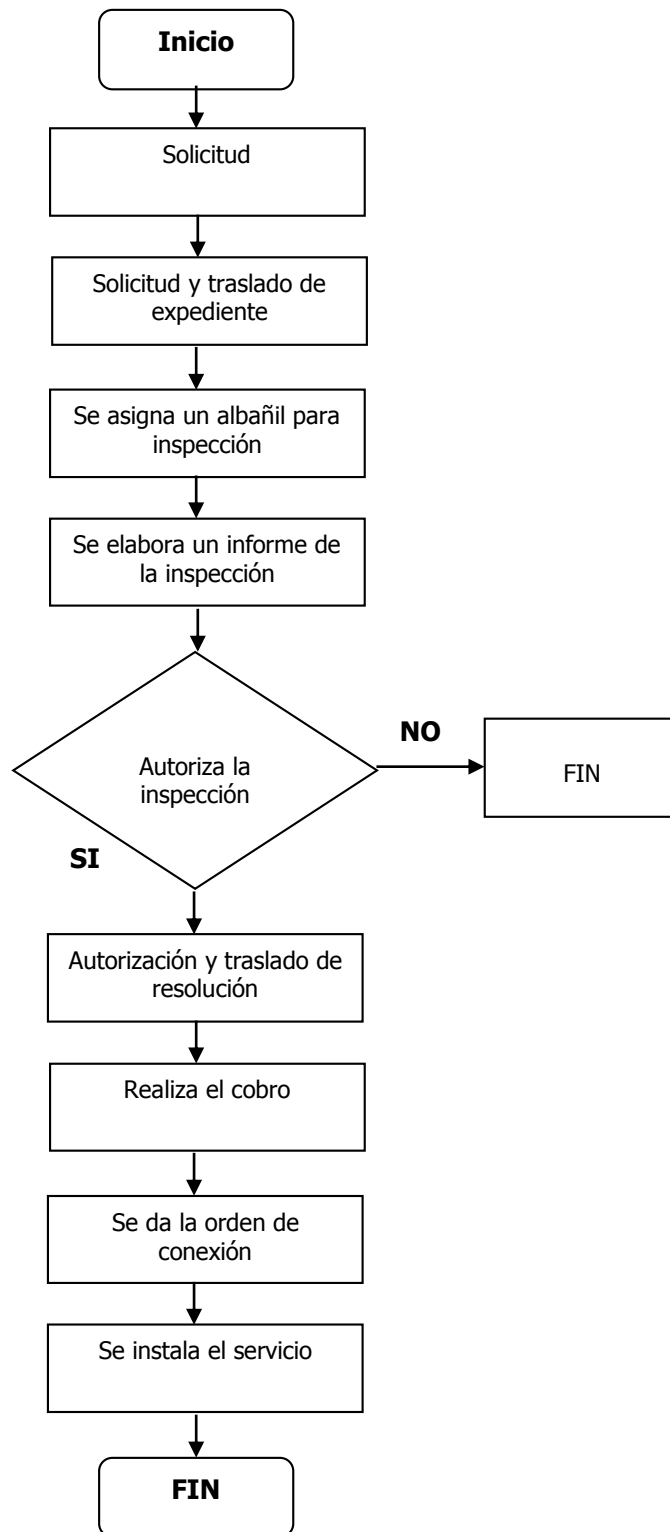
#### REQUISITOS:

- 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.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 11. 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 podrá tener 3 meses máximo de morosidad
- ✓ 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.

### PROCEDIMIENTOS

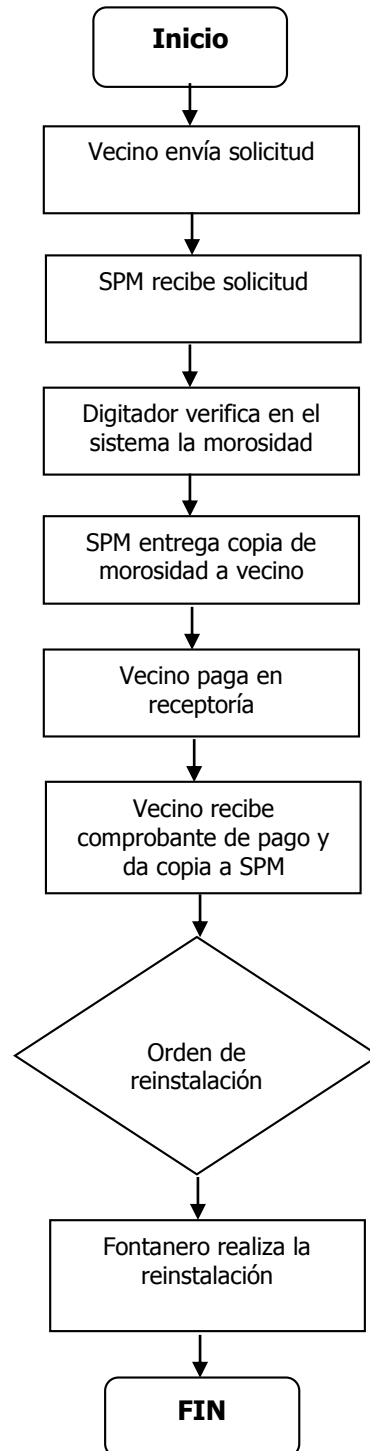
Servicios Públicos		Procedimiento Reinstalación de Servicio de Agua
Código		05.10
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Vecino	Vecino envía solicitud de reinstalación del servicio de agua a Coordinador de Servicios Públicos, adjuntado copia del título del Servicio, DPI y boleto de ornato.
2	SPM	Recibe la solicitud y entrega al Digitador
3	Digitador	Digitador verifica en el programa para ver la morosidad del vecino en pago de agua, envía información a Coordinador de Servicios Públicos Municipales
4	SPM	Coordinador Chequea la morosidad, entrega una copia con el monto al vecino para dirigirse a receptoría
5	Receptoría	Vecino se dirige a receptoría a pagar morosidad
6	Vecino	Vecino recibe comprobante de pago y entrega copia a Coordinador de Servicios Públicos
7	SPM	Envía orden de reinstalación del servicio de agua a fontanero
8	Fontanero	Fontanero realiza la reinstalación del servicio según su agenda de trabajo
		<b>FIN DEL PROCESO</b>





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 12. Traspaso de títulos de Agua/Drenaje

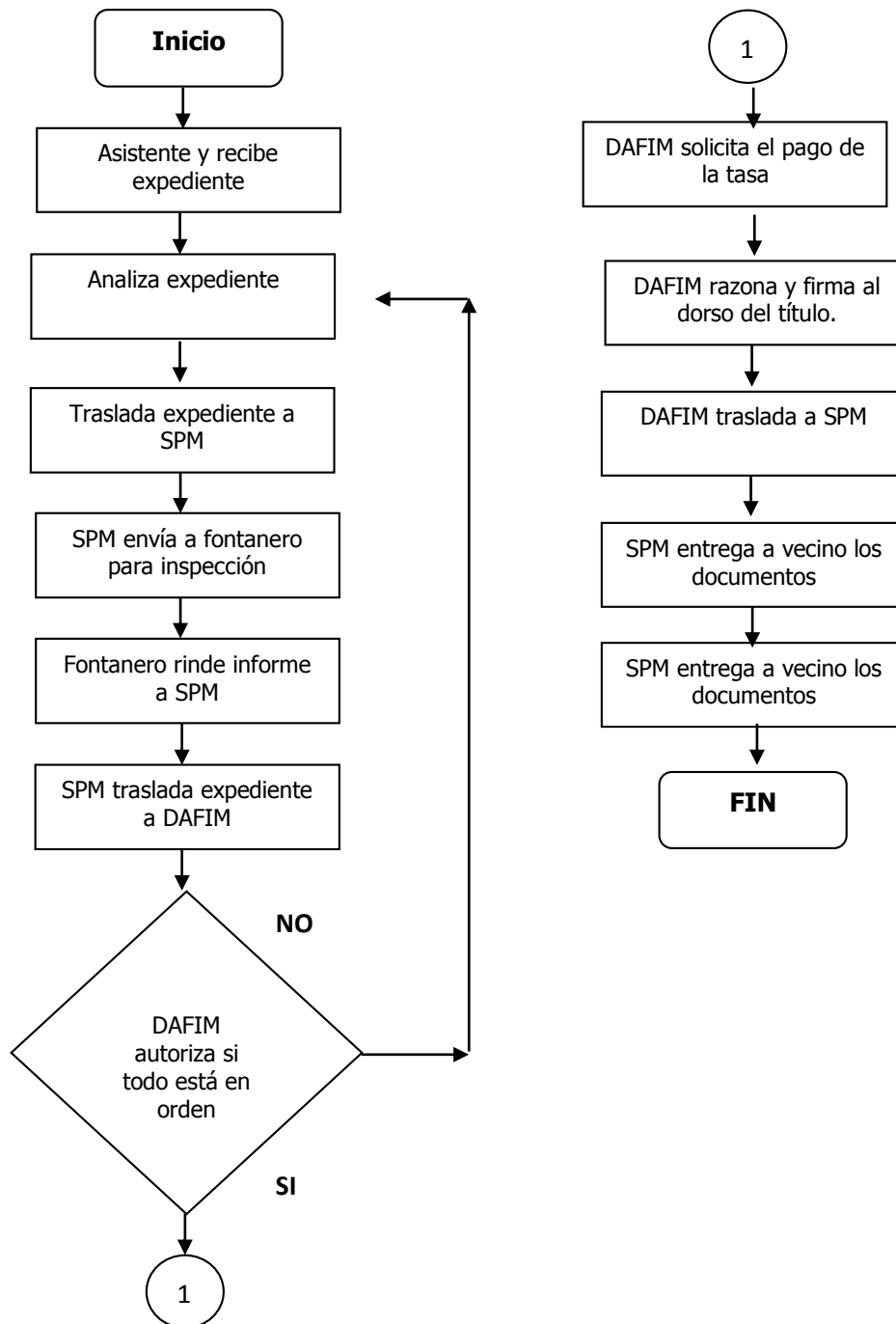
#### PROCEDIMIENTOS

Servicios Públicos		Procedimiento Traspaso de títulos de Agua/Drenaje
Código		05.11
Pasos a seguir	Responsable	Actividad
1	Asistente	Verifica expediente (solicitud, copia del título del servicio, copia DPI, boleto de ornato) y firma de recibido.
2	Asistente	Analiza expediente de solicitud de reposición
3	Asistente	Traslada expediente a Coordinador de Servicios públicos
4	SPM	Envía a Fontanero para verificar que existe el servicio
5	Fontanero	Rinde informe al SPM
6	SPM	Traslada informe a DAFIM para revisar si existe en el Sistema
7	DAFIM	Si todo está en orden autoriza el traspaso
8	DAFIM	Solicita el pago de la tasa correspondiente
9	DAFIM	Razona y firma al dorso del título
10	DAFIM	Traslada a servicios Públicos
11	SPM	Entrega a vecino los documentos y archiva copias
FIN DEL PROCESO		



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### ANEXOS

#### SOLICITUD POR ESCRITO

Municipio de Chicacao \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor (a)  
Alcalde (sa) Municipal  
Municipalidad de Chicacao  
Presente.

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;

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

Firma del Solicitante

Nombre del Solicitante

No. de DPI



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### 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 número: \_\_\_\_\_(\_\_\_\_), 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 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 \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### **SOLVENCIA MUNICIPAL**

LA INFRASCRITA DIRECTOR(A) DE ADMINISTRACION FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL DE CHICACAO, DEL DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ. -----

**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 \_\_\_\_\_.

DIRECTOR(A) DE AFIM



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### OFICIO DE RESPUESTA DE FACTIBILIDAD

A los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ año \_\_\_\_

**ASUNTO:** \_\_\_\_\_

Solicita la venta de media paja de agua potable para

Ser instalada en: \_\_\_\_\_

Referencia No: \_\_\_\_\_

El presente expediente al SEÑOR (A) **ALCALDE (SA)/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



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### **DICTAMEN**

**COMISION DE SERVICIOS, INFRAESTRUCTURA, ORDENAMIENTO TERRITORIAL, URBANISMO Y VIVIENDA DE LA CORPORACION MUNICIPAL, CHICACAO; A LOS \_\_\_\_\_ DIAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ 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 Chicacao, Suchitepéquez.

### **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





# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### **DICTAMINA**

1. Procedente otorgar la venta de media paja de agua potable municipal, solicitada por:  
\_\_\_\_\_ para ser registrada en el inmueble ubicado en:  
\_\_\_\_\_ de Chicacao.
2. El interesado deberá cancelar un pago único en las cajas municipales la cantidad de:  
\_\_\_\_\_(Q.XX.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: \_\_\_\_\_ (Q.XX.00) en área urbana y \_\_\_\_\_ (QXX.00) por metro cubico ( $\text{mt}^3$ ) 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.
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



# Municipalidad de Chicacao

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### CONVENIO DE PAGO No. \_\_\_\_\_

En el Municipio de Chicacao, Suchitepéquez a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_; yo \_\_\_\_\_, vecino(a) de Chicacao 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 Chicacao, 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 Chicacao.

**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



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

**ORDEN DE PAGO No. \_\_\_\_\_**

OFICINA DE AGUA Y SANEAMIENTO

COORDINACION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

Por: Q. \_\_\_\_\_

Señor:  
Receptor  
DAFIM

Chicacao, 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



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### REPORTE DE EMERGENCIA DE ALUMBRADO PÚBLICO

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



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

### **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. **Diagrama:** Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.
10. **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.
11. **Estructura:** Es el esquema en que se organiza, es la manera básica de ordenarse y sobre la cual se sustenta y crece el Partido.
12. **Funciones:** Acciones y actividades que deben realizarse para cumplir con los objetivos del puesto.
13. **Inspección:** Actividad en la cual el trabajo efectuado se somete a revisión para verificar que cumpla con la norma estándar de calidad establecida.
14. **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.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

15. **Líder:** persona que tiene una visión, que hace equipo y que sabe cómo llevarlo a cumplir esa misión.
16. **Normas:** Son aquellas reglas las cuales rigen una actividad.
17. **Normatividad:** Es el conjunto de reglas o normas.
18. **Objetivos:** Resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones totales.
19. **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.
20. **Operación:** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
21. **Perfil del Puesto:** Descripción escrita requisitos, capacidades, educación, conocimiento, experiencia, habilidades, competencias y requerimientos para aplicar a un puesto de trabajo.
22. **Políticas:** Guía que establece parámetros para tomar decisiones.
23. **Presupuesto:** Plan numérico para asignar recursos económicos a actividades específicas.
24. **Procedimiento:** Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detalla la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.
25. **Programa:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios".
26. **Promoción:** Actividades sociales que permiten proyectarse en los distintos ámbitos de la sociedad, ofreciéndole soluciones solidarias a su problemática.
27. **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.
28. **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.
29. **Relaciones Interpersonales:** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.



# *Municipalidad de Chicacao*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

30. **Resolución:** Acto municipal en el cual se da solución a algún conflicto o asunto relativo al desarrollo de las actividades del de la municipalidad.
31. **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.
32. **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.
33. **Sanciones:** Por haber cometido actos de indisciplina, incumplimiento de sus cargos o infracción de los Estatutos y reglamentos.
34. **Sistema:** Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre si, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso- productos- ambiente. Los hay abiertos y cerrados.
35. **Secuencia:** Orden en que suceden las cosas.
36. **Símbolo:** Figura con que se representa un concepto, por alguna semejanza que el entendimiento percibe entre ambos.
37. **Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.
38. **Técnica:** Conocimiento del conjunto de procedimientos que se siguen para alcanzar un resultado esperado.
39. **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.
40. **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.