



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE
JALAPA, JALAPA**

José Alejandro Rodas Ruano

Asesorado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña

Guatemala, junio de 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE
JALAPA, JALAPA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

JOSÉ ALEJANDRO RODAS RUANO

ASESORADO POR LA INGA. NORMA ILEANA SARMIENTO ZECEÑA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, JUNIO DE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANA	Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada
VOCAL I	Ing. José Francisco Gómez Rivera
VOCAL II	Ing. Mario Renato Escobedo Martínez
VOCAL III	Ing. José Milton de León Bran
VOCAL IV	Br. Kevin Vladimir Armando Cruz Lorente
VOCAL V	Br. Fernando José Paz González
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANA	Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADOR	Ing. Jaime Humberto Batten Esquivel
EXAMINADORA	Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 16 de octubre de 2020.

José Alejandro Rodas Ruano

Universidad de San Carlos de
Guatemala



Facultad de Ingeniería
Unidad de EPS

Guatemala, 20 de abril de 2022.
REF.EPS.DOC.161.04.2022.

Ingeniero
Oscar Argueta Hernández
Director Unidad de EPS
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ing. Argueta Hernández:

Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería Industrial, **José Alejandro Rodas Ruano, Registro Académico No. 200113071** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA.**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Inga. Norma Ilcana Sambrano Zúñiga de Serrano
Asesora-Supervisora de EPS
Área de Ingeniería Mecánica Industrial



NISZ/ra

Universidad de San Carlos de
Guatemala



Facultad de Ingeniería
Unidad de EPS

Guatemala, 20 de abril de 2022.
REF.EPS.D.136.04.2022

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ingeniero Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA**, que fue desarrollado por el estudiante universitario, **José Alejandro Rodas Ruano** quien fue debidamente asesorado y supervisado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte de la Asesora-Supervisora de EPS, en mi calidad de Director, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,
"Id y Enseñad a Todos"


Ing. Oscar Argueta Hernández
Director Unidad de EPS

The stamp is circular and contains the following text: "Universidad de San Carlos de Guatemala", "DIRECCIÓN", "Unidad de Proyectos de Ingeniería y EPS", and "Facultad de Ingeniería".

OAH /ra



REF.REV.EMI.042.022

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA**, presentado por el estudiante universitario **José Alejandro Rodas Ruano**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, junio de 2022.



ESCUELA DE
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LNG.DIRECTOR.127.EMI.2022

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el visto bueno del Coordinador de área y la aprobación del área de lingüística del trabajo de graduación titulado: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA**, presentado por: **José Alejandro Rodas Ruano**, procedo con el Aval del mismo, ya que cumple con los requisitos normados por la Facultad de Ingeniería.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, junio de 2022.

LNG.DECANATO.OI.446.2022

La Decana de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA**, presentado por: **José Alejandro Rodas Ruano**, después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:



Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada

Decana

Guatemala, junio de 2022

AACE/gaoc

ACTO QUE DEDICO A:

Dios	Nuestro Señor y a María santísima, fuente de amor y sabiduría.
Mis padres	José Guillermo Rodas y Rosa Guadalupe Ruano de Rodas. Por ser mi mayor ejemplo y orgullo; por brindarme su amor, comprensión, confianza y apoyo siempre.
Mis hermanos	Mayra Patricia, Giuvinni Guillermo Enrique, Juan Francisco y Francisco Javier Rodas Ruano. Por su apoyo, comprensión y cariño, con todo mi amor.
Mis sobrinos	Edson Pérez, María Fernanda, José Guillermo, Adriana Mariandré, Javier Alejandro, Giuvinni Guillermo Enrique, Paula Fernanda, Camila, Angie y Juliana Rodas, Nicolás y Pablo Citalán. Con todo mi amor.
Mis abuelos	Juan Francisco Rodas (q. d. e. p), Tomás Ruano (q. d. e. p), Paula Raymunda Gudiel (q. d. e. p), Concepción Lam (q. d. e. p).

Mi familia

Rodas y Rodas, Rosales Rodas, Rodas Villeda, Rodas González, Rodas López, Rodas Villagrán, Figueroa Ruano, Ruano Téllez, Escobar Ruano, Estrada Ruano, Martínez Ruano, García Ruano. Por su apoyo incondicional, con todo respeto.

Mi madrina

Sonia Archila. Con cariño.

Mis amigos

Por su amistad.

Concepción Lam García
(q. d. e. p), Paula
Raymunda Gudiel
(q. d. e. p)

Abuelitas, hoy veo culminado mi esfuerzo; las extraño mucho, a ustedes les dedico hoy mi triunfo.

Alma Leticia Ruano Lam
(q. d. e. p) Nicolás
Rodas Gudiel (q. d. e. p)

Los llevo presente en mi corazón y en mi mente sus enseñanzas, consejos y el cariño que siempre me brindaron. Hoy alcanzó una meta, la cual les dedicó con todo mi amor. Los extraño mucho.

Tomás Rodrigo Ruano
(q. d. e. p)

Guardaré siempre en mi corazón los recuerdos de los momentos compartidos. Te extraño mucho primo.

AGRADECIMIENTOS A:

Universidad de San Carlos de Guatemala	Por haberme otorgado la dicha de ser un profesional al servicio de Guatemala.
Facultad de Ingeniería	Por brindarme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria y ser parte de esta.
Mi asesora	Inga. M.Sc. Norma Ileana Sarmiento Zeceña, por darme la oportunidad de desarrollar este trabajo de graduación y sus sabios consejos.
Mi hermana	Inga. M.Sc. Mayra Patricia Rodas Ruano, por sus consejos, apoyo, amistad, su tiempo y orientación durante toda mi vida.
Mi tía	Julia Marina Rodas, por su cariño, consejo y apoyo.
Municipalidad de Jalapa	Por permitirme realizar el EPS.
Alcalde Municipal	Por brindarme su apoyo para la realización del EPS.
Consejo Municipal	Por su interés y colaboración para la elaboración de este trabajo de graduación.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XV
LISTA DE SÍMBOLOS	XXIII
GLOSARIO	XXV
RESUMEN.....	XXIX
OBJETIVOS.....	XXXI
INTRODUCCIÓN	XXXIII
1. GENERALIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	1
1.1. Descripción de la municipalidad	1
1.2. Marco legal	1
1.3. Visión.....	2
1.4. Misión	2
1.5. Objetivos.....	3
1.6. Políticas generales	4
1.7. Estructura organizacional	4
1.8. Servicios	7
2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL, DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA.....	9
2.1. Diagnóstico de la situación actual	9
2.2. Análisis para la prestación de los servicios municipales	20
2.3. Situación actual de los procedimientos	35
2.3.1. Dirección Municipal de Planificación.....	36

2.3.1.1.	Elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales	37
2.3.1.2.	Revisión y aprobación de estudios técnicos específicos	37
2.3.1.3.	Planificación de obras o proyectos de inversión	37
2.3.1.4.	Elaboración de presupuesto de obras o proyectos	37
2.3.1.5.	Gestión de proyectos.....	38
2.3.1.6.	Atención de denuncias por daño al ambiente.....	38
2.3.1.7.	Aprovechamiento forestal de consumo familiar	38
2.3.1.8.	Autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano	39
2.3.1.9.	Tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentra en situación de riesgo.....	39
2.3.1.10.	Aviso de rozas y quemas agrícolas	39
2.3.1.11.	Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de venta.....	39
2.3.1.12.	Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación ..	40
2.3.1.13.	Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta	40
2.3.1.14.	Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación.....	40

2.3.1.15.	Servicios de brigada forestal.....	41
2.3.1.16.	Atención y seguimiento a denuncias de tala	41
2.3.1.17.	Extensión forestal y agroforestal.....	41
2.3.1.18.	Prevención, control y liquidación de incendios forestales	41
2.3.1.19.	Licencia para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública	42
2.3.1.20.	Coordinación para la implementación de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental	42
2.3.1.21.	Gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental	42
2.3.1.22.	Generación de indicadores para diagnósticos y Monitoreos socio ambientales.....	43
2.3.1.23.	Monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB.....	43
2.3.1.24.	Elaboración del plan de capacitación anual	43
2.3.1.25.	Realización de los cursos de capacitación	44
2.3.2.	Dirección de Servicios Públicos	44
2.3.2.1.	Información sobre trámites municipales...	44
2.3.2.2.	Limpieza de instalaciones municipales	44
2.3.2.3.	Mantenimiento y servicios generales	44

2.3.2.4.	Clausura de establecimientos comerciales	45
2.3.2.5.	Recepción de denuncias de establecimientos comerciales.....	45
2.3.2.6.	Limpieza y ornato del municipio de Jalapa	45
2.3.2.7.	Mantenimiento de parques y calzadas	45
2.3.2.8.	Solicitud para construcción o remodelación de mausoleos.....	46
2.3.2.9.	Solicitud para uso del salón municipal.....	47
2.3.2.10.	Solicitud para uso de parques y calzadas municipales	48
2.3.2.11.	Contrato de transporte.....	50
2.3.2.12.	Recepción de expedientes de licencias de construcción	51
2.3.2.13.	Emisión de licencias de construcción	51
2.3.2.14.	Solicitud para nomenclatura	51
2.3.2.15.	Solvencia municipal.....	52
2.3.2.16.	Solicitud para uso de canchas y estadio municipal	55
2.3.2.17.	Solicitud para realizar servicios religiosos	56
2.3.2.18.	Cobro de piso plaza.....	57
2.3.3.	Dirección Municipal de la Mujer.....	59
2.3.3.1.	Procesos de capacitación y formación	59
2.3.3.2.	Gestión de charlas.....	59
2.3.3.3.	Atención a víctimas de violencia.....	59
2.3.3.4.	Asistencia médica en clínicas municipales.....	59

2.3.3.5.	Ayuda social.....	60
2.3.4.	Dirección de Recursos Humanos.....	60
2.3.4.1.	Reclutamiento de personal	60
2.3.4.2.	Solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales	60
2.3.4.3.	Capacitación del personal.....	60
2.3.4.4.	Elaboración del perfil de puestos	61
2.3.4.5.	Descripción de puestos.....	61
2.3.4.6.	Creación o eliminación de puestos de trabajo	61
2.3.4.7.	Recepción de quejas y/o reclamos	61
2.3.5.	Jalapagua	62
2.3.5.1.	Pago de servicio de agua.....	62
2.3.5.2.	Recepción de quejas o reclamos	62
2.3.5.3.	Trámite de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria	62
2.3.5.4.	Trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable	63
2.3.5.5.	Traspaso de título de agua	63
2.3.5.6.	Lectura de contadores	63
2.3.5.7.	Suspensión de servicio de agua por falta de pago	63
2.3.5.8.	Contrato de agua potable.....	64
2.3.5.9.	Cortes de servicio de agua potable por deuda.....	65
2.3.5.10.	Reinstalación de servicio de agua potable por corte	67
2.3.5.11.	Rectificación de lectura por exceso	68
2.3.5.12.	Fuga de agua en el contador	69

2.3.5.13.	Convenio de pago	70
2.3.5.14.	Mantenimiento de planta de tratamiento de agua potable	71
2.3.5.15.	Inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	71
2.3.5.16.	Solicitud para romper pavimento	71
2.3.5.17.	Solicitud para levantamiento de adoquín..	71
2.3.5.18.	Instalación de nuevo servicio de agua potable.....	72
2.3.5.19.	Entronque de drenajes	74
2.3.5.20.	Fugas o tuberías rotas en redes.....	75
2.3.6.	Empresa Eléctrica Municipal	76
2.3.6.1.	Atención al cliente	76
2.3.6.2.	Recepción de quejas o reclamos.....	76
2.3.6.3.	Gestión de trámites	76
2.3.6.4.	Traspaso de nombre	77
2.3.6.5.	Nivel de satisfacción.....	77
2.3.6.6.	Pago de servicio de energía eléctrica.....	77
2.3.6.7.	Autorización de energía eléctrica para nuevos usuarios	77
2.3.6.8.	Lectura de contadores.....	78
2.3.6.9.	Problemas por cobros excesivos.....	78
2.3.6.10.	Instalación o falta de alumbrado público...	78
2.4.	Propuesta para la documentación de procedimientos.....	79
2.4.1.	Guía Técnica para la elaboración de un manual de procedimientos	80
2.4.2.	Documentación de los procedimientos	81
2.4.2.1.	Dirección Municipal de Planificación	81

2.4.2.1.1.	Elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales.....	81
2.4.2.1.2.	Revisión y aprobación de estudios técnicos específicos	86
2.4.2.1.3.	Planificación de obras o proyectos de inversión	89
2.4.2.1.4.	Elaboración de presupuesto de obras o proyectos	92
2.4.2.1.5.	Gestión de proyectos	95
2.4.2.1.6.	Atención de denuncias por daño al ambiente	99
2.4.2.1.7.	Aprovechamiento forestal de consumo familiar	100
2.4.2.1.8.	Autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano.....	104
2.4.2.1.9.	Tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentra en situación de riesgo	107
2.4.2.1.10.	Aviso de rozas y quemas agrícolas	108
2.4.2.1.11.	Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de venta	110

2.4.2.1.12.	Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación	113
2.4.2.1.13.	Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta.....	116
2.4.2.1.14.	Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación	119
2.4.2.1.15.	Servicios de brigada forestal.....	121
2.4.2.1.16.	Atención y seguimiento a denuncias de tala	123
2.4.2.1.17.	Extensión forestal y agroforestal.....	124
2.4.2.1.18.	Prevención, control y liquidación de incendios forestales	126
2.4.2.1.19.	Licencia para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública	128
2.4.2.1.20.	Coordinación para la implementación de políticas,	

	reglamentos y ordenanzas en materia ambiental	130
2.4.2.1.21.	Gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental	132
2.4.2.1.22.	Generación de indicadores para diagnósticos y Monitoreos socio ambientales.....	133
2.4.2.1.23.	Monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB.....	134
2.4.2.1.24.	Elaboración del plan de capacitación anual	136
2.4.2.1.25.	Realización de los cursos de capacitación	140
2.4.2.2.	Dirección de Servicios Públicos	144
2.4.2.2.1.	Información sobre trámites municipales	144
2.4.2.2.2.	Limpieza de instalaciones municipales	145
2.4.2.2.3.	Mantenimiento y servicios generales	147
2.4.2.2.4.	Clausura de establecimientos comerciales.....	149

2.4.2.2.5.	Recepción de denuncias de establecimientos comerciales	151
2.4.2.2.6.	Limpieza y ornato del municipio de Jalapa	153
2.4.2.2.7.	Mantenimiento de parques y calzadas.....	154
2.4.2.2.8.	Solicitud para construcción o remodelación de mausoleos	156
2.4.2.2.9.	Solicitud para uso del salón municipal	158
2.4.2.2.10.	Solicitud para uso de parques y calzadas municipales.....	159
2.4.2.2.11.	Contrato de transporte.....	161
2.4.2.2.12.	Recepción de expedientes de licencias de construcción	162
2.4.2.2.13.	Emisión de licencias de construcción	165
2.4.2.2.14.	Solicitud para nomenclatura	169
2.4.2.2.15.	Solvencia municipal	170
2.4.2.2.16.	Solicitud para uso de canchas y estadio municipal	172
2.4.2.2.17.	Solicitud para realizar servicios religiosos.....	174
2.4.2.2.18.	Cobro de piso plaza.....	176

2.4.2.3.	Dirección Municipal de la Mujer	177
2.4.2.3.1.	Procesos de capacitación y formación	178
2.4.2.3.2.	Gestión de charlas	179
2.4.2.3.3.	Atención a víctimas de violencia	180
2.4.2.3.4.	Asistencia médica en clínicas municipales	183
2.4.2.3.5.	Ayuda social.....	185
2.4.2.4.	Dirección de Recursos Humanos.....	186
2.4.2.4.1.	Reclutamiento de personal .	187
2.4.2.4.2.	Solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales	188
2.4.2.4.3.	Capacitación del personal...	190
2.4.2.4.4.	Elaboración del perfil de puestos	193
2.4.2.4.5.	Descripción de puestos.....	195
2.4.2.4.6.	Creación o eliminación de puestos de trabajo	196
2.4.2.4.7.	Recepción de quejas y/o reclamos	198
2.4.2.5.	Jalapagua	200
2.4.2.5.1.	Pago de servicio de agua....	200
2.4.2.5.2.	Recepción de quejas y/o reclamos	201
2.4.2.5.3.	Trámite de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria	211

2.4.2.5.4.	Trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable.....	213
2.4.2.5.5.	Traspaso de título de agua ..	215
2.4.2.5.6.	Lectura de contadores	218
2.4.2.5.7.	Suspensión de servicio de agua por falta de pago.....	219
2.4.2.5.8.	Contrato de agua potable	221
2.4.2.5.9.	Cortes de servicio de agua potable por deuda.....	222
2.4.2.5.10.	Reinstalación de servicio de agua potable por corte....	224
2.4.2.5.11.	Rectificación de lectura por exceso	226
2.4.2.5.12.	Fuga de agua en el contador.....	228
2.4.2.5.13.	Convenio de pago	230
2.4.2.5.14.	Mantenimiento de planta de tratamiento de agua potable.....	231
2.4.2.5.15.	Inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita ..	232
2.4.2.5.16.	Solicitud para romper pavimento	234
2.4.2.5.17.	Solicitud para levantamiento de adoquín ...	236
2.4.2.5.18.	Instalación de nuevo servicio de agua potable.....	238
2.4.2.5.19.	Entronque de drenajes	240

	2.4.2.5.20. Fugas o tuberías rotas en redes.....	242
2.4.2.6.	Empresa Eléctrica Municipal.....	243
	2.4.2.6.1. Atención al cliente.....	244
	2.4.2.6.2. Recepción de quejas y/o reclamos	245
	2.4.2.6.3. Gestión de trámites	254
	2.4.2.6.4. Traspaso de nombre.....	256
	2.4.2.6.5. Nivel de satisfacción	258
	2.4.2.6.6. Pago de servicio de energía eléctrica.....	260
	2.4.2.6.7. Autorización de energía eléctrica para nuevos usuarios	262
	2.4.2.6.8. Lectura de contadores	265
	2.4.2.6.9. Problemas por cobros excesivos	267
	2.4.2.6.10. Instalación o falta de alumbrado público.....	269
2.5.	Costos de implementación	271
3.	FASE DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO DE UN SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE AGUA DE LLUVIA APLICANDO PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA	273
3.1.	Análisis de la situación actual de la escuela.....	273
	3.1.1. Análisis de las instalaciones de la escuela con relación al uso del agua	277
3.2.	Diseño del sistema de recolección de agua de lluvia	287
3.3.	Costos de implementación	299

4.	FASE DE DOCENCIA, PLAN DE CAPACITACIÓN.....	301
4.1.	Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	301
4.2.	Plan de capacitación anual	302
4.3.	Resultados de la capacitación.....	312
4.4.	Costos de implementación	319
	CONCLUSIONES.....	321
	RECOMENDACIONES	325
	BIBLIOGRAFÍA.....	327
	ANEXO	329

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Organigrama de la Municipalidad de Jalapa	6
2.	Formato de encuestas.....	22
3.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 1	23
4.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 2.....	24
5.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 3.....	25
6.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 4.....	26
7.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 6.....	28
8.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 7.....	29
9.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 8.....	30
10.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 9.....	31
11.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 10.....	32
12.	Gráfico de barras de respuestas de pregunta 11	33
13.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 12.....	34
14.	Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 13.....	35
15.	Flujograma para el mantenimiento de parques y calzadas	46
16.	Flujograma de solicitud para uso del salón municipal	47
17.	Flujograma de solicitud para uso de parques y calzadas municipales .	48
18.	Flujograma de solicitud para uso de parques y calzadas municipales .	49
19.	Flujograma para contrato de transporte	50
20.	Flujograma de solicitud para nomenclatura.....	52
21.	Procedimiento para solvencia municipal	53
22.	Flujograma de solicitud para uso de canchas y estadio municipal	55

23.	Flujograma de solicitud para uso de canchas y estadio municipal	56
24.	Flujograma de solicitud para realizar servicios religiosos	57
25.	Flujograma para cobro de piso plaza.....	58
26.	Flujograma para suspensión del servicio de agua potable	64
27.	Flujograma para realización contrato de agua potable	65
28.	Flujograma para cortes de servicio de agua potable	66
29.	Flujograma para reinstalación de servicio de agua potable por corte ...	67
30.	Flujograma para rectificación de lectura por exceso.....	68
31.	Flujograma para fuga de agua en el contador	69
32.	Flujograma para convenio de pago.....	70
33.	Flujograma de solicitud para romper pavimento	72
34.	Flujograma para instalación de nuevo servicio de agua potable	73
35.	Flujograma para entronque de drenaje.....	74
36.	Flujograma para fugas o tuberías rotas en redes	75
37.	Procedimiento para elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales	82
38.	Procedimiento para revisión y aprobación de estudios técnicos de estudios técnicos específicos	86
39.	Procedimiento para planificación de obras o proyectos de inversión ...	89
40.	Procedimiento para elaboración de presupuesto de obras o proyectos	93
41.	Procedimiento para gestión de proyectos.....	96
42.	Procedimiento para atención de denuncias por daño al ambiente	99
43.	Procedimiento para aprovechamiento forestal de consumo familiar...	101
44.	Procedimiento para autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano	104
45.	Procedimiento para tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentra en situación de riesgo	107
46.	Procedimiento para aviso de rozas y quemas agrícolas.....	109

47.	Procedimiento para adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de venta	110
48.	Procedimiento para adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación	113
49.	Procedimiento para adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta	116
50.	Procedimiento para adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación	119
51.	Procedimiento para servicios de brigada forestal municipal.....	122
52.	Procedimiento para atención y seguimiento a denuncias de tala.....	123
53.	Procedimiento para extensión forestal y agroforestal	125
54.	Procedimiento para prevención, control y liquidación de incendios forestales.....	127
55.	Procedimiento para licencia para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública	128
56.	Procedimiento para coordinación para la implementación de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental.....	131
57.	Procedimiento para gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental	132
58.	Procedimiento para generación de indicadores para diagnósticos y Monitoreos socio ambientales.....	133
59.	Procedimiento para monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB	135
60.	Procedimiento para elaboración del plan de capacitación anual.....	136
61.	Procedimiento para realización de los cursos de capacitación	141
62.	Procedimiento para información sobre trámites municipales	145
63.	Procedimiento para limpieza de instalaciones municipales.....	146
64.	Procedimiento para mantenimiento y servicios generales	147
65.	Procedimiento para clausura de establecimientos comerciales	150

66.	Procedimiento para recepción de denuncias de establecimientos comerciales.....	151
67.	Procedimiento para limpieza y ornato del municipio de Jalapa	153
68.	Procedimiento para mantenimiento de parques y calzadas.....	155
69.	Procedimiento para solicitud para construcción o remodelación de mausoleos	156
70.	Procedimiento para solicitud para uso del salón municipal.....	158
71.	Procedimiento para solicitud para uso de parques y calzadas municipales.....	160
72.	Procedimiento para contrato de transporte.....	162
73.	Procedimiento para recepción de expedientes de licencias de construcción.....	163
74.	Procedimiento para emisión de licencias de construcción.....	166
75.	Procedimiento para solicitud para nomenclatura	169
76.	Procedimiento para solvencia municipal.....	171
77.	Procedimiento para solicitud para uso de canchas y estadio municipal.....	173
78.	Procedimiento para solicitud para realizar servicios religiosos	175
79.	Procedimiento para cobro de piso plaza.....	176
80.	Procedimiento para procesos de capacitación y formación	178
81.	Procedimiento para gestión de charlas.....	179
82.	Procedimiento para atención a víctimas de violencia	181
83.	Procedimiento para asistencia médica en clínicas municipales.....	184
84.	Procedimiento para ayuda social.....	185
85.	Procedimiento para reclutamiento de personal.....	187
86.	Procedimiento para solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales	189
87.	Procedimiento para capacitación del personal	191
88.	Procedimiento para elaboración del perfil de puestos	193

89.	Procedimiento para descripción de puestos.....	195
90.	Procedimiento para creación o eliminación de puestos de trabajo	197
91.	Procedimiento para recepción de quejas y/o reclamos.....	199
92.	Procedimiento para pago de servicio de agua	200
93.	Procedimiento para recepción de quejas y/o reclamos.....	202
94.	Procedimiento para trámite de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria.....	212
95.	Procedimiento para trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable	214
96.	Procedimiento para traspaso de título de agua.....	216
97.	Procedimiento para lectura de contadores.....	218
98.	Procedimiento para suspensión de servicio de agua por falta de pago	220
99.	Procedimiento para contrato de agua potable.....	221
100.	Procedimiento para cortes de servicio de agua potable por deuda....	223
101.	Procedimiento para reinstalación de servicio de agua potable por corte	225
102.	Procedimiento para rectificación de lectura por exceso	227
103.	Procedimiento para fuga de agua en el contador.....	229
104.	Procedimiento para convenio de pago.....	230
105.	Procedimiento para mantenimiento de planta de tratamiento de agua potable	231
106.	Procedimiento para inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	233
107.	Procedimiento para solicitud para romper pavimento	235
108.	Procedimiento para solicitud para levantamiento de adoquín	237
109.	Procedimiento para instalación de nuevo servicio de agua potable...	239
110.	Procedimiento para entronque de drenajes	241
111.	Procedimiento para fugas o tuberías rotas en redes.....	243

112.	Procedimiento para atención al cliente	244
113.	Procedimiento para recepción de quejas y/o reclamos.....	246
114.	Procedimiento para gestión de trámites.....	255
115.	Procedimiento para traspaso de nombre	257
116.	Procedimiento para nivel de satisfacción	259
117.	Procedimiento para pago de servicio de energía eléctrica	261
118.	Procedimiento para autorización de energía eléctrica para nuevos usuarios	262
119.	Procedimiento para lectura de contadores	266
120.	Procedimiento para problemas por cobros excesivos.....	267
121.	Procedimiento para instalación o falta de alumbrado público	269
122.	Instalaciones de la escuela.....	274
123.	Diagrama causa-efecto suministro de agua en la escuela.....	277
124.	Formato de lista de chequeo de los servicios sanitarios y área de limpieza.....	278
125.	Fotografía de los inodoros	279
126.	Fotografía del mingitorio	280
127.	Fotografía del lavamanos	281
128.	Fotografía de las pilas del área de servicio de limpieza.....	281
129.	Método de balde y cronómetro para medir caudales	283
130.	Modelo de Ekomuro H2O	290
131.	Ilustración de tubos y canaleta de pvc.....	291
132.	Ilustración de botellas de plástico, tapaderas normales y perforadas.....	291
133.	Ilustración de llenado de botellas.....	292
134.	Ilustración de Ekomuro H2O para ser utilizado con chorro y con salida a un tanque mayor.....	293
135.	Fotografía de pachones de arena en tanque del inodoro	295
136.	Ilustración de rótulos en servicios sanitarios.....	299

137.	Diapositivas, manual de normas y procedimientos municipalidad de Jalapa.....	313
138.	Diapositivas, plan anual de capacitaciones.....	315
139.	Diapositivas, diseño del sistema de recolección de agua de lluvia	317
140.	Diapositivas, manual de procedimientos.....	318

TABLAS

I.	Matriz FODA	15
II.	Matriz de relaciones FODA	16
III.	Matriz FODA para estrategias Municipalidad de Jalapa.....	19
IV.	¿Cuál es su edad?	23
V.	¿Sexo?	24
VI.	Residencia	25
VII.	¿En que dependencia realizó su trámite?	26
VIII.	¿Qué trámite realizó?.....	27
IX.	¿Conoce los requisitos para realizar el trámite?	28
X.	¿Cómo calificaría el trato que recibió?	29
XI.	¿Cómo califica el servicio que recibió?	30
XII.	¿Cómo califica el tiempo de atención del servicio solicitado?	31
XIII.	¿Resolvió el problema el servicio que le brindaron?	32
XIV.	¿Cómo ha sido el tiempo de espera?.....	33
XV.	¿En qué horario prefiere realizar sus trámites?	34
XVI.	¿Le gustaría realizar trámites en línea?	35
XVII.	Costos para la implementación de los procedimientos de la municipalidad	272
XVIII.	Tiempo de llenado del recipiente de 1 litro.....	284
XIX.	Estimación del consumo de agua mensual en la escuela.....	285

XX.	Tarifas de la empresa municipal de agua	286
XXI.	Cantidad de ahorro de agua por día	288
XXII.	Estimación de ahorro de agua	289
XXIII.	Consumo actual contra consumo estimado con la propuesta en inodoros	295
XXIV.	Consumo actual contra consumo estimado con la propuesta en lavamanos	296
XXV.	Consumo actual de agua contra consumo de agua con modelos propuestos	297
XXVI.	Costo de implementación	300
XXVII.	Plan de capacitación anual	310
XXVIII.	Costos de las capacitaciones	320

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
A	Amenaza
Cm	Centímetro
D	Debilidad
F	Fortaleza
M³	Metro cúbico
O	Oportunidad
%	Porcentaje
Q	Quetzales

GLOSARIO

Aprobación	Aceptación de un procedimiento que garantiza su aplicación.
Control de cambios	Es la acción de controlar los cambios que tiene un documento a través del tiempo y se evidencia en el número de la versión que se establece desde la elaboración inicial del documento.
Diagrama de flujo	El diagrama de flujo es la representación gráfica de un algoritmo o proceso.
Distribución	Es la actividad por medio de la cual un procedimiento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación.
Elaboración	Cuando se reúne la información y se prepara el borrador del procedimiento.
Formato	Documento elaborado para consignar el resultado de una actividad o tarea.

Guía	Documento asociado a los procesos y procedimientos, que especifica en mayor detalle actividades o tareas, presentando alternativas de realización.
Manual	Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información o instrucciones sobre diversos temas o procedimientos de una organización.
Modificación	Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los procedimientos. Pueden ser de forma o de fondo.
Norma	Regla de conducta o precepto que regula la interacción de los individuos en una organización, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda una institución. Generalmente la norma conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen.
Procedimiento	Conjunto de especificaciones, relaciones, responsabilidades, controles y ordenamiento de las actividades y tareas requeridas para cumplir el proceso.
Proceso	Es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de

entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

Publicación

Es el proceso que permite dar a conocer un procedimiento.

Revisión

Cuando se verifica la adecuación de los procedimientos a las actividades que se realizan.

RESUMEN

La municipalidad de Jalapa tiene como actividad principal administrar los recursos del municipio distribuyéndolos en diferentes áreas como la prestación de servicios, educación, salud, proyectos de desarrollo e infraestructura, entre otros.

Los servicios prestados por la municipalidad deben satisfacer las necesidades de la comunidad, para ello es necesario que los procedimientos se encuentren documentados, estandarizados y disponibles para los usuarios internos como externos.

Durante el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado se realizó el diagnóstico de la situación actual de los servicios que brinda la municipalidad, se revisaron los procedimientos documentados y aprobados, se verificó el cumplimiento de estos y se estableció que servicios no contaban con procedimientos documentados.

Derivado del diagnóstico realizado, se propuso una guía técnica para la elaboración de procedimientos, la que se empleó para elaborar nuevos procedimientos y actualizar los existentes, conformando el nuevo manual de procedimientos de la municipalidad de Jalapa, los cuales fueron presentados al Concejo Municipal para su aprobación y divulgación.

Adicionalmente, como parte de la fase de investigación se analizó el consumo y el servicio de agua potable en una escuela de nivel primario en el

municipio de Jalapa, proponiendo un modelo de captación de agua de lluvia para satisfacer la necesidad de abastecimiento de agua.

En la fase de docencia se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación en la unidad de gestión ambiental municipal y se estableció un plan anual de capacitación sobre educación ambiental para que sea desarrollado con estudiantes y vecinos del municipio.

OBJETIVOS

General

Documentar los procedimientos de la municipalidad de Jalapa, Jalapa.

Específicos

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual en la prestación de los servicios que se brindan en la municipalidad de Jalapa.
2. Analizar los procedimientos que se encuentran documentados sobre la prestación de los servicios de la municipalidad de Jalapa.
3. Clasificar los procedimientos de prestación de servicios por dependencias de la municipalidad.
4. Establecer una guía para la elaboración de procedimientos.
5. Elaborar y/o actualizar los procedimientos de prestación de servicios en las distintas áreas de la municipalidad de Jalapa.
6. Diseñar un sistema de recolección de agua de lluvia para una escuela pública en nivel primario del casco urbano del municipio de Jalapa, aplicando principios de producción más limpia.

7. Diseñar un plan de capacitación anual para la municipalidad de Jalapa basado en el diagnóstico de necesidades de capacitación.

INTRODUCCIÓN

La municipalidad de Jalapa se encarga de brindar los servicios esenciales a los vecinos del municipio, debiendo administrar sus recursos de forma eficiente para distribuirlos en las diferentes áreas que la conforman.

En la Constitución Política de la República de Guatemala, diversas leyes y reglamentos se regula lo relacionado a la prestación de servicios públicos, por lo que es indispensable que en la municipalidad estos se encuentren definidos y documentados.

Derivado de lo anterior, se realizó un diagnóstico de los servicios que brinda la municipalidad de Jalapa, estableciéndose que los procedimientos que utilizan en la administración actual tienen más de cinco años de no ser evaluados o actualizados y en otros casos no se encuentran documentados, considerándose ésta como la principal causa que genera quejas e insatisfacción de los vecinos por el servicio brindado.

Durante el Ejercicio Profesional Supervisado, se elaboró una guía para la elaboración del manual de procedimientos lo cual permite tener procedimientos documentados y estandarizados de cada dependencia que brinda servicios en la municipalidad de Jalapa, estableciendo el proceso para ser aprobados y divulgados.

En el capítulo 1 describe las generalidades de la municipalidad de Jalapa y los servicios que brinda, se expone la estructura organizacional, la misión y visión, así como su marco legal y sus políticas.

En el capítulo 2, se desarrolla la Fase de Servicio Técnico Profesional, en la cual se describe las técnicas empleadas para la realización del diagnóstico de la situación actual de los servicios que se brindan en las dependencias municipales.

Para la prestación de servicios municipales se revisaron los procedimientos actuales, se elaboró la guía para la elaboración del manual de procedimientos, se documentaron nuevos procedimientos y se actualizaron los existentes para las diferentes dependencias de la municipalidad. Cada procedimiento elaborado contiene su propósito, alcance, marco legal, definiciones, narrativa y su respectivo diagrama de flujo, lo cual permite que se conozcan cada una de las actividades que se deben realizar y el responsable de su ejecución.

En el capítulo 3 se presenta la fase de investigación la cual incluye el diseño de un sistema de recolección de agua de lluvia aplicando producción más limpia, cuyo objetivo es brindar la propuesta para el abastecimiento de agua de lluvia a una escuela a nivel primario del casco urbano del municipio de Jalapa para los servicios sanitarios, limpieza y jardinería.

El capítulo 4 incluye la fase de docencia en la cual se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación en la unidad de gestión ambiental municipal y se estableció un plan anual de capacitación sobre educación ambiental para que sea desarrollado con estudiantes y vecinos del municipio.

1. GENERALIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA

1.1. Descripción de la municipalidad

La municipalidad de Jalapa es una institución autónoma, que, por mandato constitucional, se encarga del gobierno y la administración de los intereses del municipio, se encarga de brindar los servicios esenciales de agua, luz y drenajes a los vecinos del municipio de Jalapa, es responsable de velar por el ordenamiento vial, así como del manejo y control de mercados, cementerio, parques y estadios, cuenta con programas sociales dirigidos a la mujer.

1.2. Marco legal

El funcionamiento de la municipalidad de Jalapa se rige por los instrumentos legales que regulan sus actividades. La Constitución Política de la República de Guatemala establece en el artículo 2. Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”¹

El artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, indica: “Descentralización y autonomía. El municipio y las entidades autónomas y descentralizadas actúan por delegación del Estado. (...)”², con ello se

¹ Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de la República de Guatemala*. p.1.

² *Ibíd.* p.30.

proporciona al municipio la obligación de coordinar sus políticas con las políticas del Estado.

Por su parte, el Decreto 12-2002 del Congreso de la República, Código Municipal establece que los fines del municipio son cumplir y velar porque se cumplan los fines y deberes del Estado, lo que impulsa el desarrollo integral del municipio.

1.3. Visión

La municipalidad de Jalapa tiene como visión “Hacer de Jalapa un municipio moderno, en armonía con el medio ambiente, que permita brindar seguridad y una vida digna, sustentable y sostenible a sus habitantes.”³

1.4. Misión

La misión es “Garantizar las condiciones que permitan incrementar el desarrollo local, brindando mejores servicios e impulsando la participación ciudadana en el municipio.”⁴

³ Municipalidad de Jalapa. *Información pública*. <https://comunicacionmunijalapa.wordpress.com/informacion-publica/informacion-publica-2/mision-objetivos-y-plan-operativo-anual/>. Consulta: agosto 2020.

⁴ *Ibíd.*

1.5. Objetivos

Los objetivos que la municipalidad de Jalapa (2021) tiene establecidos son:

- Estabilizar de forma financiera, operativa y administrativa el funcionamiento del Gobierno Municipal de Jalapa.
- Hacer eficientes los procesos administrativos en base a resultados en el cumplimiento de metas y procesos.
- El mejoramiento permanente en la prestación de los servicios que brinda el Gobierno Municipal de Jalapa a la población.
- Fomentar la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la gobernabilidad democrática.
- Disminuir los índices de pobreza, desnutrición, insalubridad y analfabetismo.
- Coadyuvar a la formación y capacitación en actividades productivas.
- Crear las condiciones para el desarrollo industrial.
- Generar condiciones para el esparcimiento de la juventud y la equidad de género.

- Preservación y recuperación de los recursos naturales. Crear las condiciones para una Jalapa verde.
- La dignificación del empleado municipal.

1.6. Políticas generales

Se trabaja únicamente con las disposiciones directas del alcalde o Concejo Municipal en turno y de acuerdo con lo estipulado en el código municipal y otras leyes que rigen el funcionamiento de las municipalidades. En el manual de puestos y funciones de la municipalidad se establece que existen políticas públicas generales, pero en la actualidad no se cuenta con las políticas municipales elaboradas o documentadas que sean específicas para las actividades que realiza la municipalidad.

La única política pública municipal que se encuentra documentada y se encuentra vigente establece: “Invertir en programas para la promoción del desarrollo integral y la participación de las mujeres en el municipio de Jalapa, 2014-2024.”⁵

1.7. Estructura organizacional

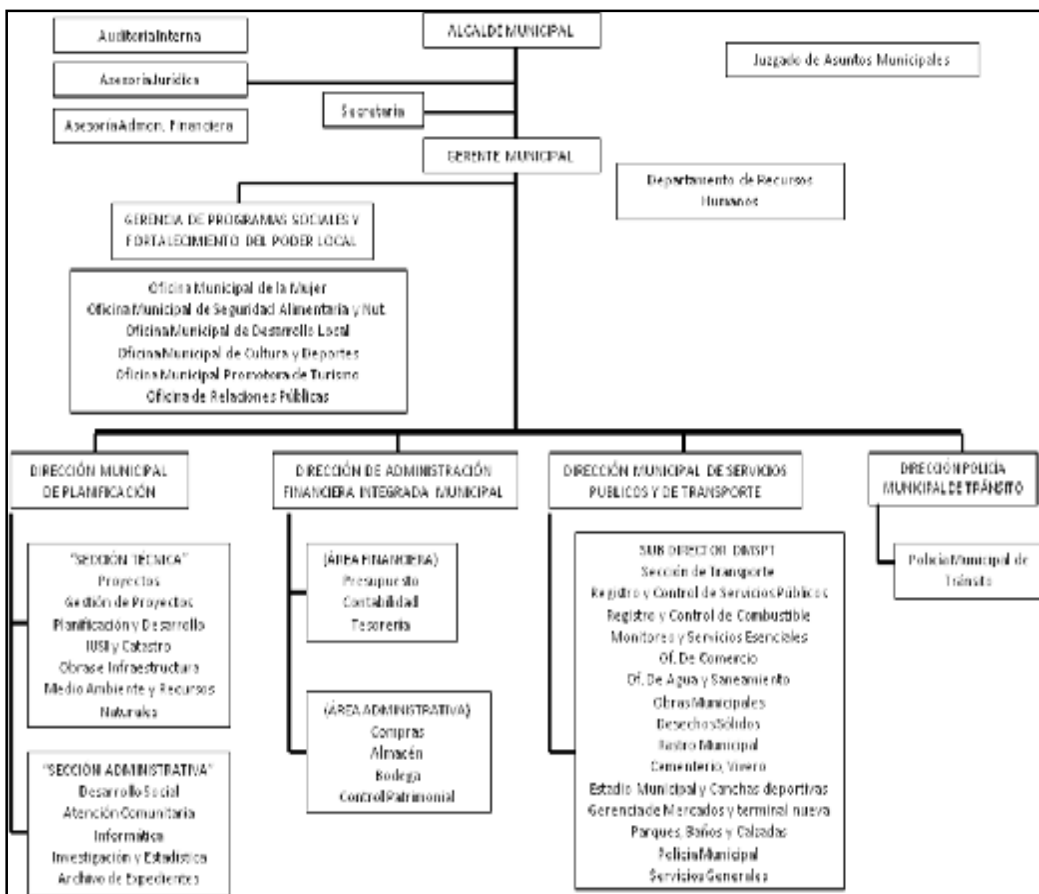
La estructura organizacional de la municipalidad de Jalapa es de tipo funcional, cuenta con cuatro niveles jerárquicos los cuales se describen de la forma siguiente:

⁵ Municipalidad de Jalapa. *Planificación estratégica*. <https://comunicacionmunijalapa.wordpress.com/planificacion-estrategica/>. Consulta: agosto de 2020.

- Nivel 1. Nivel superior. Se encuentra el Concejo Municipal como responsable del gobierno municipal y el alcalde como la autoridad de la municipalidad.
- Nivel 2. Funcionarios municipales y asesoría. Se incluye al personal que ocupe los puestos de: gerentes, directores, secretario municipal y asesores.
- Nivel 3. Encargados de oficina o dependencia. Se incluye al personal que se encuentre encargado de las diferentes dependencias.
- Nivel 4. Puestos administrativos y operativos. Se incluye al personal que realiza las actividades administrativas y operativas como secretarias, receptores, cuadrillas, entre otros.

La representación gráfica se muestra en la figura 1.

Figura 1. **Organigrama de la Municipalidad de Jalapa**



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Estructura orgánica*.

<https://gobmunijalapa.udip.gt/muni/informacion-publica>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

El organigrama de la municipalidad es lineal de tipo vertical, ya que la autoridad y el poder fluyen hacia abajo y la responsabilidad hacia arriba. El personal obedece las instrucciones de su jefe inmediato según el área o

dependencia a la que pertenece y la responsabilidad recae en las autoridades superiores.

1.8. Servicios

Decreto número 12-2002. Código Municipal. Artículo 73. "Forma de establecimiento y prestación de los servicios municipales establece que los servicios públicos municipales serán prestados y administrados por: a) La municipalidad y sus dependencias administrativas, unidades de servicio y empresas públicas (...)"⁶.

La municipalidad de Jalapa, como ente administrador de los recursos disponibles, realiza diferentes actividades de las cuales se pueden mencionar, de forma general, las siguientes:

- Desarrollo de proyectos, a través de un plan de ejecución de proyectos entre los cuales se encuentran ampliación de escuelas y el mejoramiento de las calles del municipio y área rural.
- Administración de los arbitrios municipales, como el boleto de ornato, pago de servicios, recolección de basura, pago de locales del mercado municipal, entre otros.
- Velar por la distribución eficiente del agua potable, creación de pozos, mantenimiento de la red de distribución y el mantenimiento de los drenajes.

⁶ Código Municipal. *Artículo 73*. p. 26.

2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL, DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA, JALAPA

2.1. Diagnóstico de la situación actual

Para determinar la situación actual de la municipalidad de Jalapa se realizó un análisis FODA, el cual permitió conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la institución.

La obtención de la información para el análisis se realizó en dos fases, en la primera se realizaron entrevistas no estructuradas al personal administrativo, directores de planificación, de servicios públicos, de recursos humanos y de la mujer. Adicionalmente, se realizó un recorrido por las instalaciones con el propósito de verificar la información obtenida en las entrevistas efectuadas.

Se realizó una encuesta de satisfacción de los servicios municipales a los usuarios que se presentaron a realizar gestiones a las instalaciones de la municipalidad.

La segunda fase consistió en la obtención de información mediante la revisión documental que incluyó, analizar la legislación vigente como la Constitución Política de la República de Guatemala, Código Municipal, Reglamentos, Decretos, Acuerdos, entre otros y de la documentación interna de

la municipalidad, así como de los manuales de puestos y funciones y manual de procedimientos.

Después del análisis de la información obtenida, se establecieron los hallazgos siguientes:

- Fortalezas
 - La autonomía municipal le permite que pueda realizar proyectos para mejorar los servicios que prestan.
 - La municipalidad cuenta con instalaciones propias, las cuales emplea para la prestación de los servicios municipales.
 - La municipalidad cuenta con una estructura organizacional definida que le permite establecer las funciones de cada unidad.
 - La administración municipal actual es nueva y muestra interés en realizar cambios en la prestación de los servicios municipales.
 - El alcalde municipal conoce la gestión municipal ya que es su segunda administración.
 - La mayoría del personal municipal tiene experiencia ya que tienen más de 2 años en la municipalidad, lo que les permite conocer las funciones y responsabilidades de sus puestos de trabajo.

- Cuenta con capacidad financiera y disponibilidad de recursos humanos para implementar cambios que sirvan para la mejora de los servicios que brinda a la comunidad.
- El equipo de cómputo asignado a las diferentes áreas se encuentra en buenas condiciones.
- El alcalde y el concejo municipal tienen comunicación directa con los vecinos.
- Debilidades
 - Falta de un sistema centralizado para el resguardo de las normativas emitidas para la prestación de los servicios que brinda la municipalidad.
 - Falta de un programa de quejas y sugerencias que permita conocer en forma inmediata la opinión de los vecinos sobre los servicios brindados y la gestión municipal.
 - El método de divulgación de información al vecino sobre las gestiones que se realizan en la municipalidad es poco eficiente.
 - Falta de comunicación interna entre las diferentes unidades y empresas municipales que les permita conocer las actividades que se realizan en las mismas lo cual genera duplicidad de gestiones.
 - Falta de un sistema informático en todas las áreas de la municipalidad.

- Las instalaciones de la municipalidad no cuentan con accesos a personas con discapacidad.
 - Los manuales de procedimientos vigentes en esta administración no se encuentran estandarizados y están desactualizados.
 - Existen diversas páginas web de la municipalidad creadas en administraciones distintas en donde se publican varias versiones de procedimientos y no se indica cuales se encuentran vigentes causando confusión en los usuarios por la falta de claridad en la gestión de los trámites que realiza en la municipalidad.
 - Las empresas municipales y las direcciones creadas en la administración municipal anterior no cuentan con manual de procedimientos.
- Oportunidades
 - La Asociación Nacional de Municipalidades -ANAM- brinda asesoría y capacitaciones al personal de las municipalidades en temas relativos a la administración pública.
 - Las organizaciones Plan Internacional y Desarrollo, Educación y Calidad DECA, brindan becas de estudios a jóvenes y adultos de las áreas rurales del municipio.
 - Instituciones no gubernamentales brindan capacitaciones con énfasis en temas de emprendimientos, buenas prácticas agrícolas y desarrollo humano.

- La Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia SEGEPLAN brinda asistencia técnica a las municipalidades para vincular sus planes y proyectos al plan de desarrollo nacional.
- La ampliación del aporte constitucional por parte del Gobierno Central a las municipalidades para proyectos de desarrollo social en municipios con pobreza y extrema pobreza.
- El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación MAGA desarrolla el programa de agricultura familiar para el fortalecimiento de la economía rural en los municipios del país y programas de capacitación para emprendimientos en grupos de mujeres.
- El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN, desarrolla programas de educación ambiental y reforestación en cooperación a las municipalidades del país.
- Amenazas
 - Frecuentes auditorías para evaluar el cumplimiento de la Gestión municipal que realiza la Contraloría General de Cuentas en la ejecución del gasto público y la existencia, divulgación e implementación de los manuales de funciones y procedimientos en las municipalidades del país.
 - Reformas a las leyes ambientales y municipales que requieran modificaciones a los planes y programas establecidos por las municipalidades.

- Incumplimiento en la asignación y entrega del aporte constitucional a las municipalidades por parte del Gobierno Central que afecten la ejecución de proyectos y programas municipales.
- Protestas de la sociedad civil por medio de manifestaciones y pronunciamientos en redes sociales por inconformidades en la prestación y los costos de los servicios municipales.
- Incremento de los índices de comercio informal que afecta el ordenamiento urbano y económico del municipio.
- Crecimiento poblacional en las zonas aledañas al municipio.
- Incremento de los índices de desempleo en el municipio.

Derivado del análisis efectuado, se elaboró la matriz FODA, que se muestra en la tabla I.

Tabla I. **Matriz FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • F1 La autonomía municipal permite realizar proyectos para mejorar los servicios que prestan. • F2 La municipalidad cuenta con instalaciones propias. • F3 La municipalidad cuenta con una estructura organizacional definida. • F4 La administración municipal actual es nueva. • F5 El alcalde municipal conoce la gestión municipal • F6 Personal municipal con experiencia en los puestos de trabajo. • F7 Capacidad financiera y disponibilidad de recursos humanos para implementar cambios. • F8 El equipo de cómputo se encuentra en buenas condiciones. • F9 El alcalde y el Concejo municipal tienen comunicación con los vecinos. 	<ul style="list-style-type: none"> • D1. Falta de un sistema centralizado para el resguardo de las normativas emitidas para la prestación de los servicios. • D2 Falta un programa de quejas y sugerencias. • D3 Ineficiente método de divulgación de información al vecino. • D4 Falta de comunicación interna entre las diferentes unidades y empresas municipales. • D5 Falta de un sistema informático en todas las áreas de la municipalidad. • D6 Las instalaciones de la municipalidad no cuentan con accesos a personas con discapacidad. • D7 Los manuales de procedimientos vigentes no se encuentran estandarizados y están desactualizados. • D8 Existen diversas páginas web con varias versiones de procedimientos y no se indica cuales se encuentran vigentes. • D9 Las empresas municipales y las direcciones creadas no cuentan con manual de procedimientos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • O1 La –ANAM- brinda asesoría y capacitaciones al personal en temas relativos a la administración pública. • O2 Las organizaciones Plan Internacional y Desarrollo, Educación y Calidad DECA, brindan becas de estudios en áreas rurales. • O3 Instituciones no gubernamentales brindan capacitaciones en temas de emprendimientos, buenas prácticas agrícolas y desarrollo humano. • O4 La -SEGEPLAN- brinda asistencia técnica a las municipalidades. • O5 Ampliación del aporte constitucional del Gobierno Central para proyectos de desarrollo social. • O6 El -MAGA- desarrolla el programa de agricultura familiar y programas de capacitación para emprendimientos en grupos de mujeres. • O7 El –MARN- desarrolla programas de educación ambiental y reforestación. 	<ul style="list-style-type: none"> • A1 Frecuentes auditorías para evaluar el cumplimiento de la Gestión municipal que realiza la Contraloría General de Cuentas en la ejecución del gasto público. • A2 Reformas a las leyes ambientales y municipales que requieran modificaciones a los planes y programas establecidos por las municipalidades. • A3 Incumplimiento en la asignación y entrega del aporte constitucional a las municipalidades por parte del Gobierno Central. • A4 Protestas de la sociedad civil por medio de manifestaciones y pronunciamientos en redes sociales por inconformidades en la prestación y los costos de los servicios municipales. • A5 Incremento de los índices de comercio informal que afecta el ordenamiento urbano y económico del municipio. • A6 Crecimiento poblacional en las zonas aledañas al municipio. • A7 Incremento de los índices de desempleo en el municipio.

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

La tabla II muestra una matriz que permite la generación de estrategias a través del análisis de los factores internos con los externos, donde se indica con una S los que sí tienen relación y con la N los que no tienen relación.

Tabla II. **Matriz de relaciones FODA**

Análisis FODA		Fortalezas									Debilidades								
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Oportunidades	O1	N	N	N	S	S	S	N	N	N	S	N	N	S	N	N	S	S	S
	O2	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	O3	S	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	N	N
	O4	N	N	N	S	S	S	N	N	N	S	N	N	S	N	N	S	S	S
	O5	S	S	S	N	N	N	S	S	S	N	S	N	N	S	S	N	N	N
	O6	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N
	O7	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Amenazas	A1	S	S	S	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	S
	A2	N	N	N	N	S	N	N	N	S	S	N	N	S	N	N	N	N	N
	A3	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	N	N
	A4	N	N	N	S	N	N	N	S	N	S	N	S	S	S	N	N	S	N
	A5	S	N	N	N	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	A6	S	N	N	N	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N
	A7	S	N	N	N	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel

Determinadas las principales relaciones que existen entre cada uno de los elementos FODA, se completó el análisis mediante la creación de las estrategias.

- Estrategias Fortalezas-Oportunidades
 - E1. Desarrollar capacitaciones sobre administración pública y gestión municipal. (F4, F5, F6, O1, O4).
 - E2. Implementar aplicaciones informáticas para brindar información a los vecinos sobre las gestiones municipales. (F7, F8, O5).
 - E3. Establecer programas de becas educativas para niños y jóvenes de las áreas rurales. (F1, F2, F9, O2, O5).
 - E4. Implementar programas de desarrollo en las áreas rurales para grupos de mujeres y líderes comunitarios (F1, F4, O3).
 - E5. Implementar programas de desarrollo que fomenten la economía de la región. (F1, F2, F3, O5, O6, O7)

- Estrategias Debilidades-Oportunidades
 - E6. Elaborar el manual de procedimientos para las gestiones que se realizan en la municipalidad. (D1, D7, D8, D9, O1, O4).
 - E7. Invertir en equipo tecnológico o renovar el existente. (D5, O5).
 - E8. Establecer proyectos municipales de infraestructura para acceso de personas con discapacidad. (D6, O3, O5).

- E9. Evaluar el avance y cumplimiento del programa de quejas y sugerencias de la municipalidad. (D2, O3, O5).
- E10. Fortalecer el trabajo en equipo, integración y comunicación entre direcciones y unidades de trabajo. (D4, O1, O4, O6).
- Estrategias Fortalezas-Amenazas
 - E11. Crear una cultura de información virtual para consultar los trámites municipales. (F4, F8, A4).
 - E12. Aumentar controles para el uso eficiente de los recursos públicos en el desarrollo de proyectos y en la ejecución de programas sociales. (F1, F2, F3, A1, A3).
 - E13. Planificar los proyectos municipales acordes a las necesidades del municipio y al plan de Desarrollo Nacional. (F5, F9, A2, A5, A6, A7).
 - E14. Implementar mejoras en los servicios con la elaboración de manuales de procedimientos que permitirá cumplir con los lineamientos de la Contraloría General de Cuentas. (F6, F7, A1).
 - E15. Implementar programas para fomentar los emprendimientos y proyectos de desarrollo social. (F1, F7, A5, A6, A7).
- Estrategias Debilidades-Amenazas

- E16. Asignar recursos para fortalecer, mejorar e innovar el sistema informático de la municipalidad. (D1, D3, D5, D8, A4).
- E17. Eliminar los hallazgos de la Contraloría General de Cuentas por no contar con procedimientos actualizados y documentados, repetidos e incompletos. (D7, D8, D9, A1).
- E18. Implementar programas que permitan la agilización de procesos e invertir en la mejora de espacios para personas con discapacidad. (D2, D6, A3).
- E19. Elaborar manuales de procedimientos para evitar demoras en la atención de los servicios y la insatisfacción del usuario. (D1, D4, A2, A4).

Derivado del análisis efectuado, se elaboró la matriz FODA, que se muestra en la tabla III.

Tabla III. **Matriz FODA para estrategias Municipalidad de Jalapa**

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. La autonomía municipal permite realizar proyectos para mejorar los servicios que prestan. F2. La municipalidad cuenta con instalaciones propias. F3. La municipalidad cuenta con una estructura organizacional definida. F4. La administración municipal actual es nueva. F5. El alcalde municipal conoce la gestión municipal. F6. Personal municipal con experiencia en los puestos de trabajo. F7. Capacidad financiera y disponibilidad de recursos humanos para implementar cambios. F8. El equipo de cómputo se encuentra en buenas condiciones. F9. El alcalde y el Concejo municipal tienen comunicación con los vecinos.	D1. Falta de un sistema centralizado para el resguardo de las normativas emitidas para la prestación de los servicios. D2. Falta un programa de quejas y sugerencias. D3. Ineficiente método de divulgación de información al vecino. D4. Falta de comunicación interna entre las diferentes unidades y empresas municipales. D5. Falta de un sistema informático en todas las áreas de la municipalidad. D6. Las instalaciones de la municipalidad no cuentan con accesos a personas con discapacidad. D7. Los manuales de procedimientos vigentes no se encuentran estandarizados y están desactualizados. D8. Existen diversas páginas web con varias versiones de procedimientos y no se indica cuales se encuentran vigentes. D9. Las empresas municipales y las direcciones creadas no cuentan con manual de procedimientos.

Continuación de la tabla III.

FACTORES INTERNOS			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1. La –ANAM- brinda asesoría y capacitaciones al personal en temas relativos a la administración pública. O2. Las organizaciones Plan Internacional y Desarrollo, Educación y Calidad DECA, brindan becas de estudios en áreas rurales. O3. Instituciones no gubernamentales brindan capacitaciones en temas de emprendimientos, buenas prácticas agrícolas y desarrollo humano. O4. La -SEGEPLAN- brinda asistencia técnica a las municipalidades. O5. Ampliación del aporte constitucional del Gobierno Central para proyectos de desarrollo social. O6. El -MAGA- desarrolla el programa de agricultura familiar y programas de capacitación para emprendimientos en grupos de mujeres. O7. El –MARN- desarrolla programas de educación ambiental y reforestación.		A1. Frecuentes auditorías para evaluar el cumplimiento de la Gestión municipal que realiza la Contraloría General de Cuentas en la ejecución del gasto público. A2. Reformas a las leyes ambientales y municipales que requieran modificaciones a los planes y programas establecidos por las municipalidades. A3. Incumplimiento en la asignación y entrega del aporte constitucional a las municipalidades por parte del Gobierno Central. A4. Protestas de la sociedad civil por medio de manifestaciones y pronunciamientos en redes sociales por inconformidades en la prestación y los costos de los servicios municipales. A5. Incremento de los índices de comercio informal que afecta el ordenamiento urbano y económico del municipio. A6. Crecimiento poblacional en las zonas aledañas al municipio. A7. Incremento de los índices de desempleo en el municipio.	
FO (Maxi-Maxi)	DO (Mini-Maxi)	FA (Maxi-Mini)	DA (Mini-Mini)
E1. (F4, F5, F6, O1, O4). E2. (F7, F8, O5). E3. (F1, F2, F9, O2, O5). E4. (F1, F4, O3). E5. (F1, F2, F3, O5, O6, O7).	E6. (D1, D7, D8, D9, O1, O4). E7. (D5, O5). E8. (D6, O3, O5). E9. (D2, O3, O5). E10. (D4, O1, O4, O6).	E11. (F4, F8, A4). E12. (F1, F2, F3, A1, A3). E13. (F5, F9, A2, A5, A6, A7). E14. (F6, F7, A1). E15. (F1, F7, A5, A6, A7).	E16. (D1, D3, D5, D8, A4). E17. (D7, D8, D9, A1). E18. (D2, D6, A3). E19. (D1, D4, A2, A4).

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.2. Análisis para la prestación de los servicios municipales

Los servicios municipales son el contacto directo del gobierno municipal con la población, por lo que estos deben ser claros, eficientes y seguros. La percepción que los usuarios tengan sobre los servicios municipales es de vital importancia, ya que esto permitirá conocer si la municipalidad está cumpliendo con su objetivo de satisfacer las necesidades de la población.

Para conocer la opinión de la población sobre los servicios que brinda la municipalidad se realizó una encuesta a los usuarios que realizaron gestiones en la municipalidad en el período de análisis del ejercicio profesional supervisado. Ver figura 2, p. 22.

Para determinar el tamaño de la población se estableció como universo la cantidad de servicios activos de la empresa municipal de agua, considerando que cada casa de habitación del casco urbano del municipio cuenta con el servicio de agua potable y son estos usuarios quienes realizan las gestiones directamente en las oficinas y dependencias de la municipalidad de Jalapa.

Para la determinación de la muestra, se utilizó la fórmula estadística para población finita con un margen de error del 0,05 %, por lo que el cálculo de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

En donde:

n = tamaño de muestra

Z = Valor Z curva normal (1,96)

p = Probabilidad de éxito (0,50)

q = Probabilidad de fracaso (0,50)

N = Población (10 600)

d = Error muestral (0,05)

$$n = \frac{(10600) (1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (10600 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$


$$n = \frac{(10600) (3.84) (0.25)}{(0.0025) (10599) + (3.84) (0.25)}$$

$$n = \frac{10176}{27.46}$$

$$n = 371$$

Se estableció que se deben realizar un total de 371 encuestas.⁷ La encuesta diseñada para obtener la opinión de la población que realiza trámites en la municipalidad de Jalapa se elaboró mediante una serie de preguntas formuladas en una encuesta empleando la escala de Likert.

Figura 2. Formato de encuestas

Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ingeniería Escuela de Mecánica Industrial Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-																			
CUESTIONARIO CLIENTE EXTERNO																			
Objetivo: Mejorar la prestación de los servicios de la municipalidad de Jalapa.																			
Indicaciones: El cuestionario forma parte de las actividades que se realizan en el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, por lo que se solicita su apoyo a efecto se puedan responder las siguientes preguntas. La información que se obtenga será de utilidad para la elaboración de procedimientos para mejorar la prestación de los servicios en la municipalidad de Jalapa.																			
Responsable: José Alejandro Rodas Ruano																			
1. ¿Cuáles su edad? 18 - 20 <input type="checkbox"/> 21 - 30 <input type="checkbox"/> 31 - 40 <input type="checkbox"/> 41 - 50 <input type="checkbox"/> 50 ó más <input type="checkbox"/>																			
2. ¿Sexo? M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>																			
3. Residencia Rural <input type="checkbox"/> Urbana <input type="checkbox"/>																			
4. ¿En qué dependencia realizó su trámite? <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">JALAPAGUA <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">EMPRESA ELECTRICA <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>DIRECCION MUNICIPAL DE PLANIFICACION <input type="checkbox"/></td> <td>UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL <input type="checkbox"/></td> <td>DIRECCION MUNICIPAL DE LA MUJER <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DAFIM <input type="checkbox"/></td> <td>SECRETARIA MUNICIPAL <input type="checkbox"/></td> <td>JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PMT <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				JALAPAGUA <input type="checkbox"/>	EMPRESA ELECTRICA <input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS <input type="checkbox"/>		DIRECCION MUNICIPAL DE PLANIFICACION <input type="checkbox"/>	UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL <input type="checkbox"/>	DIRECCION MUNICIPAL DE LA MUJER <input type="checkbox"/>		DAFIM <input type="checkbox"/>	SECRETARIA MUNICIPAL <input type="checkbox"/>	JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES <input type="checkbox"/>		PMT <input type="checkbox"/>			
JALAPAGUA <input type="checkbox"/>	EMPRESA ELECTRICA <input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS <input type="checkbox"/>																	
DIRECCION MUNICIPAL DE PLANIFICACION <input type="checkbox"/>	UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL <input type="checkbox"/>	DIRECCION MUNICIPAL DE LA MUJER <input type="checkbox"/>																	
DAFIM <input type="checkbox"/>	SECRETARIA MUNICIPAL <input type="checkbox"/>	JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES <input type="checkbox"/>																	
PMT <input type="checkbox"/>																			
5. ¿Qué trámite realizo?																			
6. ¿Conoce los requisitos para realizar el trámite? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																			
7. ¿Cómo calificaría el trato que recibió? Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Pésimo <input type="checkbox"/>																			
8. ¿Cómo califica el servicio que recibió? Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Pésimo <input type="checkbox"/>																			
9. ¿Cómo califica el tiempo de atención del servicio solicitado? Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Pésimo <input type="checkbox"/>																			
10. ¿Resolvió el problema el servicio que le brindaron? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																			
11. ¿Cómo ha sido el tiempo de espera? Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Pésimo <input type="checkbox"/>																			
12. ¿En qué horario prefiere realizar sus trámites? <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">8:00 am <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">9:00 am <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">10:00 am <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>11:00 am <input type="checkbox"/></td> <td>12:00 pm <input type="checkbox"/></td> <td>13:00 pm <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>14:00 pm <input type="checkbox"/></td> <td>15:00 pm <input type="checkbox"/></td> <td>16:00 pm <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>				8:00 am <input type="checkbox"/>	9:00 am <input type="checkbox"/>	10:00 am <input type="checkbox"/>		11:00 am <input type="checkbox"/>	12:00 pm <input type="checkbox"/>	13:00 pm <input type="checkbox"/>		14:00 pm <input type="checkbox"/>	15:00 pm <input type="checkbox"/>	16:00 pm <input type="checkbox"/>					
8:00 am <input type="checkbox"/>	9:00 am <input type="checkbox"/>	10:00 am <input type="checkbox"/>																	
11:00 am <input type="checkbox"/>	12:00 pm <input type="checkbox"/>	13:00 pm <input type="checkbox"/>																	
14:00 pm <input type="checkbox"/>	15:00 pm <input type="checkbox"/>	16:00 pm <input type="checkbox"/>																	
13. ¿Le gustaría realizar trámites en línea? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																			

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

⁷ GRANDE, Esteban. *Análisis de encuestas*. <https://books.google.com.gt/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&dq=analisis+de+encuestas>. Consulta: agosto de 2020.

La encuesta realizada a los vecinos del municipio de Jalapa sirvió como herramienta para determinar las opiniones, percepciones e identificar las expectativas de los usuarios con los servicios que brinda la municipalidad.

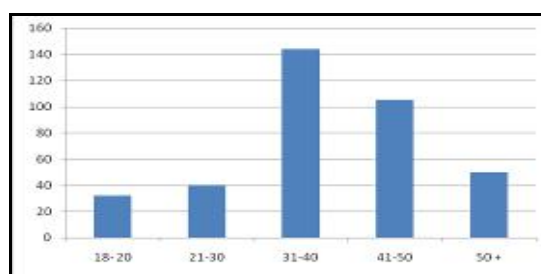
Los resultados de la pregunta 1 se presentan en la tabla IV.

Tabla IV. **¿Cuál es su edad?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
18- 20	32	8,63
21-30	40	10,78
31-40	144	38,81
41-50	105	28,30
50 +	50	13,48

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 3. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 1**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

De los 371 clientes o usuarios encuestados, que se presentan a hacer trámites a las instalaciones municipales, un 8,63 % comprende en la edad entre 18 a 20 años, un 10,78 % está en la edad de 21 a 30 años, 38,81 % entre las edades de 31 a 40, un 28,30 % entre 41 a 50, y un 13,48 % de 50 años en adelante.

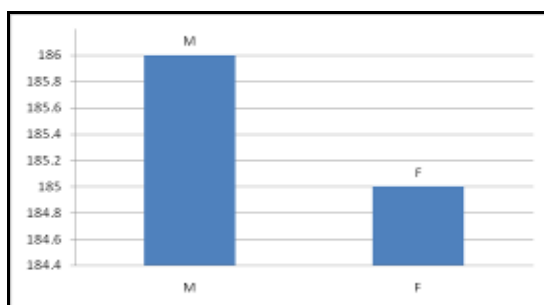
Los resultados de la pregunta 2 se presentan en la tabla V.

Tabla V. **¿Sexo?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Masculino	186	50,13
Femenino	185	49,87

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 4. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 2**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

Del 100 % de los clientes encuestados, 186 clientes son de sexo masculino lo que representa el 50,13 % y 185 clientes de sexo femenino que equivalen al 49,87 %.

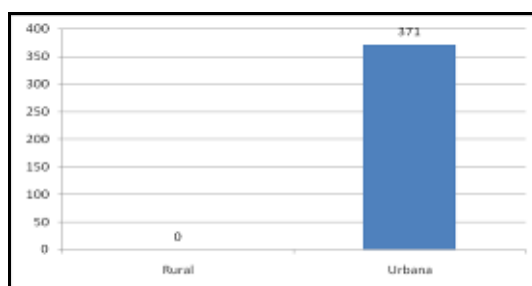
Los resultados de la pregunta 3 se presentan en la tabla VI.

Tabla VI. **Residencia**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Rural	0	0,00
Urbana	371	100,00

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 5. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 3**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

El 100 % de los clientes encuestados, indican que son del área urbana del municipio de Jalapa.

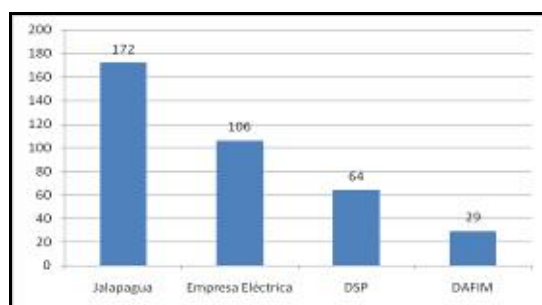
Los resultados de la pregunta 4 se presentan en la tabla VII.

Tabla VII. **¿En que dependencia realizó su trámite?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Jalapagua	172	46,36
Empresa Eléctrica	106	28,57
DSP	64	17,25
DAFIM	29	7,82

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 6. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 4**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

Del 100 % de los clientes encuestados, el 46,36 % realizó su trámite en Jalapagua, el 28,57 % de clientes lo hicieron en la empresa eléctrica municipal, el 17,25 % realizaron trámites en la dirección de servicios públicos (DSP) y el 7,82 % lo hicieron en la dirección de administración financiera municipal (DAFIM).

Los resultados de la pregunta 5 se presentan en la tabla VIII.

Tabla VIII. ¿Qué trámite realizó?

Servicios	Cantidad de clientes que realizaron este servicio
Pago de servicio de agua	95
Instalación de nuevo servicio de agua potable	18
Inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	2
Recepción de Quejas y/o Reclamos	3
Rectificación de lectura por exceso	8
Reinstalación de servicio de agua potable por corte	6
Fuga de agua en el contador	11
Convenio de pago	7
Traspaso título de agua	1
Contrato de agua potable	2
Solicitud para romper pavimento	3
Solicitud para levantamiento de adoquín	2
Lectura de Contadores	2
Entronque de drenajes	12
Contrato de transporte	5
Solicitud para construcción o remodelación de mausoleos	8
Solicitud para Nomenclatura	24
Emisión de Licencias de Construcción	26
Solicitud para uso de canchas y estadio municipal	1
Solvencia Municipal	29
Instalación o falta de alumbrado público	6
Problemas por cobros excesivos	11
Pago de Servicio de Energía Eléctrica	89

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Con base en la información obtenida de los 371 encuestados, se pudo establecer que los servicios con mayor recurrencia de personas son los de pagos de agua potable, pago de energía eléctrica, solicitud para nomenclatura, emisión de licencias de construcción y solvencias municipales, en los cuales no se cuenta con un manual de procedimientos.

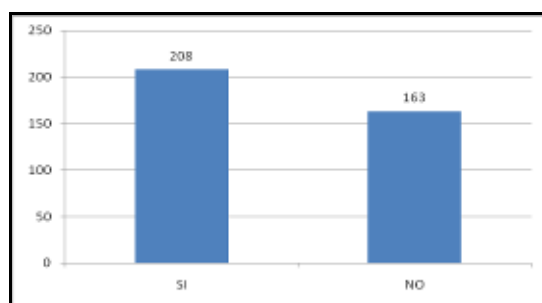
Los resultados de la pregunta 6 se presentan en la tabla IX.

Tabla IX. **¿Conoce los requisitos para realizar el trámite?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
SÍ	208	56,06
NO	163	43,94

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 7. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 6**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

Del 100 % de clientes encuestados, 208 clientes, el 56,06 % dicen conocer los requisitos para realizar él o los trámites solicitados, y el 43,94 % desconocen los requisitos.

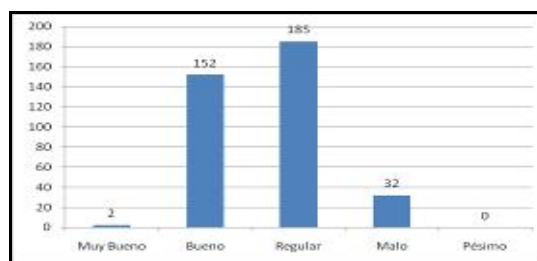
Los resultados de la pregunta 7 se presentan en la tabla X.

Tabla X. **¿Cómo calificaría el trato que recibió?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Muy Bueno	2	0,54
Bueno	152	40,97
Regular	185	49,87
Malo	32	8,63
Pésimo	0	0,00

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 8. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 7**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

El 0,54 % de los clientes encuestados, afirman que el trato que recibió es muy bueno mientras que el 40,97 % indican que el trato que reciben por parte del personal de atención al cliente es bueno, el 49,87 % manifiestan que el trato que recibió es regular, el 8,63 % de los clientes consideran que recibieron un trato malo. Lo anterior, implica que la municipalidad necesita mejorar la atención que ofrece a la población.

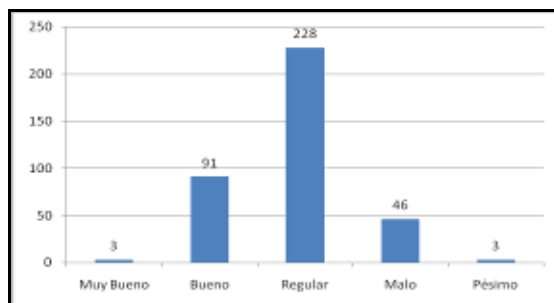
Los resultados de la pregunta 8 se presentan en la tabla XI.

Tabla XI. **¿Cómo califica el servicio que recibió?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Muy Bueno	3	0,81
Bueno	91	24,53
Regular	228	61,46
Malo	46	12,40
Pésimo	3	0,81

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 9. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 8**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel

Del 100 % de los clientes encuestados el 12,40 %, es decir, 46 clientes afirman que el servicio que recibió fue malo, el 24,53 % indican que el servicio recibido fue bueno, el 61,46 % manifiestan que es regular, el 0,81 % afirma que el servicio fue muy bueno, en tanto un 0,81 % afirma que el servicio que recibió fue pésimo.

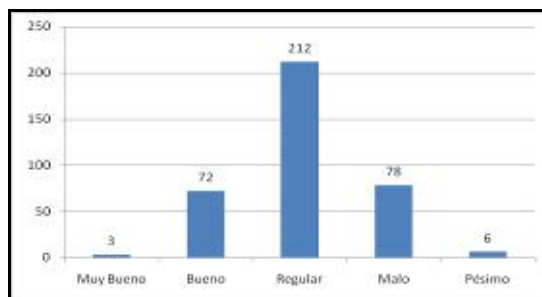
Los resultados de la pregunta 9 se presentan en la tabla XII.

Tabla XII. **¿Cómo califica el tiempo de atención del servicio solicitado?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Muy Bueno	3	0,81
Bueno	72	19,41
Regular	212	57,14
Malo	78	21,02
Pésimo	6	1,62

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 10. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 9**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

El 21,02 % de los clientes encuestados, afirman que el tiempo de atención por el servicio solicitado es malo, el 1,62 % indican que el tiempo para realizar un trámite es pésimo, mientras el 57,14 % indican que el tiempo de atención del servicio solicitado es regular, otro 0,81 % manifiestan que el tiempo de atención es muy bueno, en tanto el 19,41 % de los clientes indican que el tiempo de atención es bueno. Los resultados muestran que el mayor porcentaje de los clientes no están satisfechos con el tiempo de atención, por lo que es necesario considerar mejorar el tiempo de servicio.

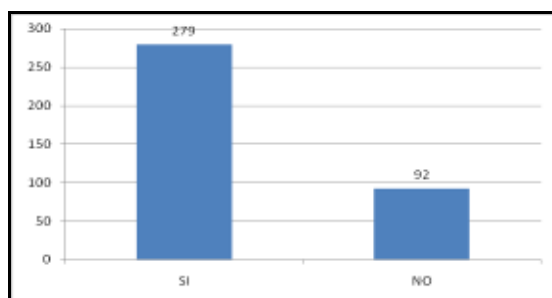
Los resultados de la pregunta 10 se presentan en la tabla XIII.

Tabla XIII. **¿Resolvió el problema el servicio que le brindaron?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
SI	279	75,20
NO	92	24,80

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 11. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 10**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

Del 100 % de los clientes encuestados el 75,20 % considera que el problema del servicio brindado por la municipalidad fue resuelto con su visita a la municipalidad o sus dependencias, mientras que el 24,80 % considera que no fue resuelto el problema planteado.

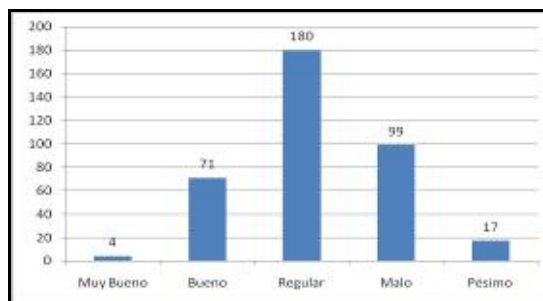
Los resultados de la pregunta 11 se presentan en la tabla XIV.

Tabla XIV. **¿Cómo ha sido el tiempo de espera?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Muy Bueno	4	1,08
Bueno	71	19,14
Regular	180	48,52
Malo	99	26,68
Pésimo	17	4,58

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 12. **Gráfico de barras de respuestas de pregunta 11**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

El 4,58 % de los clientes encuestados, afirman que el tiempo de espera ha sido pésimo, el 26,68 % manifiesta que el tiempo de espera fue malo, mientras el 48,52 % indican que el tiempo de espera es regular, el 1,08 % manifiestan que el tiempo de espera es muy bueno. En tanto que el 19,14 % de los clientes indican que el tiempo de espera ha sido bueno.

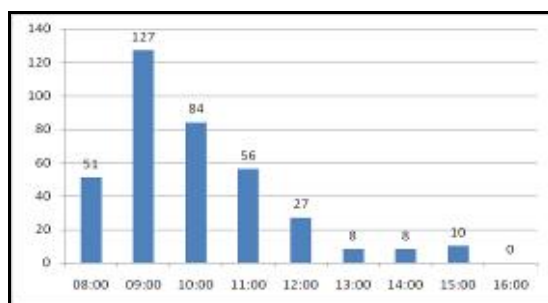
Los resultados de la pregunta 12 se presentan en la tabla XV.

Tabla XV. **¿En qué horario prefiere realizar sus trámites?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
08:00	51	13,75
09:00	127	34,23
10:00	84	22,64
11:00	56	15,09
12:00	27	7,28
13:00	8	2,16
14:00	8	2,16
15:00	10	2,70
16:00	0	0,00

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 13. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 12**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

Del 100 % de los clientes encuestados, el 13,75 % prefiere realizar sus trámites en horario de 8:00 am, mientras el 34,23 % lo hacen a las 9:00 am, el 22,64 % en horario de 10:00 am, 15,09 % a las 11:00 am, el 7,28 % al medio día, durante las 13:00 el 2,16 %, 14:00 el 2,16 %, el 2,70 % durante las 15:00.

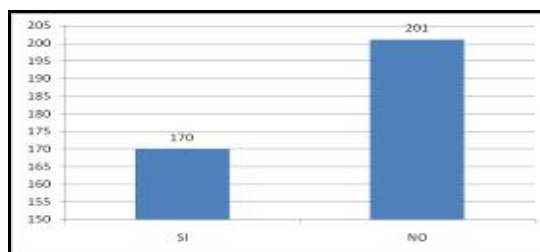
Los resultados de la pregunta 13 se presentan en la tabla XVI.

Tabla XVI. **¿Le gustaría realizar trámites en línea?**

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
SI	170	45,82
NO	201	54,18

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Figura 14. **Gráfico de barras de las respuestas de la pregunta 13**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

Del 100 % de los clientes encuestados el 45,82 % considera que si les gustaría realizar trámites en línea, mientras que el 54,18 % indican que no les gustaría realizar trámites en línea.

2.3. Situación actual de los procedimientos

En el análisis efectuado se determinó que la municipalidad de Jalapa cuenta con 11 manuales de procedimientos los cuales fueron elaborados en la Administración Municipal de 2012-2016, y estos contienen 210 procedimientos. Estos manuales pertenecen a las siguientes oficinas y dependencias:

- Gerencia municipal
- Mini-muni
- Oficina municipal de comercio
- Oficina de acceso a la información pública
- Administración tributaria
- IUSI
- Secretaría municipal
- Administración de activos
- Oficina municipal de relaciones públicas
- Servicios públicos
- Recursos humanos

En la evaluación de los procedimientos existentes, se estableció que era necesario desarrollar 85 procedimientos que se actualizaron, documentaron y estandarizaron durante el EPS, 20 de estos procedimientos no se realizan de la forma como fueron documentados y otros se encuentran asignados a una dirección de la municipalidad, pero pertenecen a la empresa municipal de agua. La situación en las dependencias analizadas se describe a continuación:

2.3.1. Dirección Municipal de Planificación

La dirección municipal de planificación DMP es una dependencia de carácter técnico administrativa, con funciones de supervisar, coordinar, programas y proyectos de educación, obras de infraestructura que mejoren la calidad de vida de los habitantes dentro de la municipalidad. Las gestiones que realizan son los siguientes.

2.3.1.1. Elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales

En esta gestión se recopila la información necesaria y se revisan las solicitudes que la municipalidad realiza a organismos gubernamentales o no gubernamentales para la obtención de financiamiento de los diferentes proyectos municipales. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.2. Revisión y aprobación de estudios técnicos específicos

En esta área se elaboran los estudios técnicos específicos que se soliciten para la emisión de los dictámenes técnicos requeridos. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.3. Planificación de obras o proyectos de inversión

Para la planificación de obras o proyectos de inversión se incluye el análisis preliminar de diversas alternativas de proyectos de inversión para las comunidades a través de los COCODES para incluirlos en la propuesta de inversión del ejercicio fiscal correspondiente. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.4. Elaboración de presupuesto de obras o proyectos

En la elaboración de presupuesto de obras o proyectos, se realizan las actividades para la revisión de los renglones de trabajo con su debida

cuantificación para tener las especificaciones técnicas para el proyecto a realizar, se debe contar con la integración de precios unitarios y poder trasladar los costos unitarios de los renglones de trabajo para determinar el costo total de la obra o proyecto y poder trasladar el presupuesto al encargado. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.5. Gestión de proyectos

En la gestión de proyectos conlleva la planificación, programación, seguimiento y control de proyectos que gestionan las dependencias de la municipalidad. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.6. Atención de denuncias por daño al ambiente

La atención de denuncias por daño al ambiente dentro del perímetro del municipio de Jalapa y la coordinación con dependencias municipales, instituciones gubernamentales e instituciones y organizaciones comunitarias, se encuentra a cargo de la unidad de gestión ambiental municipal y no tiene un procedimiento documentado.

2.3.1.7. Aprovechamiento forestal de consumo familiar

Para el aprovechamiento forestal de consumo familiar se gestionan las solicitudes para la extracción de productos de un bosque y para satisfacer necesidades vitales domésticas sin que se puedan comercializar sus productos, no se encuentra documentado.

2.3.1.8. Autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano

La autorización de licencias para la tala de árboles del perímetro urbano es parte de la unidad de gestión ambiental municipal y no se encuentra documentado.

2.3.1.9. Tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentra en situación de riesgo

Las gestiones para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentran en situación de riesgo ya sean por tamaño, inclinación, estado fitosanitarios o que sea afectado por factores naturales, se encuentra a cargo de los técnicos de la oficina forestal municipal y también por parte de las brigadas forestales. Este procedimiento es parte de la unidad de gestión ambiental municipal y no se encuentra documentado.

2.3.1.10. Aviso de rozas y quemas agrícolas

El aviso de rozas y quemas agrícolas se atienden en la unidad de gestión ambiental municipal y no se encuentra documentado.

2.3.1.11. Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de venta

Este incluye las acciones a realizar para adquirir pilones forestales en el vivero municipal en calidad de venta, se presenta en la oficina de la unidad de

gestión ambiental municipal en donde se autoriza la venta respectiva. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.12. Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación

Las gestiones para la adquisición de pilones forestales en calidad de donación se encuentran a cargo en la oficina de la unidad de gestión ambiental municipal. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.13. Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta

Para la venta de plantas ornamentales, frutales y sustratos en el vivero municipal en calidad de venta, se realiza la solicitud en la unidad de gestión ambiental municipal, procedimiento que no se encuentra documentado.

2.3.1.14. Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación

La adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en calidad de donación se gestiona ante la unidad de gestión ambiental municipal y el procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.15. Servicios de brigada forestal

Las gestiones de los servicios de brigada forestal municipal para la construcción de brechas, chapeo, quema controlada, poda de árboles, tala de árboles (aserrado, troceado y leña), reforestación, fertilización, fumigación, planes sanitarios y otros servicios forestales, se realizan en la unidad de gestión ambiental municipal y no se encuentra documentado.

2.3.1.16. Atención y seguimiento a denuncias de tala

Para la atención y seguimiento a denuncias de tala de árboles, se presentan denuncias que son atendidas por la unidad de gestión ambiental municipal, este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.17. Extensión forestal y agroforestal

La gestión y ejecución de proyectos forestales y agroforestales, los procesos de capacitación, asesorías técnicas e incentivos forestales son atendidas por la unidad de gestión ambiental municipal, el procedimiento con las actividades que se desarrollan no se encuentra documentado.

2.3.1.18. Prevención, control y liquidación de incendios forestales

La prevención, control y liquidación de incendios forestales, se encuentra a cargo de la unidad de gestión ambiental municipal, se determinó que el personal que conforma la brigada forestal y de las organizaciones comunitarias en coordinación con la CONRED requieren capacitación para realizar sus funciones, las cuales se pueden apoyar con la elaboración de material

divulgativo para su prevención y lograr un cambio de actitud en la población en general. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.19. Licencia para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública

Para la tramitación de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano, se presentan las solicitudes en la unidad de gestión ambiental municipal, el procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.20. Coordinación para la implementación de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental

En la unidad de gestión ambiental municipal se establecen las necesidades de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental y se presentan ante el concejo municipal para su autorización. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.21. Gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental

La gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental se realiza con personal de la municipalidad en coordinación con instituciones, sectores y la comunidad. Este procedimiento es parte de la unidad de gestión ambiental municipal y no se encuentra documentado.

2.3.1.22. Generación de indicadores para diagnósticos y Monitoreos socio ambientales

El establecimiento de los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático se encuentran a cargo de la unidad de gestión ambiental municipal. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.1.23. Monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB

Los monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB se realizan por parte de la unidad de gestión ambiental municipal, el procedimiento con la descripción de las actividades no se encuentra documentado.

2.3.1.24. Elaboración del plan de capacitación anual

En este procedimiento se describen las actividades a realizar para la elaboración del plan de capacitaciones, en el cual se realiza la detección de las necesidades de capacitación para la población y empleados municipales. Forma parte de la unidad de gestión ambiental municipal y no se encuentra documentado.

2.3.1.25. Realización de los cursos de capacitación

Los cursos de capacitación se realizan con base en lo establecido en el plan de capacitaciones anual, está a cargo de la unidad de gestión ambiental municipal y no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.2. Dirección de Servicios Públicos

La dirección de servicios públicos es la dependencia administrativa de la municipalidad, con facultades y capacidad técnica y administrativa para la coordinación y prestación de los servicios públicos municipales de calidad, tanto en el área urbana como rural.

2.3.2.1. Información sobre trámites municipales

El manejo de la información sobre trámites municipales realizados en la dirección de servicios públicos de la municipalidad no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.2.2. Limpieza de instalaciones municipales

La limpieza dentro del edificio municipal para tener en óptimas condiciones las instalaciones de este, la realiza todos los días el personal de conserjería. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.2.3. Mantenimiento y servicios generales

En la dirección de servicios públicos se atienden las solicitudes de mantenimiento o reparación de las instalaciones municipales sobre averías o

defectos en las instalaciones. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.2.4. Clausura de establecimientos comerciales

Las gestiones para clausurar un establecimiento comercial registrado dentro del municipio de Jalapa están a cargo de la oficina de comercio, el procedimiento de esta gestión no se encuentra documentado.

2.3.2.5. Recepción de denuncias de establecimientos comerciales

En la oficina de comercio se atienden las denuncias escritas que los vecinos presentan sobre el funcionamiento de los establecimientos comerciales, el procedimiento que regula esta atención no se encuentra documentado.

2.3.2.6. Limpieza y ornato del municipio de Jalapa

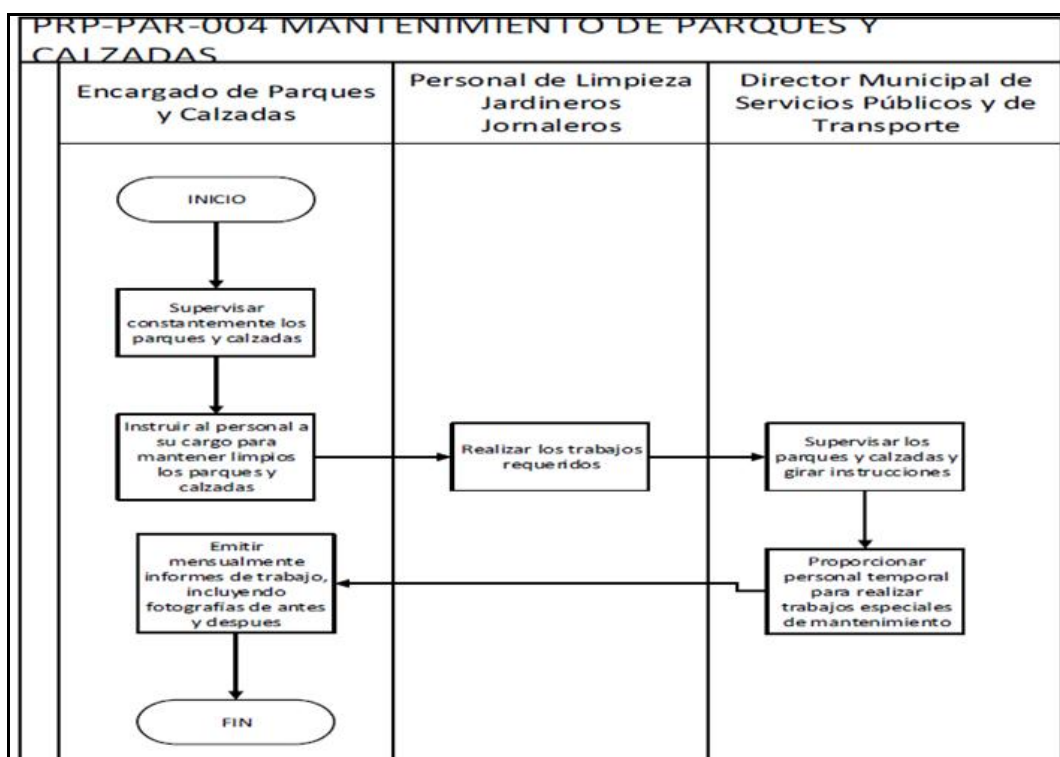
El mantenimiento y cuidado de toda la infraestructura municipal como los parques, calles, mercados, áreas verdes, basureros, entre otros, se realiza diariamente, pero no se cuenta con un procedimiento documentado que detalle las actividades que se deben desarrollar y sus responsables.

2.3.2.7. Mantenimiento de parques y calzadas

La coordinación y supervisión de los trabajos para mantener limpios los parques y calzadas del municipio de Jalapa, cuentan con procedimiento documentado que fue elaborado en la administración municipal del período 2012-2016, el cual consta únicamente de un flujograma de este y se identifica

en el Manual de Procedimientos actuales con el código PRP-PAR-004 mantenimiento de parques y calzadas, como se muestra en la figura 15.

Figura 15. **Flujograma para el mantenimiento de parques y calzadas**



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu*. <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

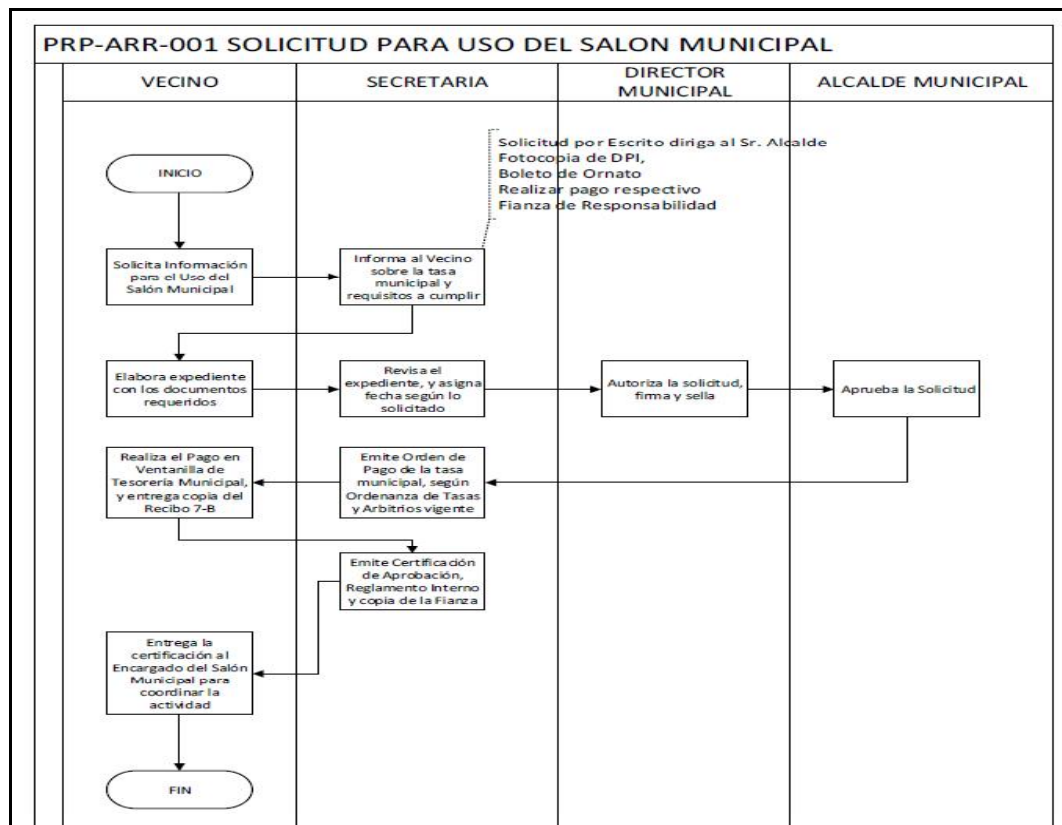
2.3.2.8. **Solicitud para construcción o remodelación de mausoleos**

El trámite de solicitud para la construcción o remodelación de mausoleos en el cementerio municipal de Jalapa no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.2.9. Solicitud para uso del salón municipal

El procedimiento para solicitar el uso del salón municipal se elaboró en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa solo se encuentra el flujograma de este y está identificado con el código PRP-ARR-001 solicitud para uso del salón municipal, como se muestra en la figura 16.

Figura 16. Flujograma de solicitud para uso del salón municipal

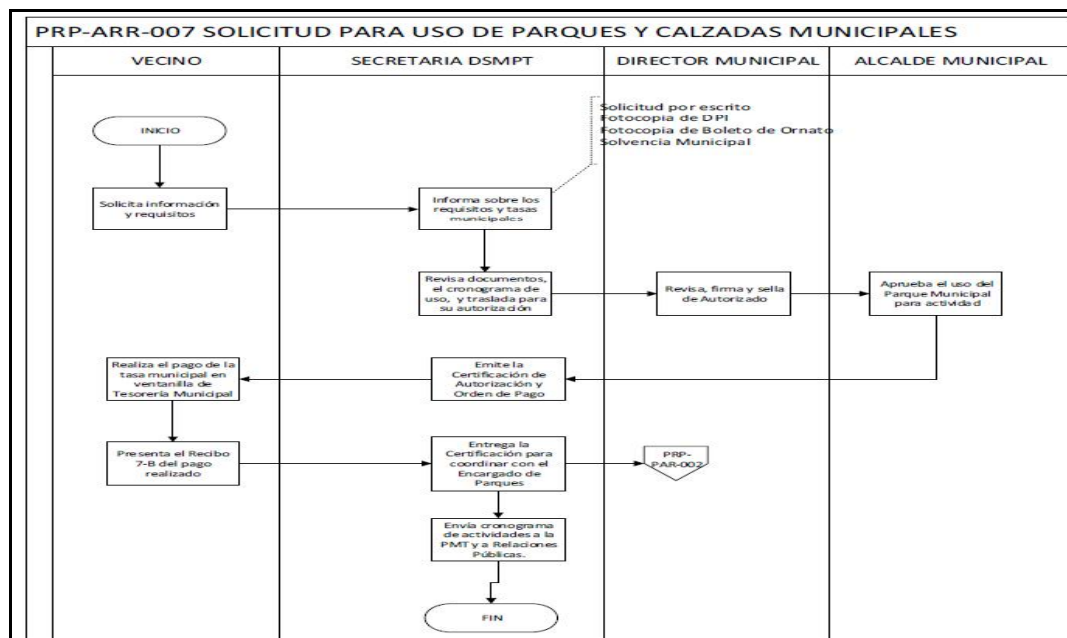


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.2.10. Solicitud para uso de parques y calzadas municipales

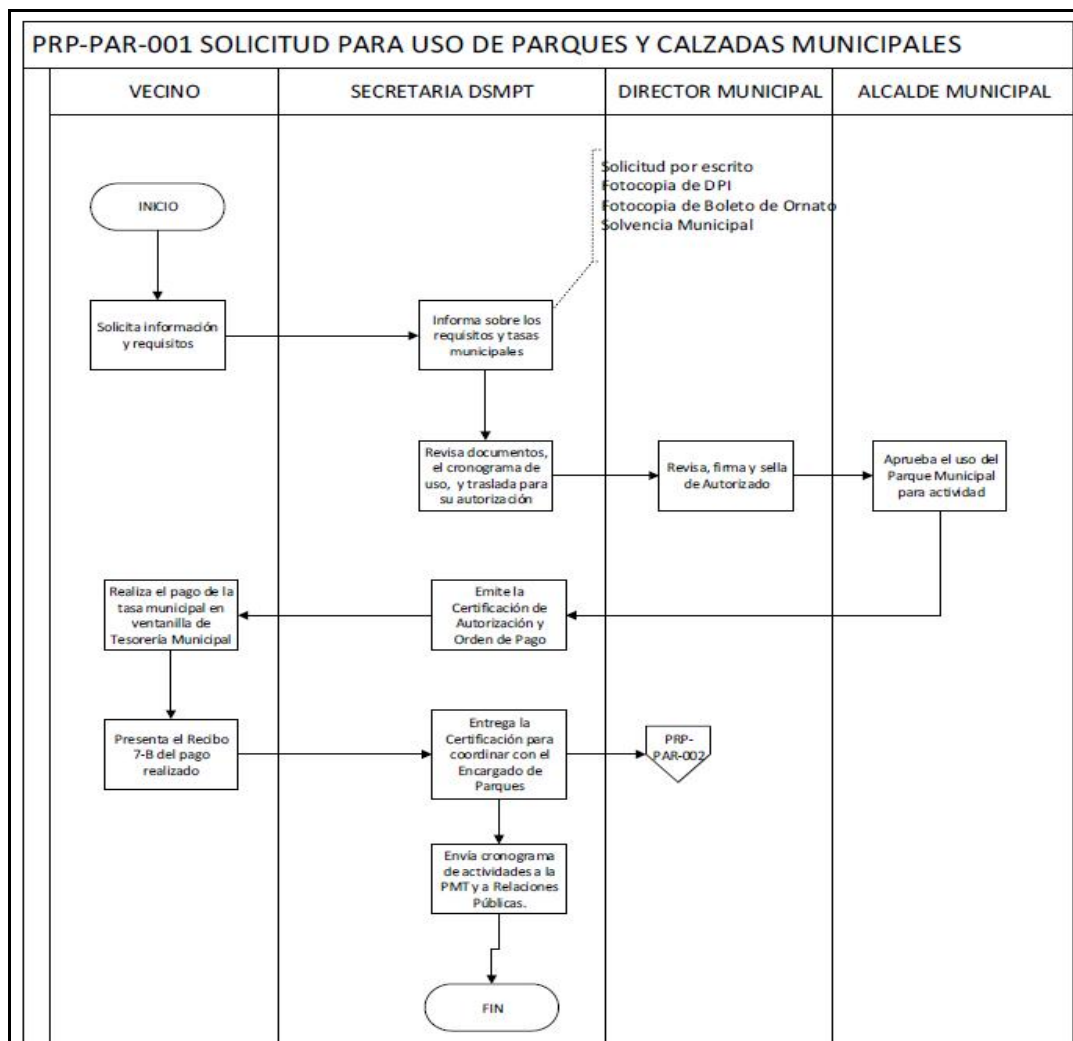
Este procedimiento se encuentra duplicado, incluye únicamente el flujograma de las solicitudes para el uso de parques y calzadas municipales, fue elaborado en la Administración 2012-2016 y se incluye en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa, se identifican con los códigos PRP-ARR-007 y PRP-PAR-001 e indica como responsables a dos unidades distintas dentro de la municipalidad, como se muestra en las figuras 17 y 18.

Figura 17. Flujograma de solicitud para uso de parques y calzadas municipales



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

Figura 18. **Flujograma de solicitud para uso de parques y calzadas municipales**

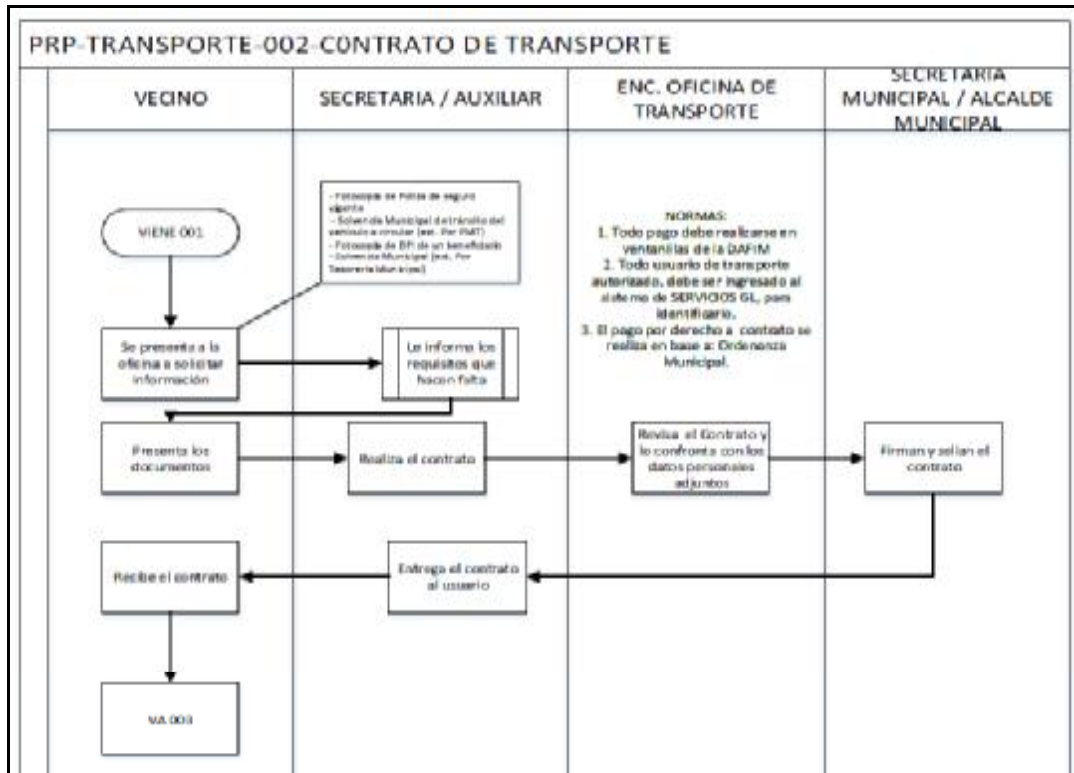


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.*
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.2.11. Contrato de transporte

Este procedimiento fue elaborado en la Administración 2012-2016, tiene definido únicamente el flujograma del proceso y está identificado con el código PRP-TRANSPORTE-002 contrato de transporte, como se muestra en la figura 19.

Figura 19. Flujograma para contrato de transporte



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.2.12. Recepción de expedientes de licencias de construcción

Las gestiones para emitir la licencia de construcción se realizan en la unidad de monitoreo de licencias de construcción, no cuenta con procedimiento documentado.

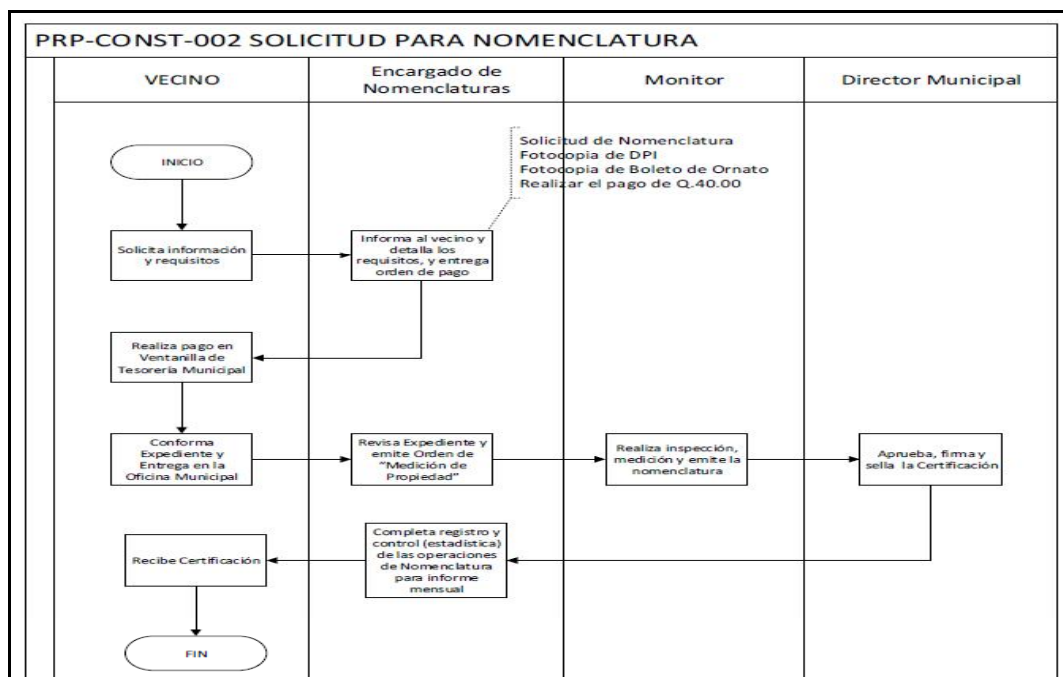
2.3.2.13. Emisión de licencias de construcción

Las gestiones para la emisión de la licencia de construcción están a cargo de la unidad de monitoreo de licencias de construcción y no se encuentra procedimiento documentado.

2.3.2.14. Solicitud para nomenclatura

El procedimiento para solicitud de nomenclatura fue elaborado en la Administración 2012-2016, incluye únicamente el flujograma de este y está identificado con el código PRP-CONST-002 solicitud para nomenclatura, como se muestra en la figura 20.

Figura 20. **Flujograma de solicitud para nomenclatura**



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

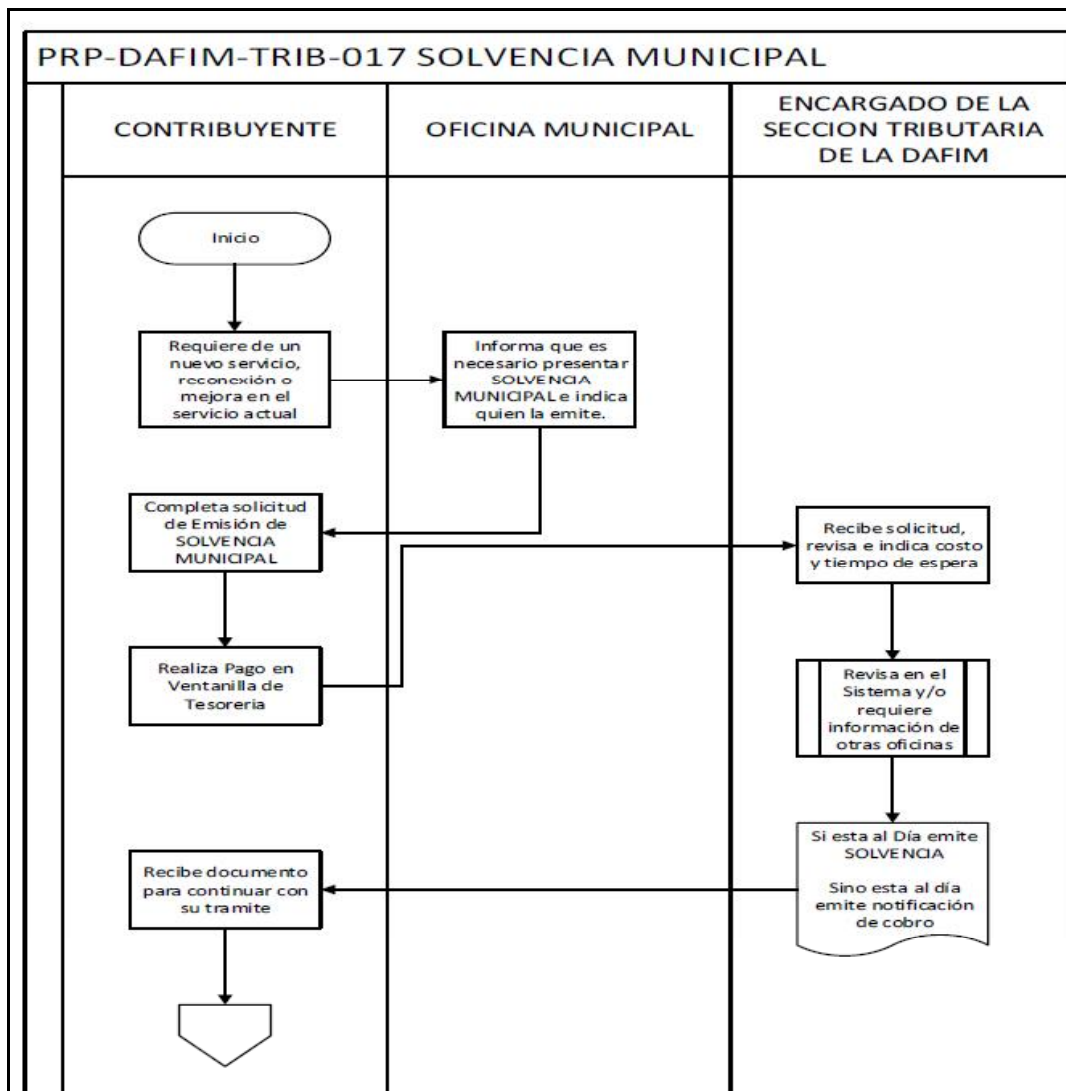
2.3.2.15. Solvencia municipal

El procedimiento para la emisión de solvencias municipales que utilizan actualmente fue elaborado en la Administración 2012-2016, se encuentra en el manual de procedimientos de la DAFIM y está identificado con el código PRP-DAFIM-TRIB-017 solvencia municipal, como se muestra en la figura 21.

Figura 21. Procedimiento para solvencia municipal

MUNICIPALIDAD DE JALAPA MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL		
Identificación	PRP-DAFIM-TRIB-017	1ª. Edición Enero 2014
Alcance:	SOLVENCIA MUNICIPAL	
Procedimiento:	El presente procedimiento define los pasos a seguir para otorgar Solvencia Municipal a los contribuyentes que requieran de otros servicios municipales y/o mejoras en los actuales.	
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los contribuyentes en las diferentes oficinas municipales.	
Tiempo Estimado:	1 Día	Frecuencia: Cuando se requiera
Número	Actividad	Responsable
01	Requiere nuevo servicio, reconexión o mejoras en el servicio actual	Contribuyente
02	Informa sobre los requisitos necesarios para otorgar el servicio; dentro de los cuales se requiere presente SOLVENCIA MUNICIPAL	Empleado Municipal
03	Solicita la Solvencia, completando el formulario de solicitud	Contribuyente
04	Recibe solicitud, verifica que este completa e indica costo de la Certificación y tiempo de espera	Encargado de la Sección Tributaria de la DAFIM
05	Realiza pago por la emisión de la Certificación (ya sea solvencia o constancia de deuda)	Contribuyente
06	Verifica en el sistema de Servicios GL, que se encuentre actualizado con todos los servicios (IUSI, AGUA, COMERCIO, TRANSPORTE, MERCADO, MULTAS, ENERGIA ELECTRICA)	Encargado de la Sección Tributaria de la DAFIM
07	Consulta con otras oficinas municipales que no se encuentren incorporadas en el sistema de Servicios GL para confirmar que el servicio se encuentre al día	Encargado de la Sección Tributaria de la DAFIM
08	Si está al día en el pago de todos sus servicios emite la SOLVENCIA MUNICIPAL y solicita firma de la Directora AFIM	Encargado de la Sección Tributaria de la DAFIM
09	Si no está al día, entrega notificación de cobro, detallando los servicios que se encuentran pendientes de pago	Encargado de la Sección Tributaria de la DAFIM
10	Entrega SOLVENCIA MUNICIPAL para que continúe con su trámite	Encargado de la Sección Tributaria de la DAFIM

Continuación de la figura 21.

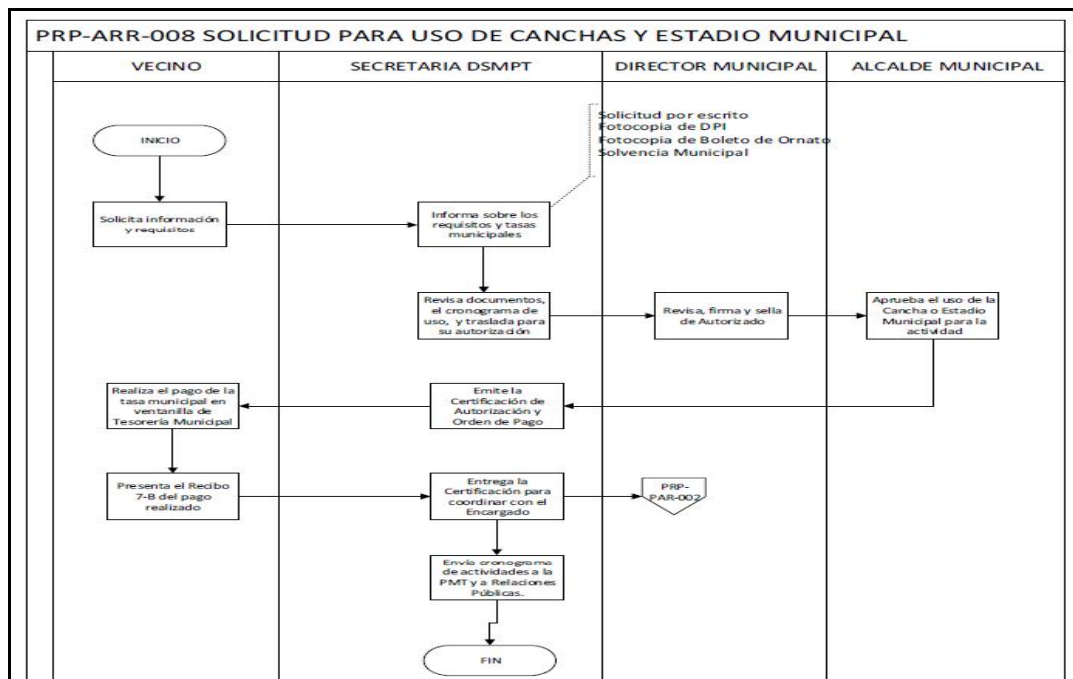


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de administración tributaria*.
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/02/5-manual-de-procedimientos-de-la-administracion-tributaria-1-0.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.2.16. Solicitud para uso de canchas y estadio municipal

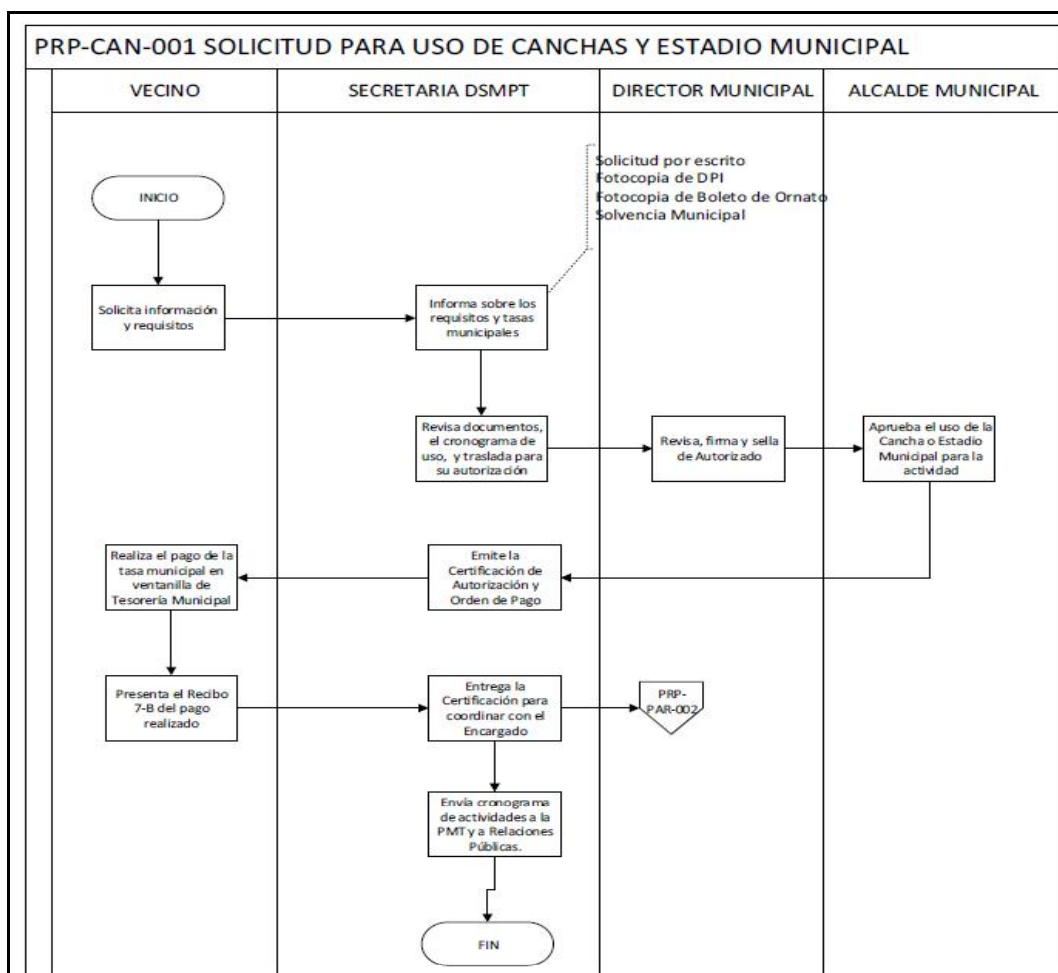
Para solicitar el uso de las canchas y el estadio municipal actualmente se encuentran vigentes dos procedimientos emitidos en la Administración 2012-2016, los cuales contienen únicamente el flujograma y están identificados con códigos distintos PRP-ARR-008 y PRP-CAN-001 y se encuentra asignado a dos unidades distintas dentro de la municipalidad como se muestra en las figuras 22 y 23.

Figura 22. **Flujograma de solicitud para uso de canchas y estadio municipal**



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

Figura 23. **Flujograma de solicitud para uso de canchas y estadio municipal**



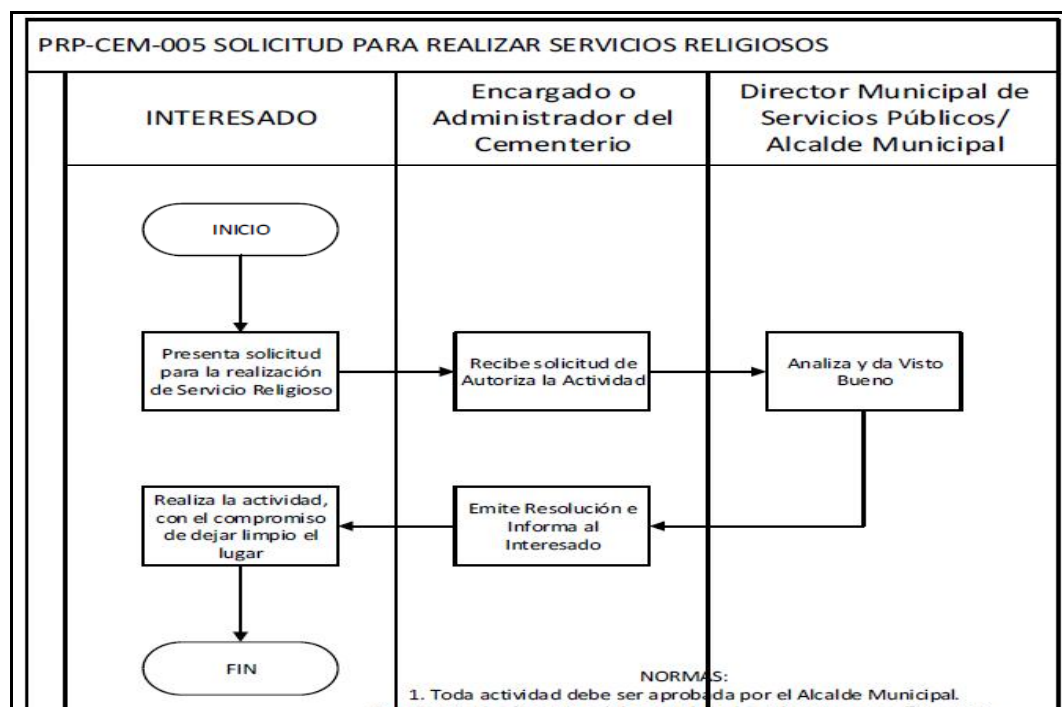
Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.*
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.2.17. Solicitud para realizar servicios religiosos

La atención de las solicitudes para realizar servicios religiosos en instalaciones municipales emplea el procedimiento elaborado en la

Administración del 2012-2016, incluye únicamente el flujograma del mismo y está identificado con el código PRP-CEM-005 como se muestra en la figura 24.

Figura 24. **Flujograma de solicitud para realizar servicios religiosos**

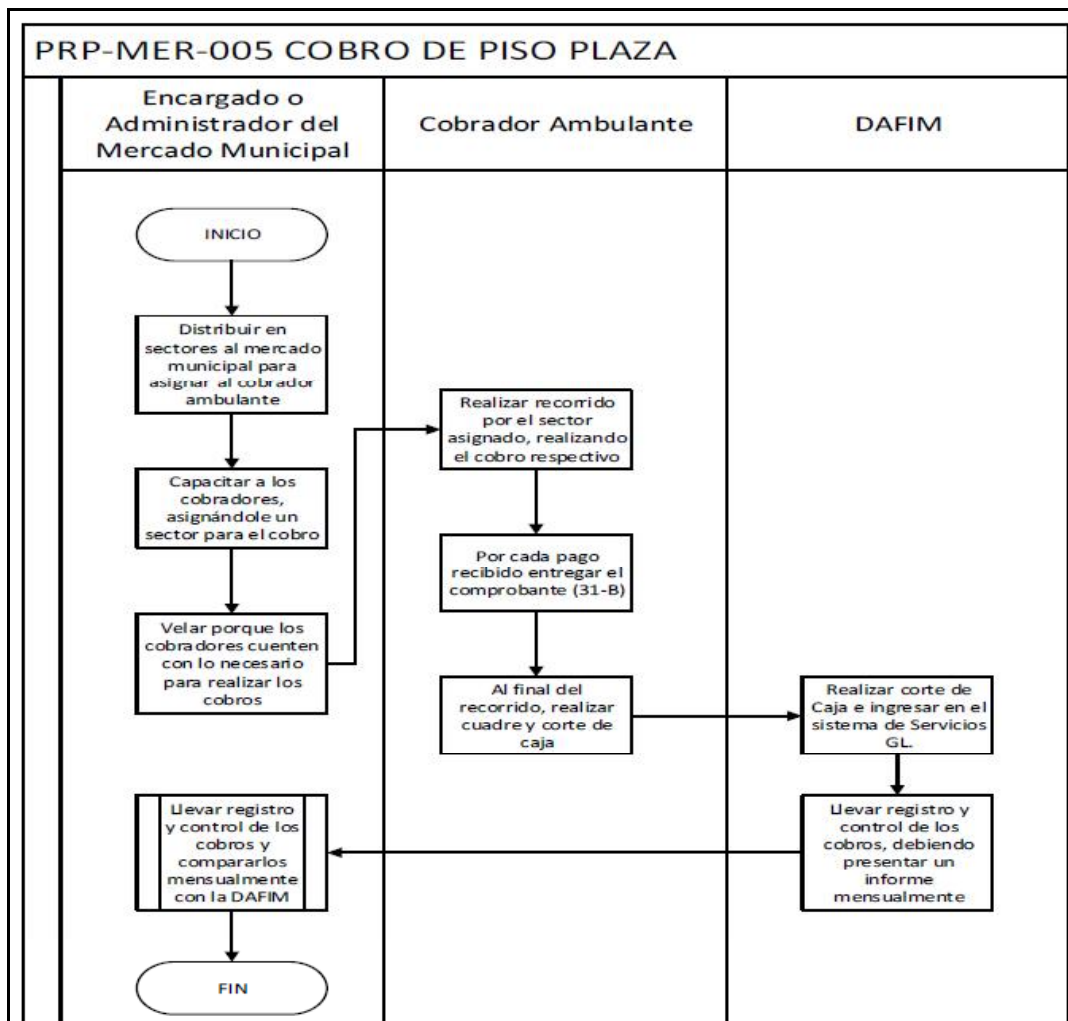


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.2.18. Cobro de piso plaza

El cobro de piso plaza se realiza con el procedimiento que fue elaborado en la Administración 2012-2016, el cual contiene únicamente un flujograma de este y se identifica con el código PRP-MER-005, como se muestra en la figura 25.

Figura 25. Flujograma para cobro de piso plaza



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.*
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.3. Dirección Municipal de la Mujer

Es una dependencia de la municipalidad de Jalapa orientada a la promoción del empoderamiento y participación de las mujeres en el municipio para el ejercicio pleno de la ciudadanía.

2.3.3.1. Procesos de capacitación y formación

Las gestiones para la coordinación institucional e interinstitucional para la elaboración de programas de capacitación y formación en beneficio de las mujeres del municipio de Jalapa se realizan actualmente sin contar con un procedimiento documentado.

2.3.3.2. Gestión de charlas

La gestión de charlas de orientación para la niñez y vecinas del municipio de Jalapa, son parte de los programas de la municipalidad, pero no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.3.3. Atención a víctimas de violencia

La atención a víctimas de violencia de mujeres en el municipio de Jalapa es una gestión que actualmente no cuenta con procedimiento documentado.

2.3.3.4. Asistencia médica en clínicas municipales

La asistencia médica a la niñez y mujeres del municipio de Jalapa en las clínicas municipales no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.3.5. Ayuda social

La atención de programas sociales para la entrega de alimentos es una gestión que forma parte de las actividades que realiza la municipalidad, su procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.4. Dirección de Recursos Humanos

Es la dependencia responsable de la administración del recurso humano, debiendo garantizar la optimización del recurso y lograr la buena ejecución de los planes y proyectos establecidos.

2.3.4.1. Reclutamiento de personal

El reclutamiento de personal es una función vital en la municipalidad para elegir al personal potencialmente calificado y capaz de ocupar cargos dentro de la institución, pero no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.4.2. Solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales

La atención de solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.4.3. Capacitación del personal

Para establecer los cursos de capacitación se recopila la información con base a los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño para luego

planificar los programas de capacitación. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.4.4. Elaboración del perfil de puestos

Para la elaboración del perfil de puestos se revisa la especificación de las clases de puestos con los que cuenta la municipalidad, no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.4.5. Descripción de puestos

Para elaborar la descripción de puestos se elabora un documento que incluya los deberes, lineamientos, responsabilidades, posiciones, tipos de puestos y se describen los términos de capacidad y experiencia que debe tener cada persona que ocupe un puesto en la municipalidad de Jalapa. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.4.6. Creación o eliminación de puestos de trabajo

Las gestiones que se realizan para la creación o eliminación de puestos que establece el código municipal, no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.4.7. Recepción de quejas y/o reclamos

La atención de las quejas o reclamos dentro de las instalaciones del edificio municipal no cuentan con un procedimiento documentado.

2.3.5. Jalapagua

La Empresa Municipal de Agua Jalapagua, es la encargada de la distribución de agua potable en el municipio de Jalapa, proporcionando un servicio de calidad y generando desarrollo integral al municipio. Esta fue creada en el año 2016.

2.3.5.1. Pago de servicio de agua

El pago del servicio de agua potable es una gestión que realizan los vecinos diariamente, no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.5.2. Recepción de quejas o reclamos

Las gestiones para administrar, atender y responder las quejas o reclamos presentados por los vecinos respecto a los servicios que brinda la empresa municipal no cuentan con un procedimiento documentado.

2.3.5.3. Trámite de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria

La atención de los trámites de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.5.4. Trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable

Las actividades para realizar el trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable por parte de los vecinos del municipio de Jalapa, no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.5.5. Traspaso de título de agua

El traspaso de título de agua es una gestión en la que el vecino o empresa realiza la solicitud para poner el servicio a nombre de un nuevo usuario. Este procedimiento no se encuentra documentado.

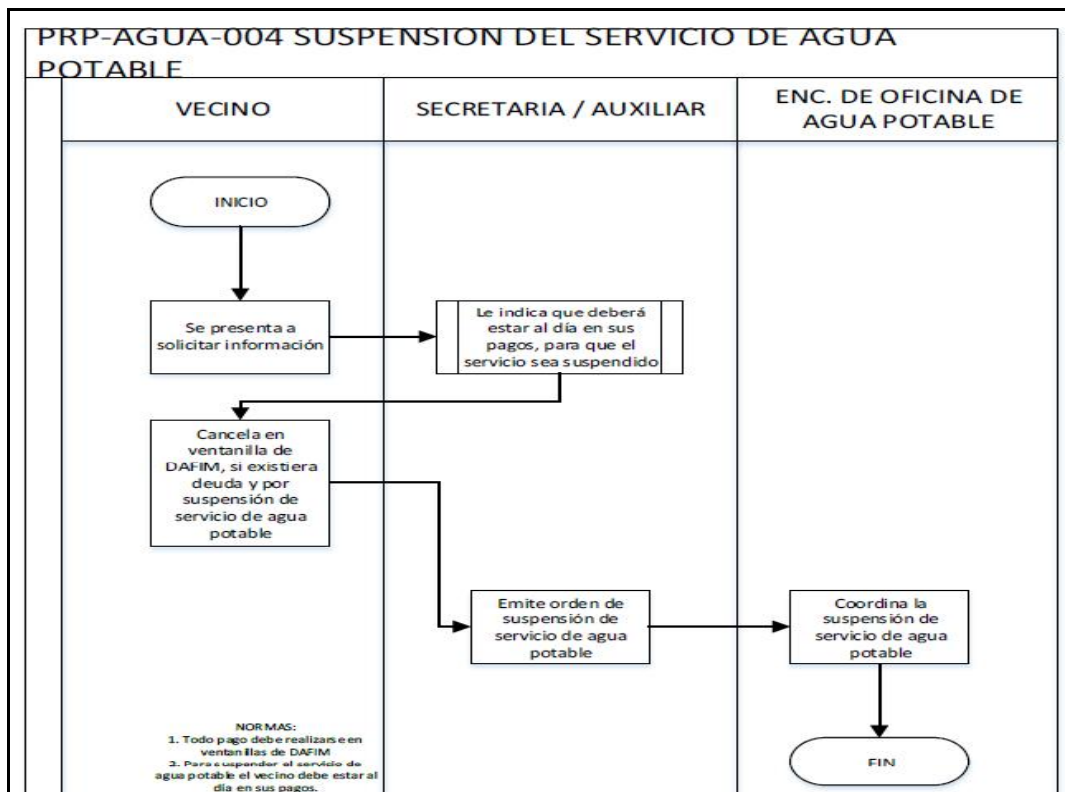
2.3.5.6. Lectura de contadores

La lectura de contadores la realiza el personal de la empresa municipal de agua, para luego ingresar, registrar y cargar las lecturas al sistema GL y posteriormente hacer los cobros por servicio de agua potable. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.5.7. Suspensión de servicio de agua por falta de pago

Este procedimiento cuenta únicamente con un flujograma, el cual fue elaborado en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa y se identifica con el código PRP-AGUA-004 suspensión del servicio de agua, se muestra en la figura 26.

Figura 26. **Flujograma para suspensión del servicio de agua potable**

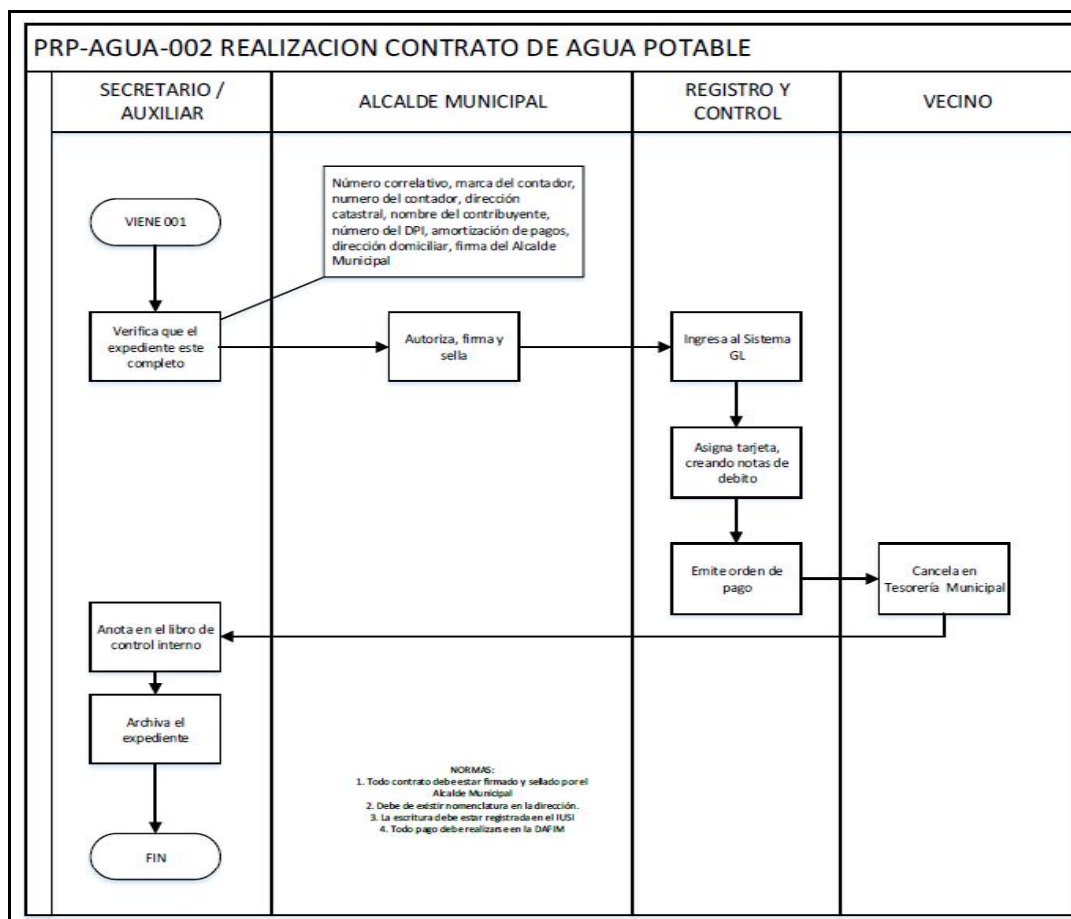


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.8. Contrato de agua potable

Este procedimiento fue elaborado en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento, únicamente se encuentra el flujograma y está identificado con el código PRP-AGUA-002 realización contrato de agua potable, se muestra en la figura 27.

Figura 27. **Flujograma para realización contrato de agua potable**



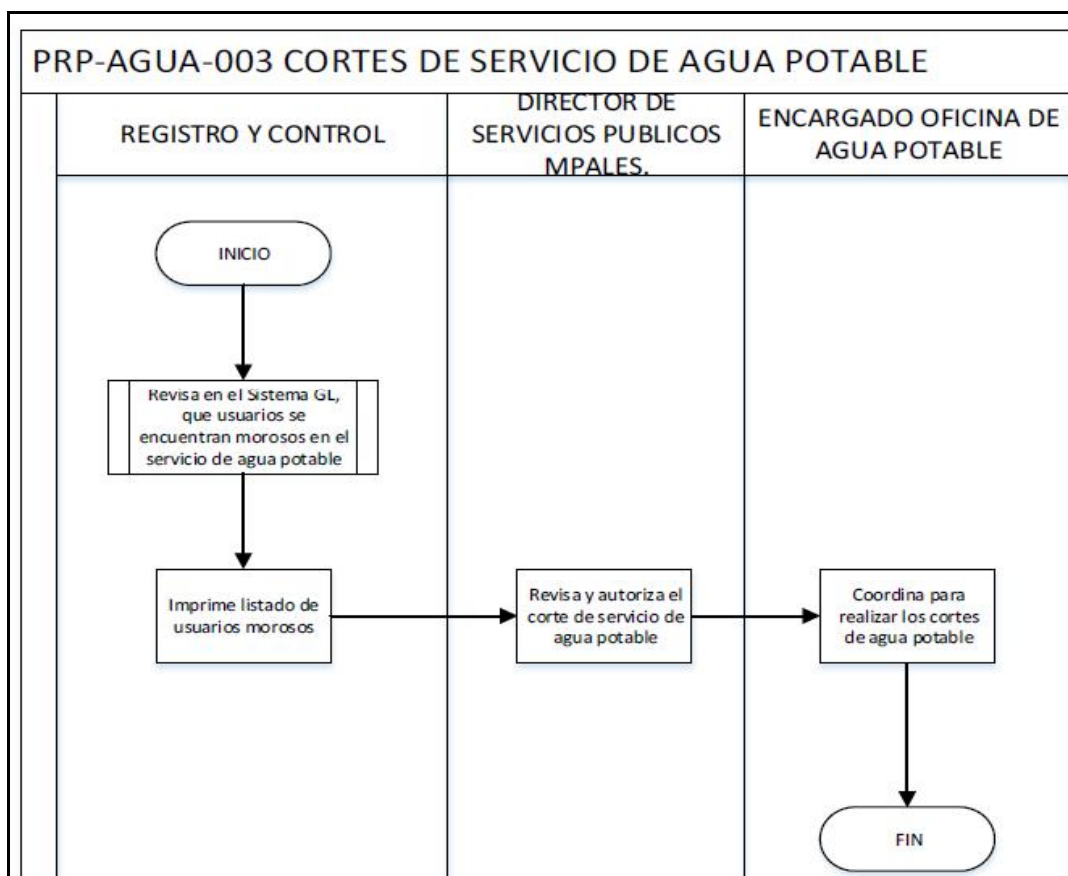
Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.9. Cortes de servicio de agua potable por deuda

Este procedimiento cuenta únicamente con un flujograma, fue elaborado en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa está a cargo de la oficina municipal de agua y

saneamiento, está identificado con el código PRP-AGUA-003 cortes de servicio de agua potable, se muestra en la figura 28.

Figura 28. **Flujograma para cortes de servicio de agua potable**

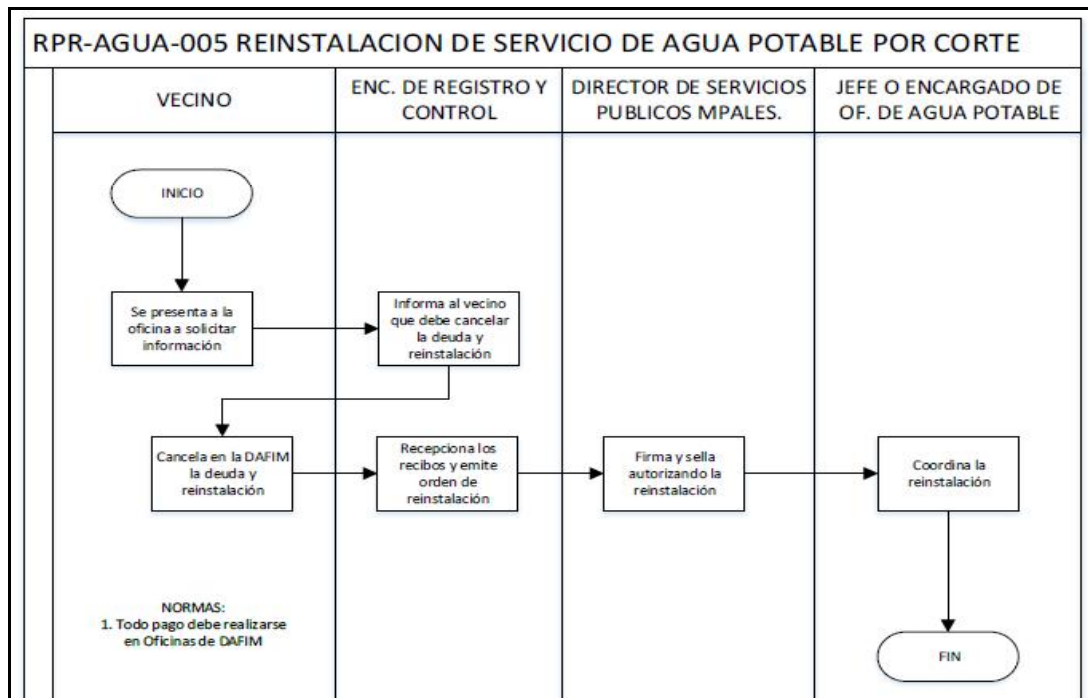


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.*
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.10. Reinstalación de servicio de agua potable por corte

Este procedimiento incluye únicamente un flujograma, el cual fue elaborado en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa se encuentra a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento, está identificado con el código PRP-AGUA-005 reinstalación de servicio de agua potable por corte, se muestra en la figura 29.

Figura 29. **Flujograma para reinstalación de servicio de agua potable por corte**

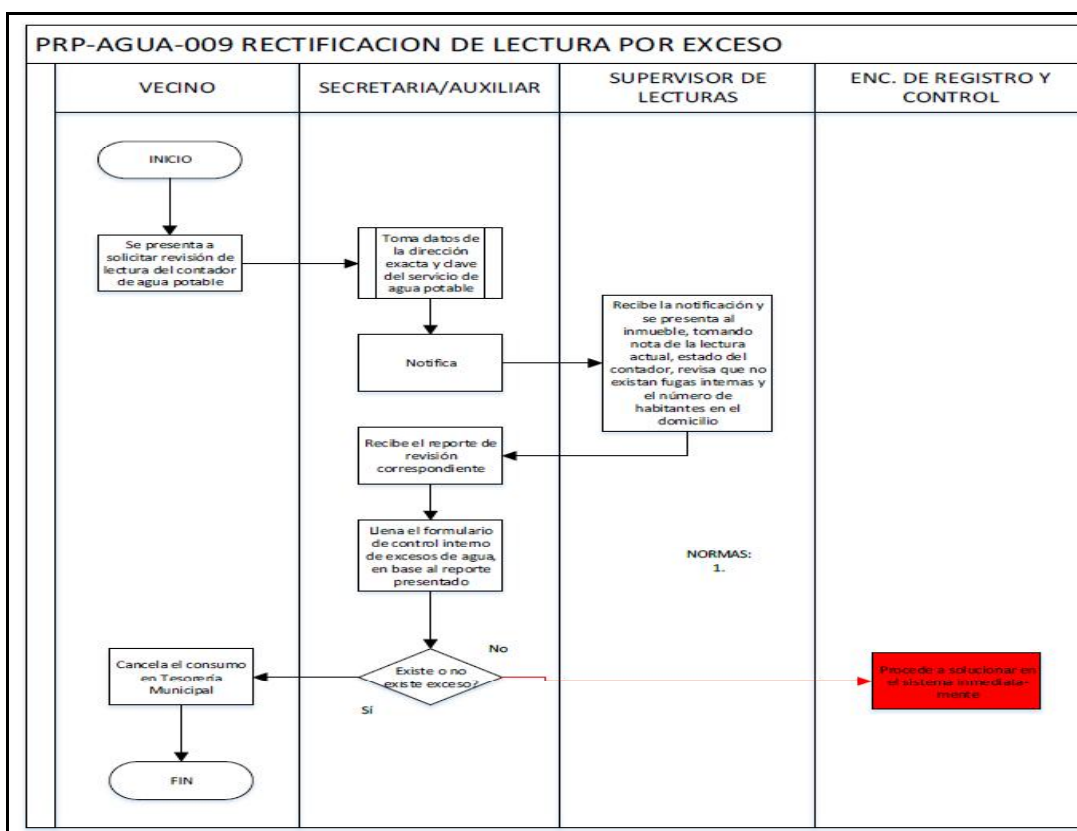


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.11. Rectificación de lectura por exceso

Este procedimiento fue elaborado en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento, incluye únicamente el flujograma y está identificado con el código PRP-AGUA-009 rectificación de lectura por exceso, se muestra en la figura 30.

Figura 30. Flujograma para rectificación de lectura por exceso

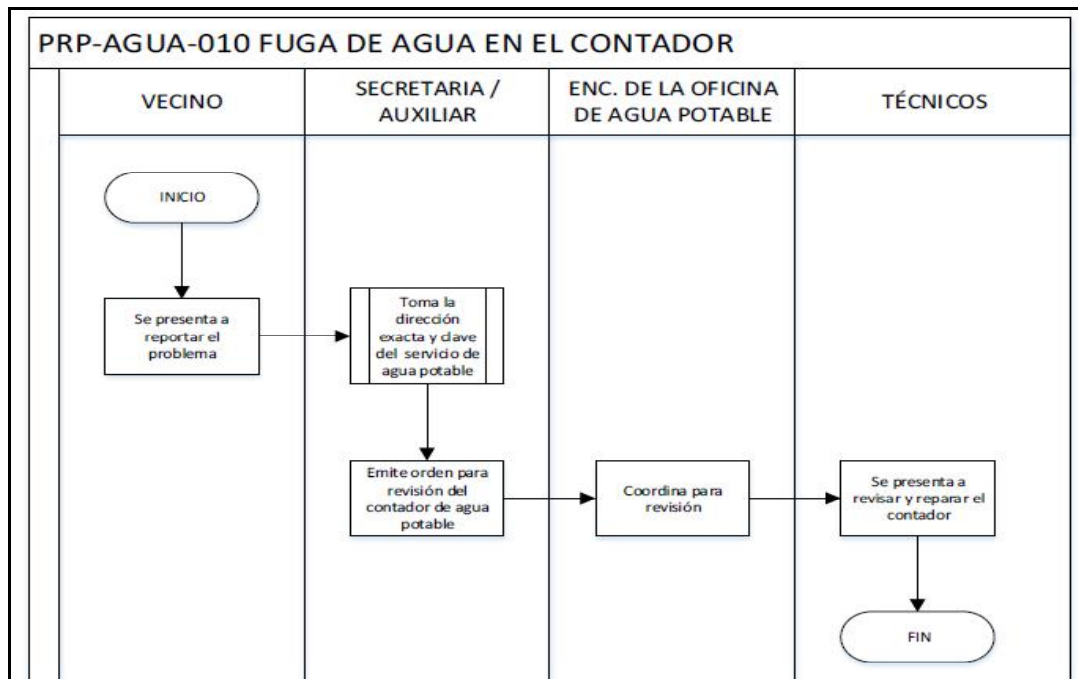


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.12. Fuga de agua en el contador

Este procedimiento incluye únicamente el flujograma, fue elaborado en la Administración 2012-2016, está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento se identifica con el código PRP-AGUA-010 fuga de agua en el contador, se muestra en la figura 31.

Figura 31. Flujograma para fuga de agua en el contador

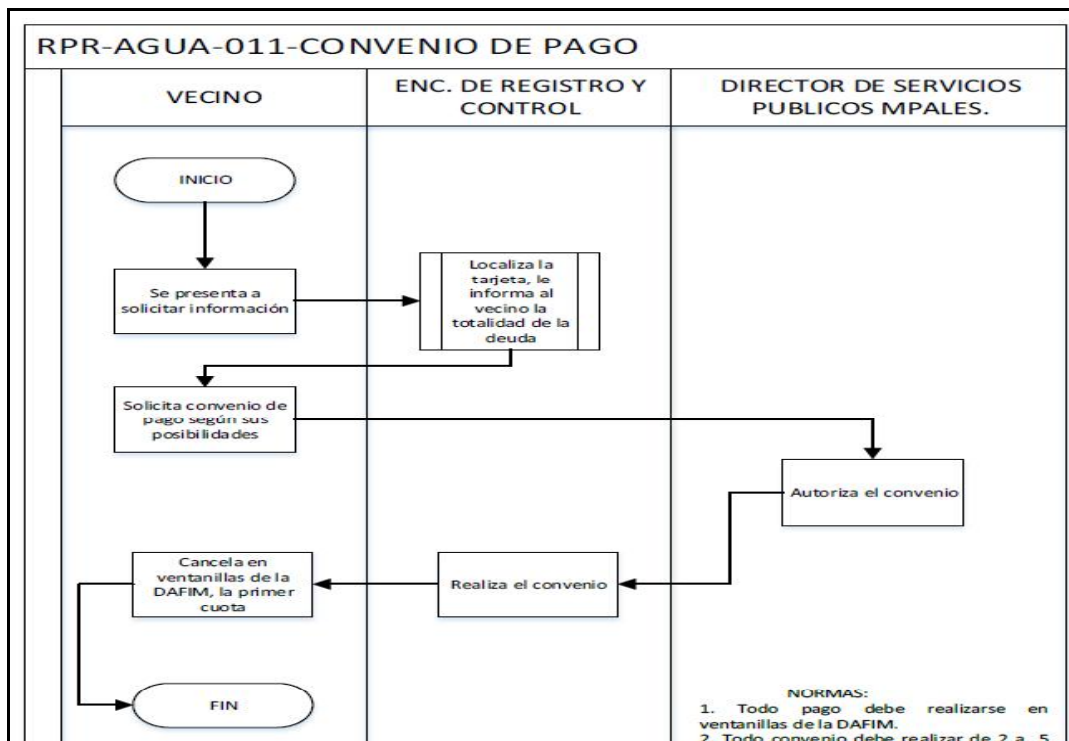


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.13. Convenio de pago

Este procedimiento incluye únicamente el flujograma, fue elaborado en la Administración 2012-2016, en el manual de procedimientos que tiene la municipalidad de Jalapa está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento se identifica con el código PRP-AGUA-011 convenio de pago, se muestra en la figura 32.

Figura 32. Flujograma para convenio de pago



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.*
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.14. Mantenimiento de planta de tratamiento de agua potable

Las gestiones para realizar el mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable no cuentan con un procedimiento documentado.

2.3.5.15. Inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita

La inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita del municipio de Jalapa lo realiza el personal de la municipalidad y no se cuenta con un procedimiento documentado.

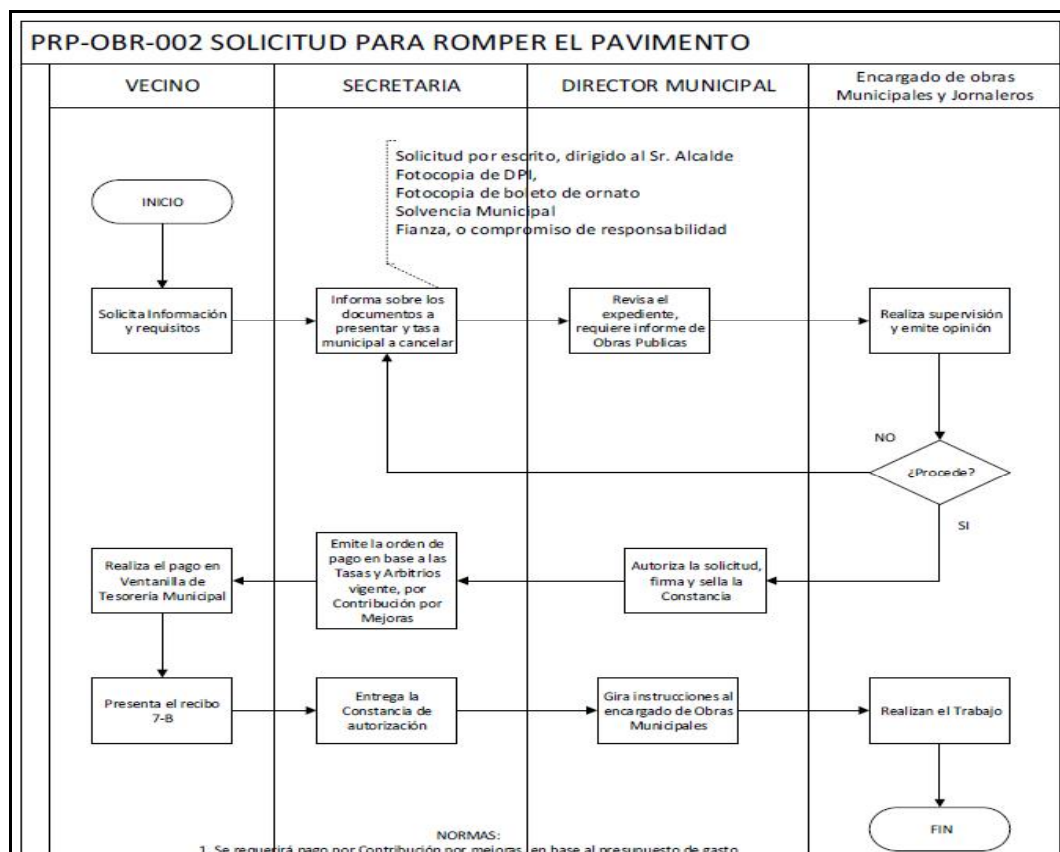
2.3.5.16. Solicitud para romper pavimento

Este procedimiento incluye únicamente el flujograma, fue elaborado en la Administración 2012-2016, está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento, está identificado con el código PRP-OBR-002 solicitud para romper pavimento, se muestra en la figura 33.

2.3.5.17. Solicitud para levantamiento de adoquín

En este procedimiento se gestionan las solicitudes para el levantamiento de adoquín dentro del municipio de Jalapa al momento de solicitar un nuevo servicio de agua potable o para el entronque de drenajes. Este procedimiento no se encuentra documentado.

Figura 33. **Flujograma de solicitud para romper pavimento**

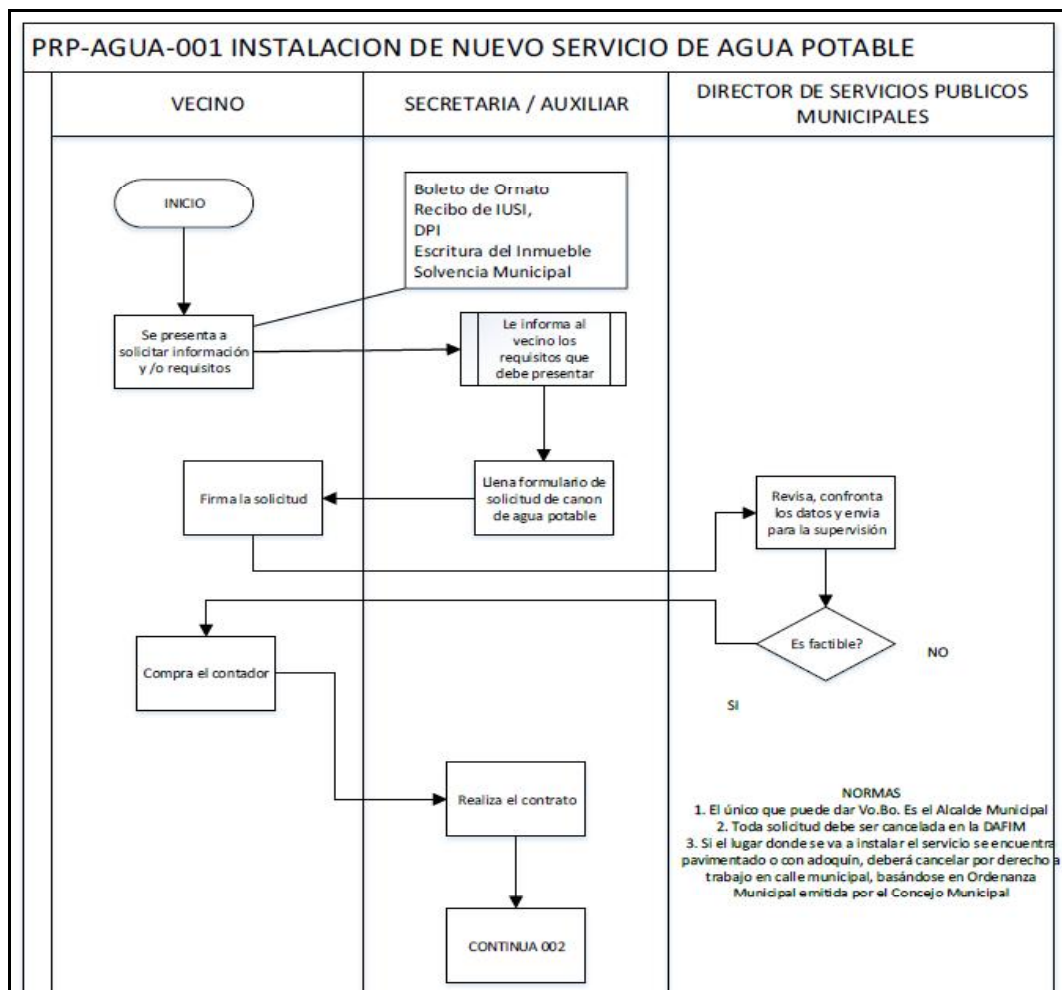


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.*
<https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.18. **Instalación de nuevo servicio de agua potable**

Este procedimiento fue elaborado en la Administración 2012-2016, está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento, únicamente se encuentra el flujograma y está identificado con el código PRP-AGUA-001 instalación de nuevo servicio de agua potable, se muestra en la figura 34.

Figura 34. **Flujograma para instalación de nuevo servicio de agua potable**

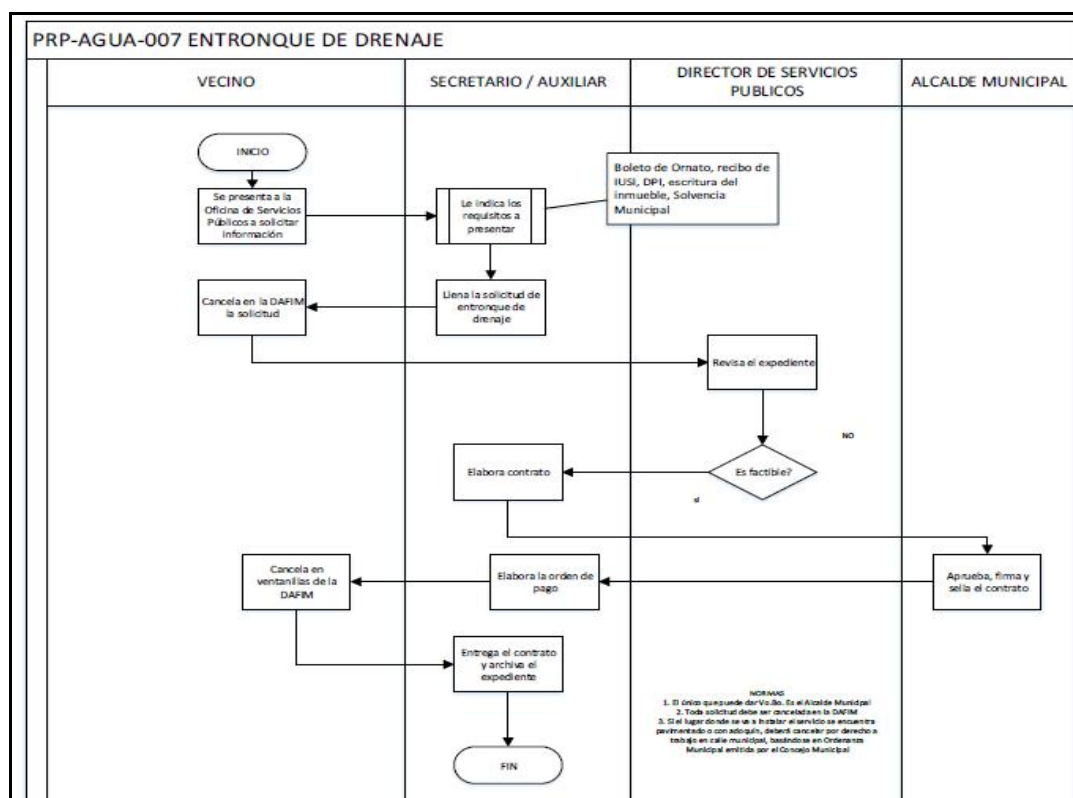


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu*. <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.19. Entronque de drenajes

Este procedimiento fue elaborado en la Administración 2012-2016, está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento, únicamente se encuentra el flujograma y está identificado con el código PRP-AGUA-007 entronque de drenaje, se muestra en la figura 35.

Figura 35. Flujograma para entronque de drenaje

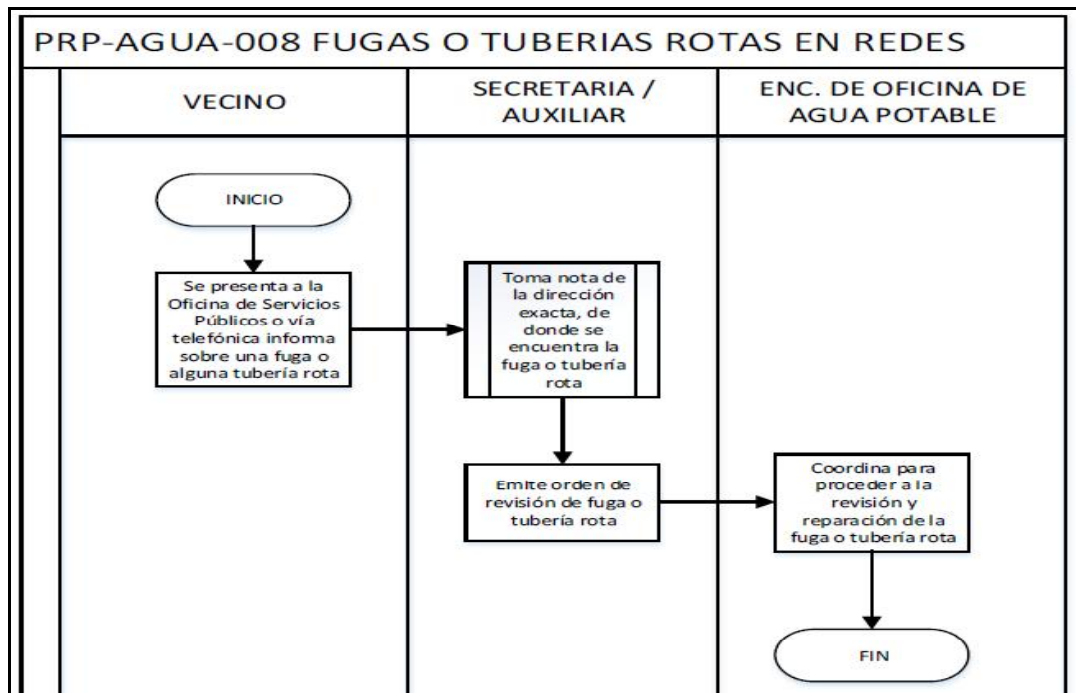


Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.5.20. Fugas o tuberías rotas en redes

Este procedimiento únicamente se encuentra el flujograma, fue elaborado en la Administración 2012-2016, está a cargo de la oficina municipal de agua y saneamiento se identifica con el código PRP-AGUA-008 fugas o tuberías rotas en redes, se muestra en la figura 36.

Figura 36. Flujograma para fugas o tuberías rotas en redes



Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Manual de procedimientos de servicios públicos masepu.* <https://comunicacionmunijalapa.files.wordpress.com/2015/05/manual-de-procedimientos-de-servicios-publicos-masepu.pdf>. Consulta: 15 de agosto de 2020.

2.3.6. Empresa Eléctrica Municipal

La Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa es una entidad pública que debe adoptar los principios generales de administración, es la encargada de brindar el servicio de energía eléctrica a los habitantes del municipio de Jalapa.

2.3.6.1. Atención al cliente

La atención al cliente abarca las actividades que realiza la empresa eléctrica municipal desde el contacto inicial con el cliente hasta que se resuelve satisfactoriamente su consulta. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.6.2. Recepción de quejas o reclamos

Las gestiones para administrar, atender y responder las quejas o reclamos presentados por los vecinos respecto a los servicios que brinda la empresa eléctrica municipal. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.6.3. Gestión de trámites

Las gestiones para realizar un trámite nuevo de la empresa eléctrica municipal, posteriormente se establecen los requisitos que se deben cumplir y es enviado a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica para que sea analizado y poder darle seguimiento al trámite sugerido. El procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.6.4. Traspaso de nombre

Para realizar cambio de nombre de un contrato de servicio de energía eléctrica ya existente, se debe solicitar a la empresa eléctrica, aunque es una gestión que se realiza actualmente, no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.6.5. Nivel de satisfacción

Las gestiones para conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios, respecto a las prestaciones que reciben, recogiendo directamente sus opiniones, previamente del diseño de encuestas. El procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.6.6. Pago de servicio de energía eléctrica

Las gestiones para realizar los pagos por servicio de energía eléctrica no cuentan con un procedimiento documentado.

2.3.6.7. Autorización de energía eléctrica para nuevos usuarios

Para la autorización del servicio de energía eléctrica para nuevos usuarios en el municipio de Jalapa mediante una concesión, no cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.6.8. Lectura de contadores

La lectura de contadores se realiza por parte del personal de la empresa eléctrica municipal y posteriormente se ingresa al sistema de gestión de cobros. Este procedimiento no se encuentra documentado.

2.3.6.9. Problemas por cobros excesivos

En la empresa eléctrica, se reciben quejas por cobro excesivo de energía eléctrica, las cuales se atienden, pero no se cuenta con un procedimiento documentado.

2.3.6.10. Instalación o falta de alumbrado público

La instalación de servicio de energía eléctrica nuevo o reportar falta de alumbrado público dentro del municipio de Jalapa, es una gestión que actualmente no cuenta con un procedimiento documentado.

Del análisis efectuado en la municipalidad de Jalapa y las empresas municipales, se determinó que la actual administración retomó los procedimientos elaborados en la administración 2012-2016, los cuales se encuentran publicados en la página web de la municipalidad, algunos de ellos están borrosos y no son legibles, no tienen un formato único, se encuentran desactualizados, solo incluyen un diagrama de flujo, pero no tienen una descripción de las actividades que se realizan.

Adicionalmente, se determinó que existen algunos procedimientos duplicados asignados a distintas dependencias, lo cual genera confusión en el personal y los usuarios al momento de su aplicación, adicionalmente, se

estableció que existen varios servicios que presta la municipalidad que no cuentan con procedimientos documentados.

2.4. Propuesta para la documentación de procedimientos

La documentación de los procedimientos permitirá a la municipalidad brindarles a sus empleados una descripción de las actividades que debe desarrollar conforme a las funciones que le corresponden en su puesto de trabajo y les da certeza a los vecinos que realizan gestiones en las dependencias municipales.

Se documentaron 85 procedimientos, que incluyen 20 actualizaciones de los procedimientos vigentes y 65 procedimientos nuevos que han sido documentados para la municipalidad de Jalapa. Las versiones originales se centralizarán en la dirección de recursos humanos para poder ser consultados, se brindará una copia impresa a cada dependencia para ser consultada por el personal y se publicaran en la página web de la municipalidad.

Para la documentación de los procedimientos se elaboró una guía técnica la cual describe los aspectos de forma, redacción y contenido que deben considerarse cuando se realicen los procedimientos de la municipalidad. Las directrices que se proporcionan en la guía técnica aplican para todas las direcciones municipales y así como a las empresas municipales de agua y energía eléctrica.

2.4.1. Guía Técnica para la elaboración de un manual de procedimientos

La guía técnica para la elaboración del manual de procedimientos es un instrumento que permitirá sustentar las funciones de coordinación, dirección, evaluación y control de las gestiones que se realizan en la municipalidad de Jalapa y sus dependencias.

La guía técnica tiene como objetivo describir la forma como deben documentarse los procedimientos en una forma estandarizada al momento de su creación, actualización o para dejarlos sin vigencia.

Para la identificación de los procedimientos se estableció una nueva nomenclatura la cual permite conocer el área a la que pertenecen los procedimientos, los responsables de su aplicación, la versión que se emite y la vigencia de estos.

En la guía técnica para la elaboración de los procedimientos de la municipalidad de Jalapa, se estableció la estructura siguiente: objetivo, glosario, el formato de la portada, el documento de aprobación, índice de los procedimientos y el registro maestro de procedimientos, también incluye la estructura de cada procedimiento que incluye: caratula, documento de aprobación, propósito, alcance, marco legal, definiciones, narrativa, diagrama de flujo, anexos, se indica los formatos a emplear para la evaluación, la propuesta de actualización, control de cambios, como deben dejarse sin vigencia los procedimientos, la distribución y anexos, La guía técnica se muestra en el anexo 1, p. 329.

2.4.2. Documentación de los procedimientos

A continuación, se detallan los procedimientos documentados y estandarizados para las direcciones municipales de planificación, de servicios públicos, de la mujer, recursos humanos y para las empresas municipales de agua y energía eléctrica.

La documentación de los procedimientos está basada en la guía técnica elaborada para la municipalidad y el formato propuesto, el cual fue avalado por la municipalidad de Jalapa.

2.4.2.1. Dirección Municipal de Planificación

Para la Dirección Municipal de Planificación se documentaron cinco procedimientos de carácter técnico administrativo y veinte procedimientos para la unidad de gestión ambiental municipal que ayudarán a impulsar el cumplimiento de las competencias y responsabilidades en materia ambiental.

2.4.2.1.1. Elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales

El procedimiento que define las actividades para la elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales se muestra en la figura 37.

Figura 37. **Procedimiento para elaboración de dictámenes técnicos de obras y proyectos municipales**

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	ELABORACIÓN DE DICTAMENES TÉCNICOS DE OBRAS Y PROYECTOS MUNICIPALES	PR-DMP-SC-DTO-001

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para Elaborar Dictámenes Técnicos de Obras y Proyectos Municipales.

Alcance:
El procedimiento inicia con la solicitud de Dictamen Técnico y finaliza cuando ya se tenga respuesta del Oficio de Dictamen Técnico.

Marco legal:
a. Código Municipal

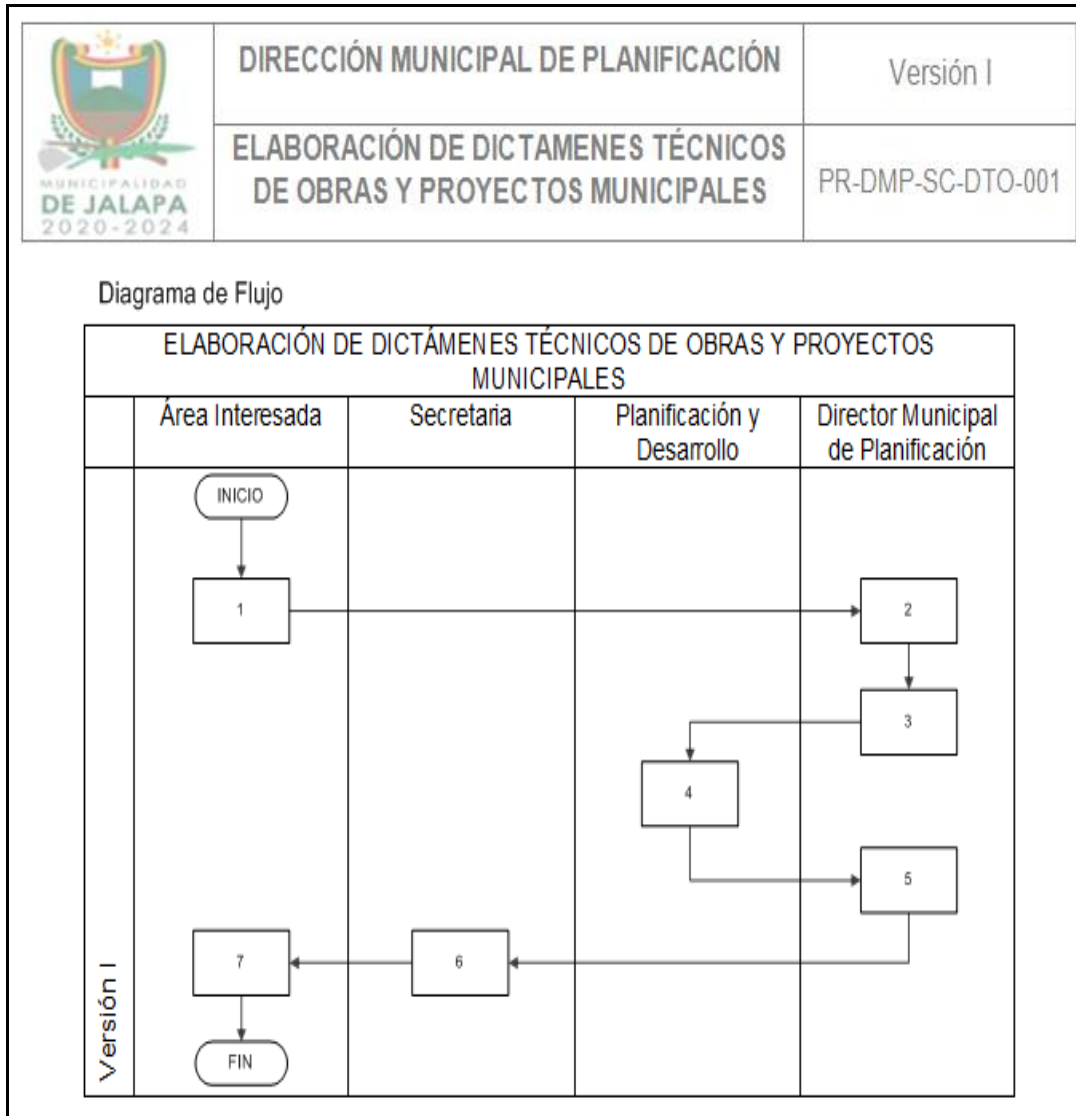
Definiciones:

- Ninguna

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Envía a Director Municipal de Planificación, Oficio de Solicitud de Dictamen Técnico respecto a una Obra o Proyecto	Área Interesada
2.	Recibe Oficio de Solicitud, analiza la información de la Obra o Proyecto y programa una visita técnica	Director Municipal de Planificación
3.	Realiza visita técnica con profesional asignado de la Unidad de Planificación y Desarrollo (si lo amerita)	Director Municipal de Planificación
4.	Elabora Dictamen Técnico de acuerdo al análisis realizado en la visita técnica	Planificación y Desarrollo
5.	Firma, sella y autoriza Oficio de Dictamen Técnico y traslada a Secretaría	Director Municipal de Planificación
6.	Traslada el Dictamen Técnico con Oficio de Respuesta al interesado	Secretaría
7.	Recibe Oficio de Dictamen Técnico	Área Interesada

Continuación de la figura 37.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 37.

 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	<p>Oficio de Solicitud de Dictamen Técnico</p>	<p>Oficio No. _____</p>
<p style="text-align: right;">Jalapa ___ de ___ del ___</p> <p>Señor (a). _____ Director Municipal de Planificación Municipalidad de Jalapa Presente</p> <p>Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus actividades cotidianas.</p> <p>El motivo de la presente es para solicitarle se realice una visita Técnica a la siguiente dirección: _____ _____ debido a que actualmente tenemos el siguiente problema: _____ _____</p> <p>Para lo cual necesitamos nos puedan dar sus recomendaciones con respecto al tema.</p> <p>Agradeciendo su atención a la presente.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente, _____ Señor (a). Tel.</p>		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Continuación de la figura 37.

	Dictamen Técnico	DT No. _____
<p>El infrascrito ingeniero civil, _____, colegiado activo _____, desempeñando el cargo de encargado de Planificación y Desarrollo de la Municipalidad de Jalapa.</p> <p style="text-align: center;"><u>CERTIFICA</u></p> <p>A solicitud del _____, Alcalde Municipal del Municipio de Jalapa, Departamento de Jalapa, me constituí en el inmueble ubicado _____ de Jalapa y efectué INSPECCION a dicho inmueble, donde funcionará _____ verificando que _____.</p> <p>RECOMENDACIONES: _____</p> <p>CONCLUSION: _____</p> <p>Fecha en que se realizó la visita de campo y se elaboró este documento _____ Se adjuntan fotografías _____.</p> <p style="text-align: center;">_____ Ingeniero Civil Colegiado Activo No. _____</p>		
Fotografía 1:	Fotografía 2:	
Fotografía 3:	Fotografía 4:	

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

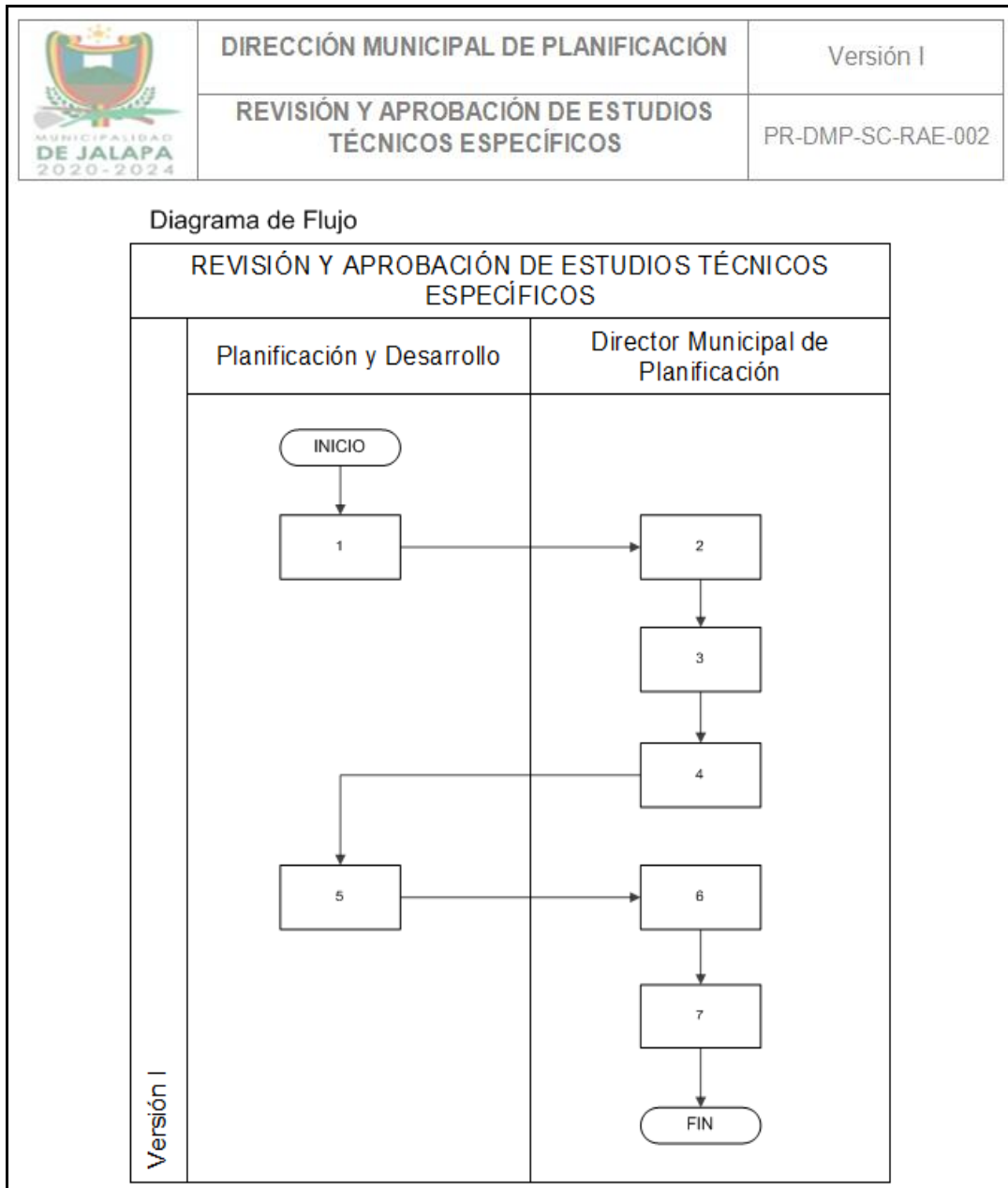
2.4.2.1.2. Revisión y aprobación de estudios técnicos específicos

Para la revisión y aprobación de estudios técnicos específicos el procedimiento documentado se muestra en la figura 38.

Figura 38. Procedimiento para revisión y aprobación de estudios técnicos de estudios técnicos específicos

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ESTUDIOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS	Versión I PR-DMP-SC-RAE-002																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Revisión y Aprobación de los Estudios Técnicos Específicos que se soliciten.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con el Oficio de Solicitud para Revisión y Aprobación y finaliza cuando el Dictamen Técnico sea aprobado.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: • Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 65%;">Actividad</th> <th style="width: 30%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Recibe Oficio de Solicitud con propuesta de estudio técnico específico y asigna a un profesional para el acompañamiento en el análisis del estudio técnico específico requerido</td> <td style="text-align: center;">Planificación y Desarrollo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Realiza verificación y análisis de cálculos e información técnica que incluya el estudio en función de los términos de referencia establecidos</td> <td style="text-align: center;">Director Municipal de Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Verifica fechas y nombres de la documentación y constancias para validar legalidad técnica</td> <td style="text-align: center;">Director Municipal de Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>De haber correcciones solicitan a profesional o empresa que elaboró propuesta de estudio técnico específico que aclare o presente una ampliación de la información</td> <td style="text-align: center;">Director Municipal de Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>Emite dictamen técnico de la propuesta de estudio técnico específico</td> <td style="text-align: center;">Planificación y Desarrollo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td> <td>Recibe y revisa dictamen técnico de la propuesta de estudio técnico específico</td> <td style="text-align: center;">Director Municipal de Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.</td> <td>Firma y sella dictamen técnico en aprobación al estudio técnico específico.</td> <td style="text-align: center;">Director Municipal de Planificación</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Recibe Oficio de Solicitud con propuesta de estudio técnico específico y asigna a un profesional para el acompañamiento en el análisis del estudio técnico específico requerido	Planificación y Desarrollo	2.	Realiza verificación y análisis de cálculos e información técnica que incluya el estudio en función de los términos de referencia establecidos	Director Municipal de Planificación	3.	Verifica fechas y nombres de la documentación y constancias para validar legalidad técnica	Director Municipal de Planificación	4.	De haber correcciones solicitan a profesional o empresa que elaboró propuesta de estudio técnico específico que aclare o presente una ampliación de la información	Director Municipal de Planificación	5.	Emite dictamen técnico de la propuesta de estudio técnico específico	Planificación y Desarrollo	6.	Recibe y revisa dictamen técnico de la propuesta de estudio técnico específico	Director Municipal de Planificación	7.	Firma y sella dictamen técnico en aprobación al estudio técnico específico.	Director Municipal de Planificación
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Recibe Oficio de Solicitud con propuesta de estudio técnico específico y asigna a un profesional para el acompañamiento en el análisis del estudio técnico específico requerido	Planificación y Desarrollo																								
2.	Realiza verificación y análisis de cálculos e información técnica que incluya el estudio en función de los términos de referencia establecidos	Director Municipal de Planificación																								
3.	Verifica fechas y nombres de la documentación y constancias para validar legalidad técnica	Director Municipal de Planificación																								
4.	De haber correcciones solicitan a profesional o empresa que elaboró propuesta de estudio técnico específico que aclare o presente una ampliación de la información	Director Municipal de Planificación																								
5.	Emite dictamen técnico de la propuesta de estudio técnico específico	Planificación y Desarrollo																								
6.	Recibe y revisa dictamen técnico de la propuesta de estudio técnico específico	Director Municipal de Planificación																								
7.	Firma y sella dictamen técnico en aprobación al estudio técnico específico.	Director Municipal de Planificación																								

Continuación de la figura 38.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 38.

 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	Oficio de Solicitud	Oficio No. _____
<p style="text-align: right;">Jalapa ___ de ___ del ___</p> <p>Señor (a). _____ Municipalidad de Jalapa Presente</p> <p>Por este medio envió el Estudio Técnico con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. _____2. _____3. _____4. _____5. _____ <p>Para que se le dé el respectivo trámite para su aprobación.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente.</p> <p style="text-align: center;">_____ Planificación y Desarrollo</p>		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.


2.4.2.1.3. Planificación de obras o proyectos de inversión

En la figura 39 se muestra el procedimiento documentado para la planificación de obras o proyectos de inversión.

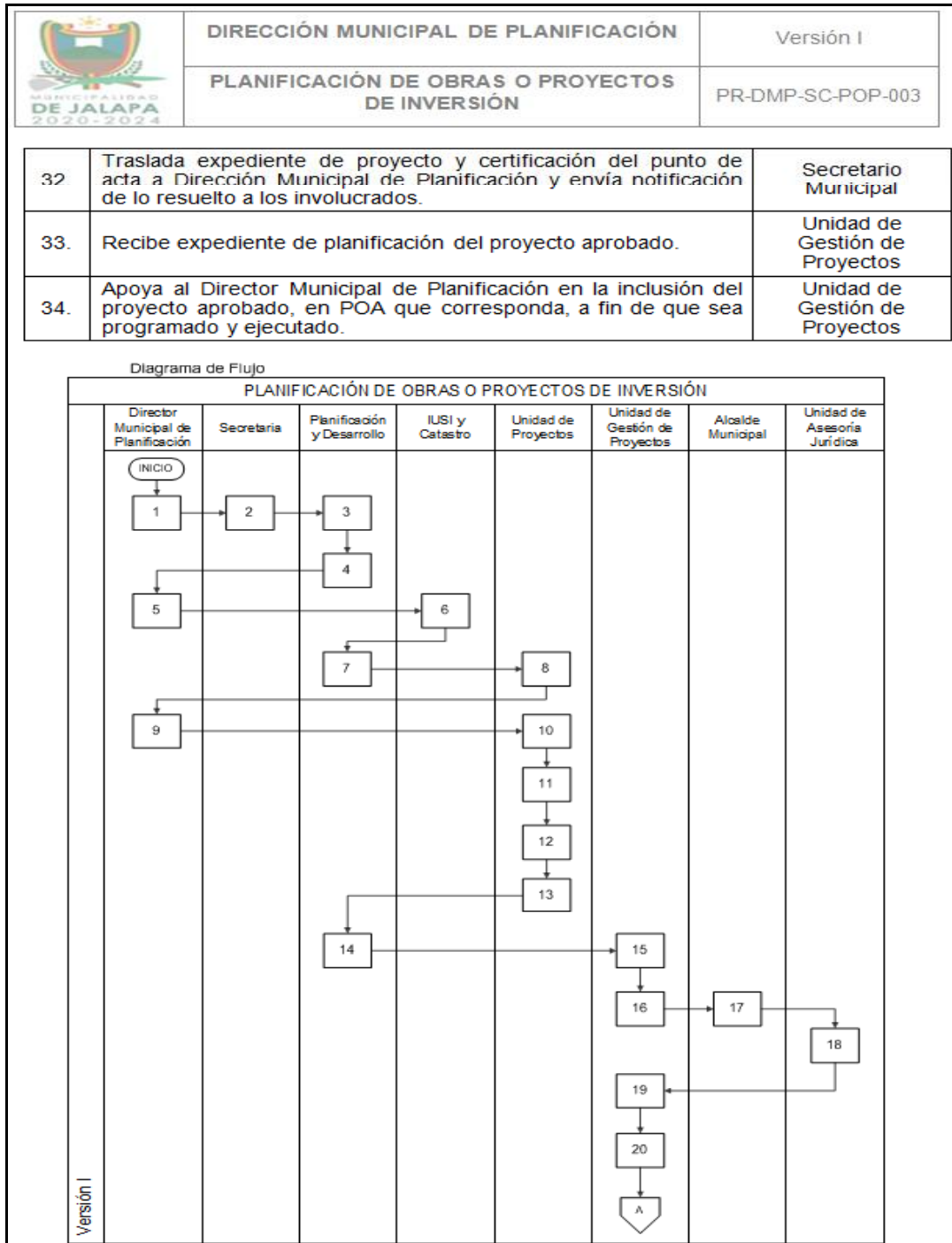
Figura 39. Procedimiento para planificación de obras o proyectos de inversión

		DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
		PLANIFICACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN	PR-DMP-SC-POP-003
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para que se realice la Planificación de Obras o Proyectos de Inversión.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la solicitud del trámite de la obra o proyecto de inversión y finaliza cuando el proyecto sea aprobado.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal b. Ley de Contrataciones del Estado</p> <p>Definiciones: <ul style="list-style-type: none"> • COCODE: Consejo Comunitario de Desarrollo • SNIP: Sistema Nacional de Inversión Pública • DAFIM: Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal • POA: Plan Operativo Anual </p>			
Narrativa			
No.	Actividad	Responsable	
1.	Recibe solicitud del COCODE y llena ficha de trámite y traslada para registro y formulación de propuesta de la obra o proyecto.	Director Municipal de Planificación	
2.	Recibe expediente, asigna código, registra en la base de datos y traslada a encargado de Planificación y Desarrollo.	Secretaria	
3.	Recibe expediente y asigna a profesional para formulación y planificación de la obra o proyecto.	Planificación y Desarrollo	
4.	Realiza inspección de campo, para verificar la problemática y plantear la propuesta, traslada a Director Municipal de Planificación.	Planificación y Desarrollo	
5.	Recibe y envía oficio de solicitud con Visto Bueno al IUSI y Catastro para que se indique la tenencia de propiedad.	Director Municipal de Planificación	
6.	Recibe oficio de solicitud y emite oficio de respuesta de tenencia de la propiedad con documentos de soporte del registro de la propiedad (indicando si es propiedad privada o municipal)	Encargado de IUSI y Catastro	
7.	Recibe oficio de respuesta de la tenencia de propiedad para iniciar a conformar expediente de planificación.	Planificación y Desarrollo	
8.	Realiza propuesta de diseño, según sea el caso del proyecto (arquitectura o ingeniería) y traslada.	Unidad de Proyectos	
9.	Verifica y analiza propuesta para determinar la solución (según planos de la propuesta del diseño).	Director Municipal de Planificación	
10.	Concluye la emisión de planos del diseño propuesto para la solución.	Unidad de Proyectos	
11.	Realiza cálculo del diseño (memoria de cálculo y cantidades de trabajo y presupuesto).	Unidad de Proyectos	
12.	Emite perfil y especificaciones técnicas del proyecto.	Unidad de Proyectos	

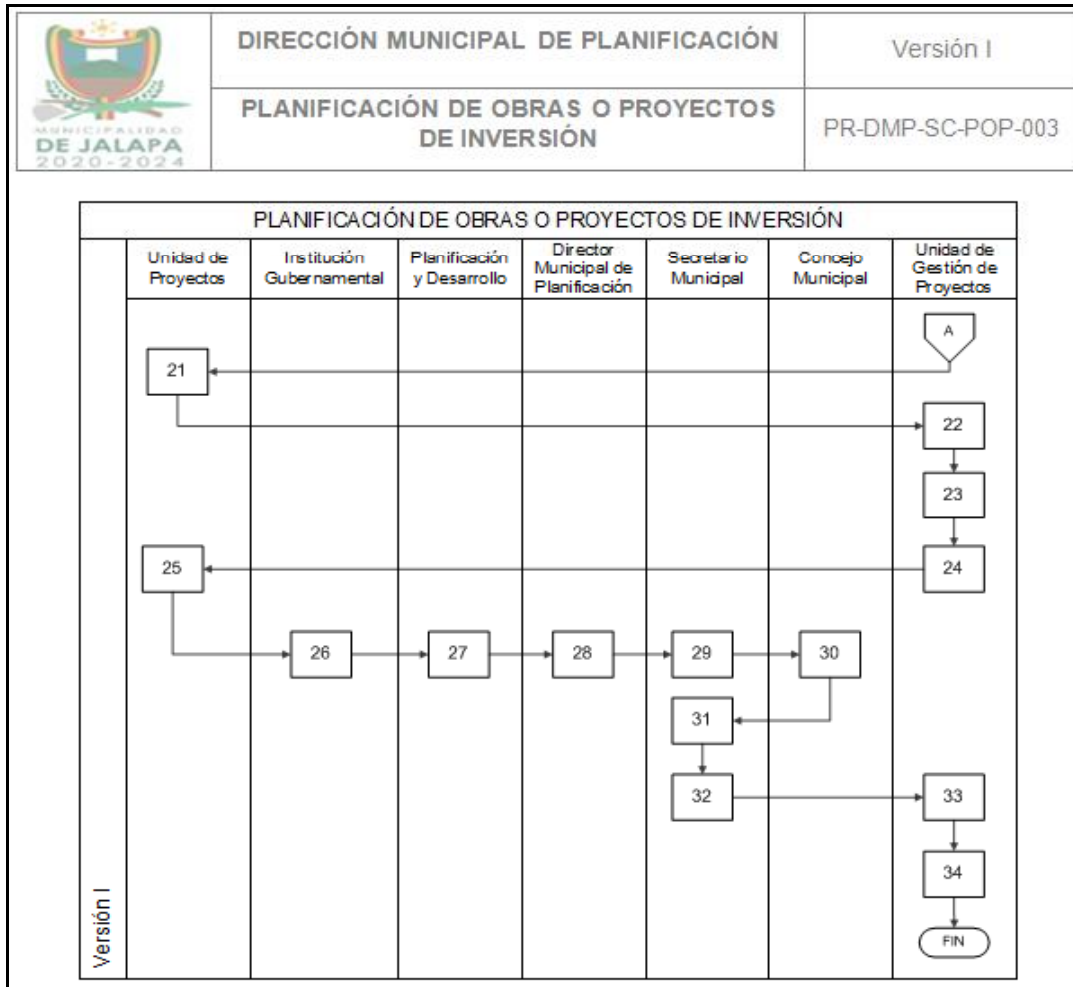
Continuación de la figura 39.

		DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
		PLANIFICACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN	PR-DMP-SC-POP-003
13.	Integra expediente y traslada a Planificación y Desarrollo.	Unidad de Proyectos	
14.	Recibe expediente, realiza registro en SNIP, de la obra o proyecto y genera boleta de registro del SNIP para traslado de expediente a encargado de gestión de proyectos.	Planificación y Desarrollo	
15.	Recibe expediente del proyecto y prepara documentación y declaración jurada, para gestión ante las instituciones gubernamentales correspondientes.	Unidad de Gestión de Proyectos	
16.	Solicita con Visto Bueno del Director Municipal de Planificación a unidad de asesoría jurídica y a Alcalde Municipal, las firmas, sellos y auténticas correspondientes en los documentos relacionados y declaración jurada para la gestión ante las instituciones gubernamentales correspondientes.	Unidad de Gestión de Proyectos	
17.	Recibe documentos, firma y sella declaración jurada y traslada a la unidad de asesoría jurídica.	Alcalde Municipal	
18.	Recibe, firma y sella, declaración jurada y realiza auténticas de documentación y remite a la unidad de gestión de proyectos.	Unidad de Asesoría Jurídica	
19.	Recibe declaración jurada y auténticas de la documentación.	Unidad de Gestión de Proyectos	
20.	Solicita a profesional designado que emita el estudio del proyecto.	Unidad de Gestión de Proyectos	
21.	Emite el estudio del proyecto y regresa lo solicitado.	Unidad de Proyectos	
22.	Recibe estudio del proyecto y conforma expediente para entregar ante las instituciones gubernamentales correspondientes.	Unidad de Gestión de Proyectos	
23.	Solicita y obtiene de la DAFIM caja chica, para el pago de las solicitudes en las instituciones gubernamentales correspondientes.	Unidad de Gestión de Proyectos	
24.	Conforma el expediente final y entrega la solicitud en la institución gubernamental correspondiente.	Unidad de Gestión de Proyectos	
25.	Elabora análisis de riesgo del proyecto, cronograma de ejecución e inversión y especificaciones técnicas del proyecto.	Unidad de Proyectos	
26.	Recibe expediente o expedientes y emiten resolución en un plazo aproximado de 1 mes.	Institución Gubernamental	
27.	Recibe resolución por parte de Institución Gubernamental y solicita al Director Municipal de Planificación sea evaluado y aprobado por el Concejo Municipal.	Planificación y Desarrollo	
28.	Recibe expediente de proyecto y solicita a Secretario Municipal, sea conocido por el Concejo Municipal.	Director Municipal de Planificación	
29.	Recibe expediente de proyecto y agenda en reunión de Concejo Municipal.	Secretario Municipal	
30.	Conoce, evalúa y aprueba el Proyecto indicando sea incluido en el POA.	Concejo Municipal	
31.	Emite acta y certificación del punto de acta de aprobación del Concejo Municipal y adjunta a expediente.	Secretario Municipal	

Continuación de la figura 39.



Continuación de la figura 39.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.1.4. Elaboración de presupuesto de obras o proyectos

El procedimiento para la elaboración de presupuestos de obras o proyectos se muestra en la figura 40.

Figura 40. **Procedimiento para elaboración de presupuesto de obras o proyectos**

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE OBRAS O PROYECTOS	PR-DMP-SC-PSP-004

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Elaboración de un Presupuesto de Obras o Proyectos.

Alcance:
El procedimiento inicia cuando se trasladan los renglones de trabajo de obras o proyectos y finaliza cuando se revisa y verifica el presupuesto del proyecto.

Marco legal:

- Código Municipal
- Ley Orgánica del Presupuesto

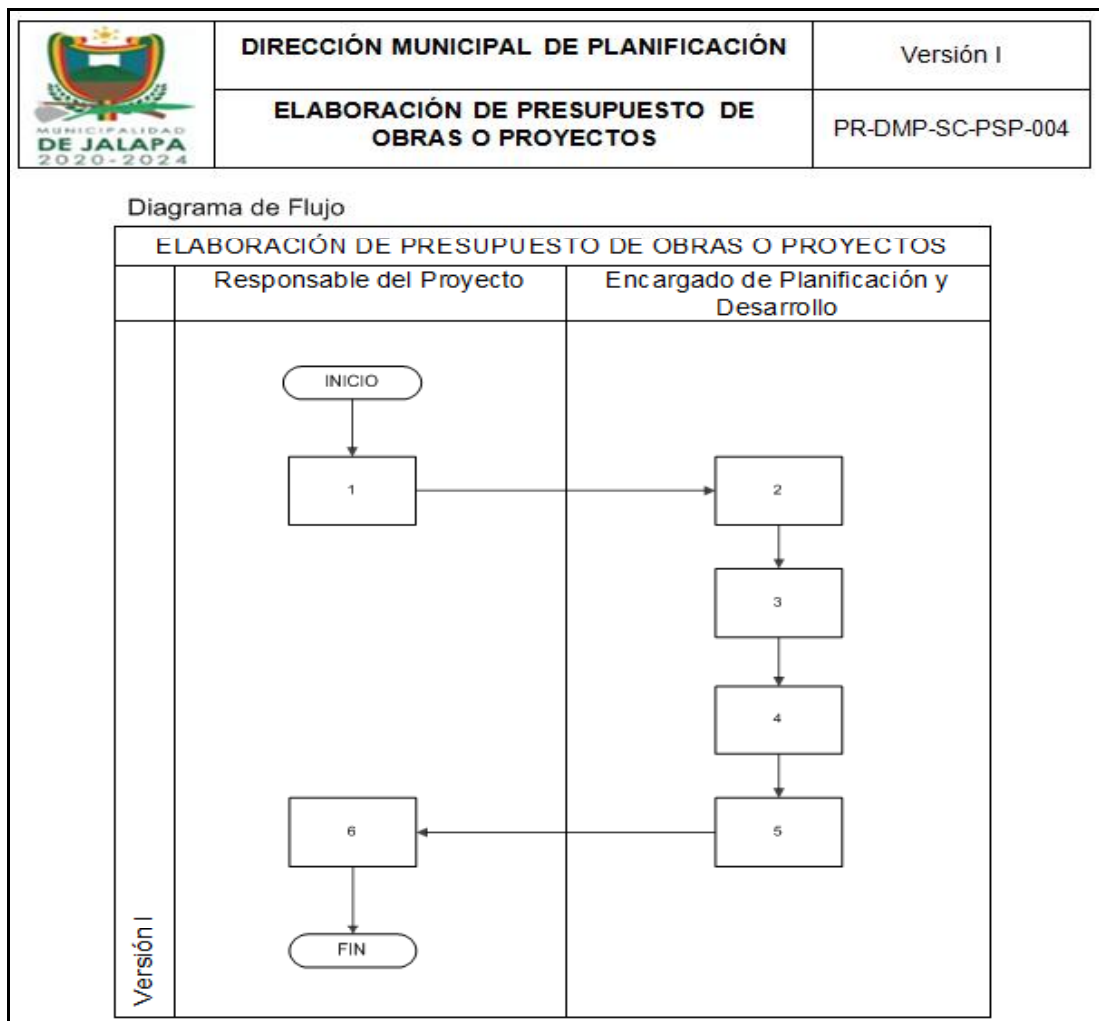
Definiciones:

- Ninguna

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Traslada renglones de trabajo a Encargado de Proyectos	Responsable del proyecto
2.	Recibe y revisa los renglones de trabajo con cuantificación de las cantidades de trabajo a utilizar y especificaciones técnicas del proyecto	Encargado de Planificación y Desarrollo
3.	Realiza actualización de precios	Encargado de Planificación y Desarrollo
4.	Llena el formato de integración de precios unitarios, en la cual identifica. –Mano de obra, materiales, maquinaria y costos indirectos	Encargado de Planificación y Desarrollo
5.	Traslada costos unitarios a los renglones de trabajo con cantidades y determina el costo total de la obra o proyecto y traslada presupuesto al responsable del proyecto	Encargado de Planificación y Desarrollo
6.	Recibe y verifica presupuesto del proyecto (Obras)	Responsable del proyecto

Continuación de la figura 40.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 40.


	Presupuesto del proyecto (obras)	PPR0001			
PROYECTO: _____ CONSTRUCCIÓN DE _____ UBICACIÓN: _____					
RESUMEN DE RENGLONES DE TRABAJO					
No.	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Importe
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
				TOTAL	Q
Firma del Profesional: _____ Sello del Profesional: _____ Timbre:					

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.1.5. Gestión de proyectos

El procedimiento de la gestión de proyectos que se documentó se presenta en la figura 41.

Figura 41. Procedimiento para gestión de proyectos

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	GESTIÓN DE PROYECTOS	PR-DMP-SC-GTP-005

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Gestión de un Proyecto, ante cualquier institución externa que proporcione fondos para su ejecución.

Alcance:
El procedimiento inicia con la propuesta de ideas de proyectos y finaliza cuando se ha finiquitado el proyecto.


Marco legal:
a. Código Municipal
b. Ley de Contrataciones del Estado

Definiciones:
• **COCODES:** Consejo Comunitario de Desarrollo

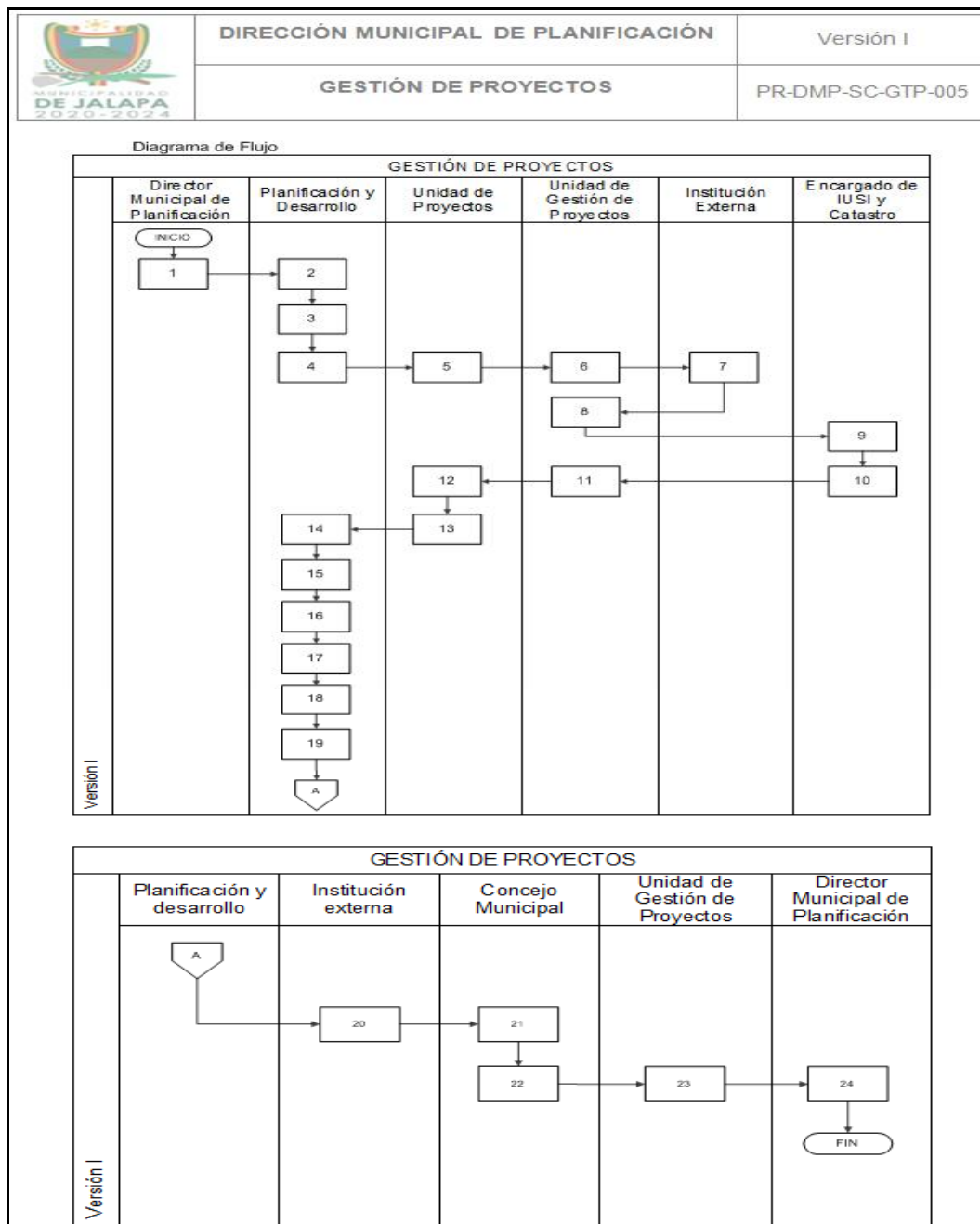
Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Revisa banco de ideas de Proyectos en conjunto con COCODES.	Director Municipal de Planificación
2.	Identifican una institución probable, en la que pueda gestionarse un proyecto.	Planificación y Desarrollo
3.	Verifica el expediente de un proyecto que aplique para ser ejecutado parcial o totalmente por la institución.	Planificación y Desarrollo
4.	Prepara el perfil inicial e identifica los datos relevantes, a fin de proponer la ejecución del proyecto por medio de la institución.	Planificación y Desarrollo
5.	Elabora un presupuesto del proyecto inicial.	Unidad de Proyectos
6.	Solicita y realiza presentación con la institución, para informar de la propuesta de proyecto.	Unidad de Proyectos
7.	Determina la viabilidad financiera del proyecto e indica requisitos legales y técnicos a presentar.	Institución Externa
8.	Recibe listado de requisitos legales y técnicos a presentar.	Unidad de Gestión de Proyectos
9.	Determina la propiedad del terreno.	Encargado de IUSI y Catastro
10.	Si el terreno es municipal solicita certificación del registro de la propiedad para anexar al expediente.	Encargado de IUSI y Catastro
11.	Si el terreno donde se va a desarrollar el proyecto no es propiedad municipal gestiona la posibilidad de donación y escrituración a nombre de la municipalidad.	Unidad de Gestión de Proyectos
12.	Realiza la topografía del lugar.	Unidad de Proyectos
13.	Realiza diseños y juego de planos.	Unidad de Proyectos
14.	Realiza presupuesto del proyecto.	Planificación y Desarrollo
15.	Identifica los posibles riesgos involucrados en la realización del proyecto.	Planificación y Desarrollo

Continuación de la figura 41.

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	GESTIÓN DE PROYECTOS	PR-DMP-SC-GTP-005
16.	Completa reporte del análisis de gestión de riesgo en la inversión pública para determinar la valoración de vulnerabilidad.	Planificación y Desarrollo
17.	Realiza las gestiones respectivas en las instituciones gubernamentales y/o alguna otra institución que deba presentar opinión o aval técnico según sea el caso.	Planificación y Desarrollo
18.	Identifica que se cumpla con los requisitos legales.	Planificación y Desarrollo
19.	Entrega expediente final ante institución para revisión y aprobación del expediente.	Planificación y Desarrollo
20.	Recibe y revisa expediente final y traslada.	Institución Externa
21.	Aprueba expediente final.	Concejo Municipal
22.	Se realiza un convenio entre la institución externa y la municipalidad de Jalapa	Concejo Municipal
23.	Envía copia del convenio a las áreas involucradas.	Unidad de Gestión de Proyectos
24.	Da seguimiento a lo acordado en convenio, hasta que sea finiquitado el proyecto así como el convenio suscrito.	Director Municipal de Planificación

Continuación de la figura 41.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

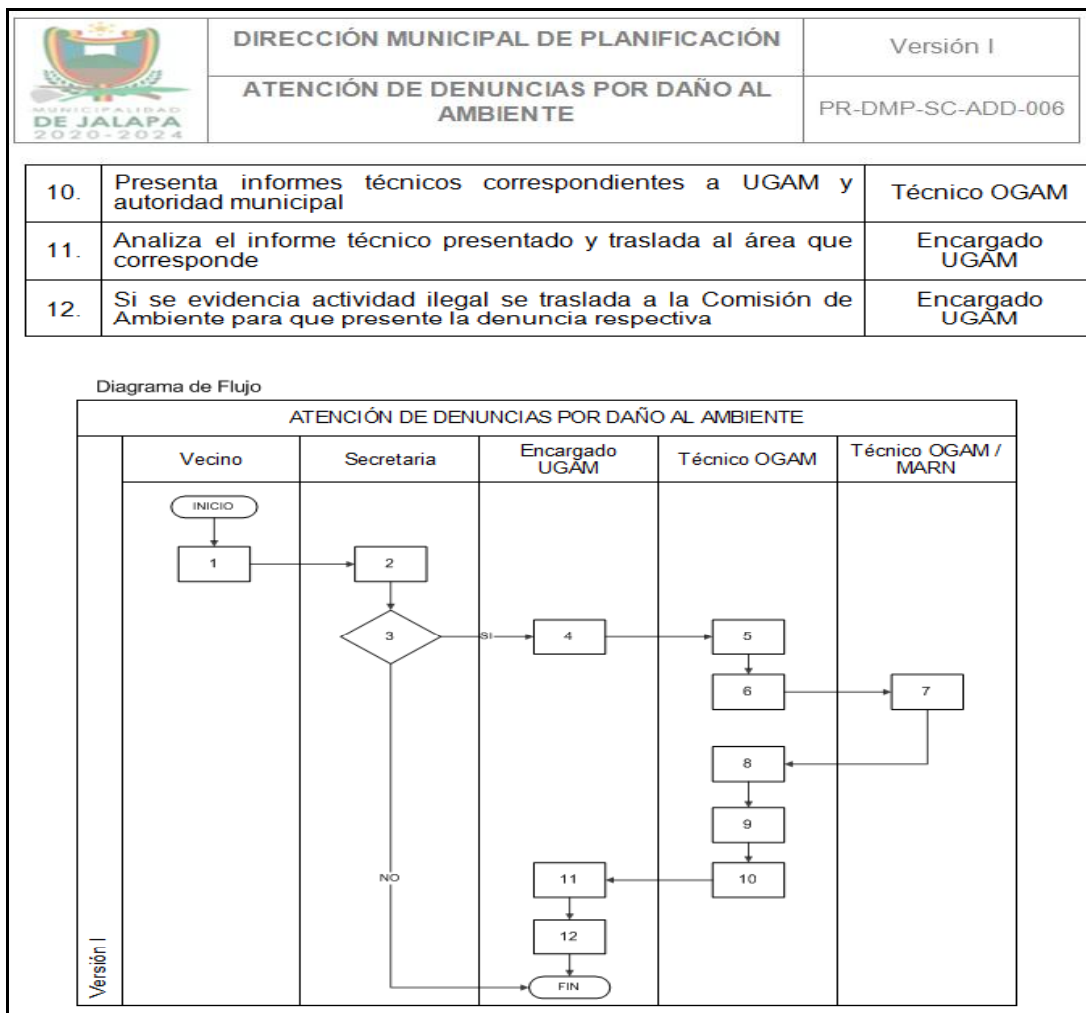
2.4.2.1.6. Atención de denuncias por daño al ambiente

Para la atención de denuncias por daño al ambiente, se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 42.

Figura 42. **Procedimiento para atención de denuncias por daño al ambiente**

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																														
	ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DAÑO AL AMBIENTE	PR-DMP-SC-ADD-006																														
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la recepción, coordinación y seguimiento de denuncias por daño ambiental con coordinación con dependencias municipales, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y distintas instituciones y organizaciones comunitarias.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la presentación de denuncia por alteración a los recursos naturales y finaliza cuando la Comisión de Ambiente presente la denuncia respectiva.</p> <p>Marco legal: a. Ley de Áreas Protegidas b. Acuerdo Gubernativo No. 23-2003</p> <p>Definiciones: <ul style="list-style-type: none"> • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal • MARN: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales • OGAM: Oficina de Gestión Ambiental Municipal </p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Presenta denuncia por alteración a los recursos naturales</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Recibe la denuncia y la traslada para su análisis</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Si la denuncia es procedente continua paso 4, caso contrario informa al vecino y continua paso 12</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Recibe la denuncia, la analiza y traslada a OGAM para su seguimiento</td> <td>Encargado UGAM</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Coordina con el MARN la realización de la verificación de gabinete</td> <td>Técnico OGAM</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Verifica la existencia de autorización</td> <td>Técnico OGAM</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Programa la verificación in situ de la denuncia presentada. UGAM podrá coordinar con otras instituciones, dependencias municipales y organizaciones comunitarias según se requiera para realizar la inspección y verificación</td> <td>Técnico OGAM / MARN</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Realiza la inspección y verificación de campo a efecto de comprobar los hechos denunciados</td> <td>Técnico OGAM</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Elabora informe técnico conjunto sobre la inspección y la verificación de campo</td> <td>Técnico OGAM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta denuncia por alteración a los recursos naturales	Vecino	2.	Recibe la denuncia y la traslada para su análisis	Secretaria	3.	Si la denuncia es procedente continua paso 4, caso contrario informa al vecino y continua paso 12	Secretaria	4.	Recibe la denuncia, la analiza y traslada a OGAM para su seguimiento	Encargado UGAM	5.	Coordina con el MARN la realización de la verificación de gabinete	Técnico OGAM	6.	Verifica la existencia de autorización	Técnico OGAM	7.	Programa la verificación in situ de la denuncia presentada. UGAM podrá coordinar con otras instituciones, dependencias municipales y organizaciones comunitarias según se requiera para realizar la inspección y verificación	Técnico OGAM / MARN	8.	Realiza la inspección y verificación de campo a efecto de comprobar los hechos denunciados	Técnico OGAM	9.	Elabora informe técnico conjunto sobre la inspección y la verificación de campo	Técnico OGAM
No.	Actividad	Responsable																														
1.	Presenta denuncia por alteración a los recursos naturales	Vecino																														
2.	Recibe la denuncia y la traslada para su análisis	Secretaria																														
3.	Si la denuncia es procedente continua paso 4, caso contrario informa al vecino y continua paso 12	Secretaria																														
4.	Recibe la denuncia, la analiza y traslada a OGAM para su seguimiento	Encargado UGAM																														
5.	Coordina con el MARN la realización de la verificación de gabinete	Técnico OGAM																														
6.	Verifica la existencia de autorización	Técnico OGAM																														
7.	Programa la verificación in situ de la denuncia presentada. UGAM podrá coordinar con otras instituciones, dependencias municipales y organizaciones comunitarias según se requiera para realizar la inspección y verificación	Técnico OGAM / MARN																														
8.	Realiza la inspección y verificación de campo a efecto de comprobar los hechos denunciados	Técnico OGAM																														
9.	Elabora informe técnico conjunto sobre la inspección y la verificación de campo	Técnico OGAM																														

Continuación de la figura 42.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.1.7. Aprovechamiento forestal de consumo familiar

El procedimiento para la solicitud de aprobación aprovechamiento forestal para consumo familiar, se muestra en la figura 43.

Figura 43. Procedimiento para aprovechamiento forestal de consumo familiar

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	APROVECHAMIENTO FORESTAL DE CONSUMO FAMILIAR	PR-DMP-SC-AFC-007

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para solicitar autorización para el aprovechamiento forestal de consumo familiar.

Alcance:
El procedimiento inicia con la solicitud de autorización para el aprovechamiento de forestal de consumo familiar y finaliza cuando son entregados en el vivero municipal.

Marco legal:

- Ley Forestal
- Reglamento para el aprovechamiento forestal de consumo familiar
- Carta de entendimiento entre la Municipalidad y el INAB

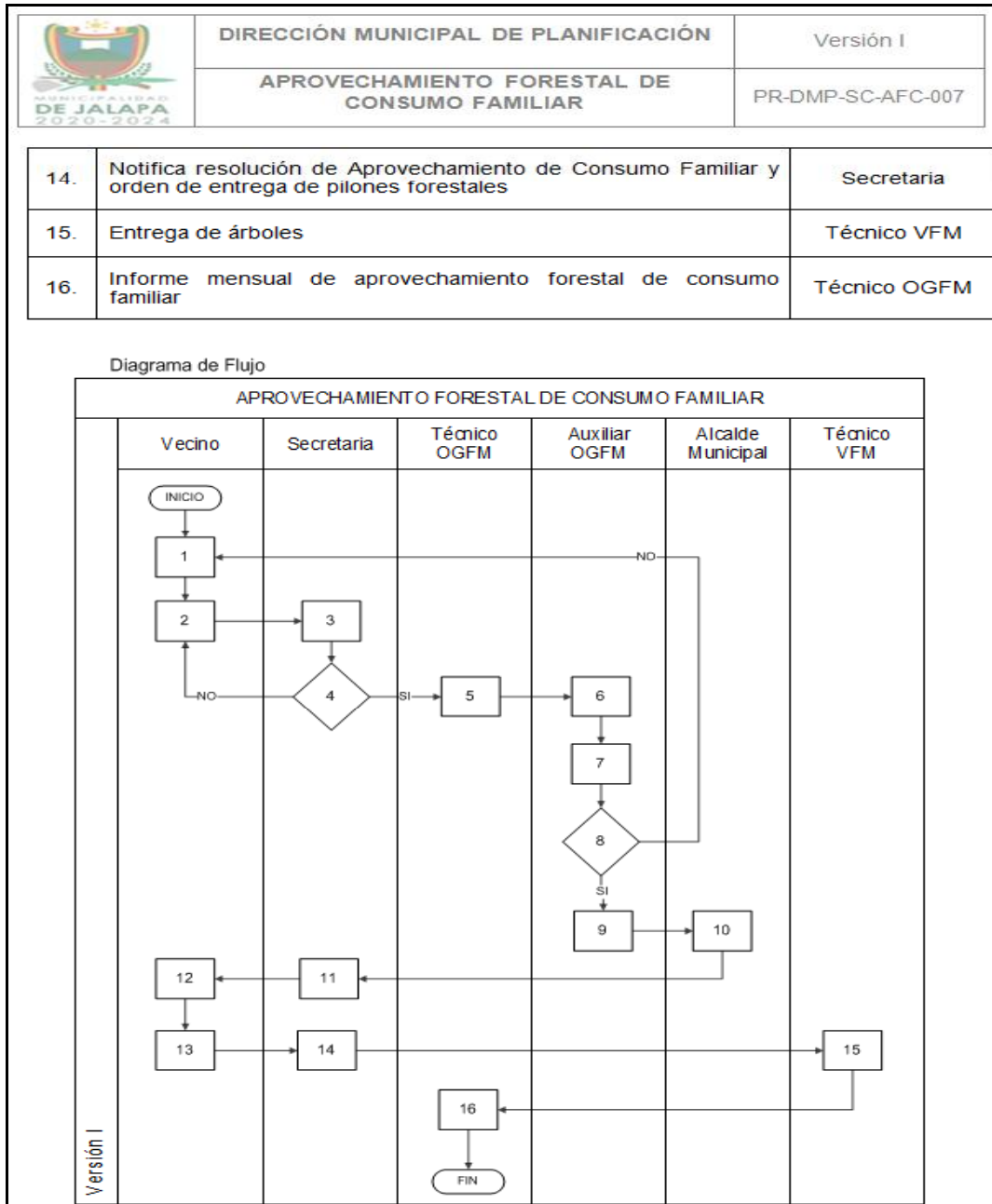
Definiciones:

- DPI:** Documento Personal de Identificación
- INAB:** Instituto Nacional de Bosques
- APROVECHAMIENTO FORESTAL:** Es la extracción de productos de un bosque y comprende desde la obtención hasta el momento de su transformación.
- APROVECHAMIENTO FORESTAL DE CONSUMO FAMILIAR:** Los que se efectúan exclusivamente para satisfacer necesidades vitales domésticas sin que se puedan comercializar sus productos.
- OGFM:** Oficina de Gestión Forestal Municipal.
- VFM:** Vivero Forestal Municipal

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Realiza la solicitud de autorización para el aprovechamiento forestal de consumo familiar.	Vecino
2.	Presenta documentos requeridos para el efecto: <ul style="list-style-type: none"> Documento que acredita la propiedad del terreno DPI Otros que puedan ser solicitados por la oficina forestal de acuerdo con el reglamento de Aprovechamiento Forestal de consumo familiar emitido por el INAB 	Vecino
3.	Recibe la solicitud y la documentación de soporte	Secretaria
4.	Si está completo lo traslada para la asignación del técnico forestal, caso contrario, informa al vecino y regresa al paso 2	Secretaria
5.	Se asigna al auxiliar de OGFM para realizar la visita técnica	Técnico OGFM
6.	Realiza la visita técnica al lugar del aprovechamiento	Auxiliar OGFM
7.	Emite Dictamen Técnico	Auxiliar OGFM
8.	Si el dictamen es favorable emite la propuesta de Resolución de Autorización, caso contrario, informa para que se notifique al vecino paso 1	Auxiliar OGFM
9.	Traslada la propuesta para firma de autorización	Técnico OGFM
10.	Firma la autorización para el aprovechamiento forestal	Alcalde Municipal
11.	Emite orden de pago del valor de la madera en pie del consumo familiar y venta de árboles	Secretaria
12.	Realiza pago en ventanilla de tesorería municipal	Vecino
13.	Presenta recibo de pago a secretaria	Vecino

Continuación de la figura 43.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 43.

	Solicitud de Aprovechamiento Forestal de Consumo Familiar	AFCF0001
Alcalde Municipal: _____ Municipio: _____ Departamento: _____		
En el municipio de _____, del departamento de _____, siendo las _____ Del día _____ de _____ del _____. Yo _____ de edad _____ _____, profesión _____, me identifico con Documento de Identificación Personal –DPI– número _____, extendido por el Registro Nacional de las Personas –RENAP–, señalo la siguiente dirección para recibir notificaciones en _____. Y el (los) número(s) de teléfono _____. SOLICITO: Se me autorice resolución de aprovechamiento forestal de consumo familiar de _____. De las especies _____, los cuales se encuentran localizados en el terreno con los datos siguientes:		
CARACTERÍSTICAS DEL TERRENO		
Nombre del terreno:		Hectáreas:
Aldes:		Casero:
Tipo de producto a extraer:		
Uso del producto:		
Lugar o destino final:		
DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA PROPIEDAD DEL TERRENO		
Registro General de la Propiedad		x
No. de Registro		Folio:
Libro:		Departamento:
Escritura Pública		
Numero:		Extendida en:
Municipio de:		Departamento de:
Otro documento que acredita la propiedad del terreno:		
La familia beneficiada está compuesta por las siguientes personas		
NOMBRE	EDAD	PARENTESCO
DECLARO BAJO JURAMENTO: Que los datos consignados en la presente solicitud son verídicos.		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.1.8. Autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano

El procedimiento para la autorización de licencias para la tala de árboles en el perímetro urbano de Jalapa se muestra en la figura 44.

Figura 44. Procedimiento para autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	AUTORIZACIÓN DE LICENCIAS PARA LA TALA DE ÁRBOLES DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO	PR-DMP-SC-ALT-008

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la autorización de licencias para la tala de árboles dentro del perímetro urbano del municipio de Jalapa.

Alcance:
El procedimiento inicia con la solicitud de autorización de licencia para la tala de árboles dentro del perímetro urbano y finaliza cuando el vecino cancela la autorización de la licencia para la tala de árboles.

Marco legal:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley Forestal
- Código Municipal

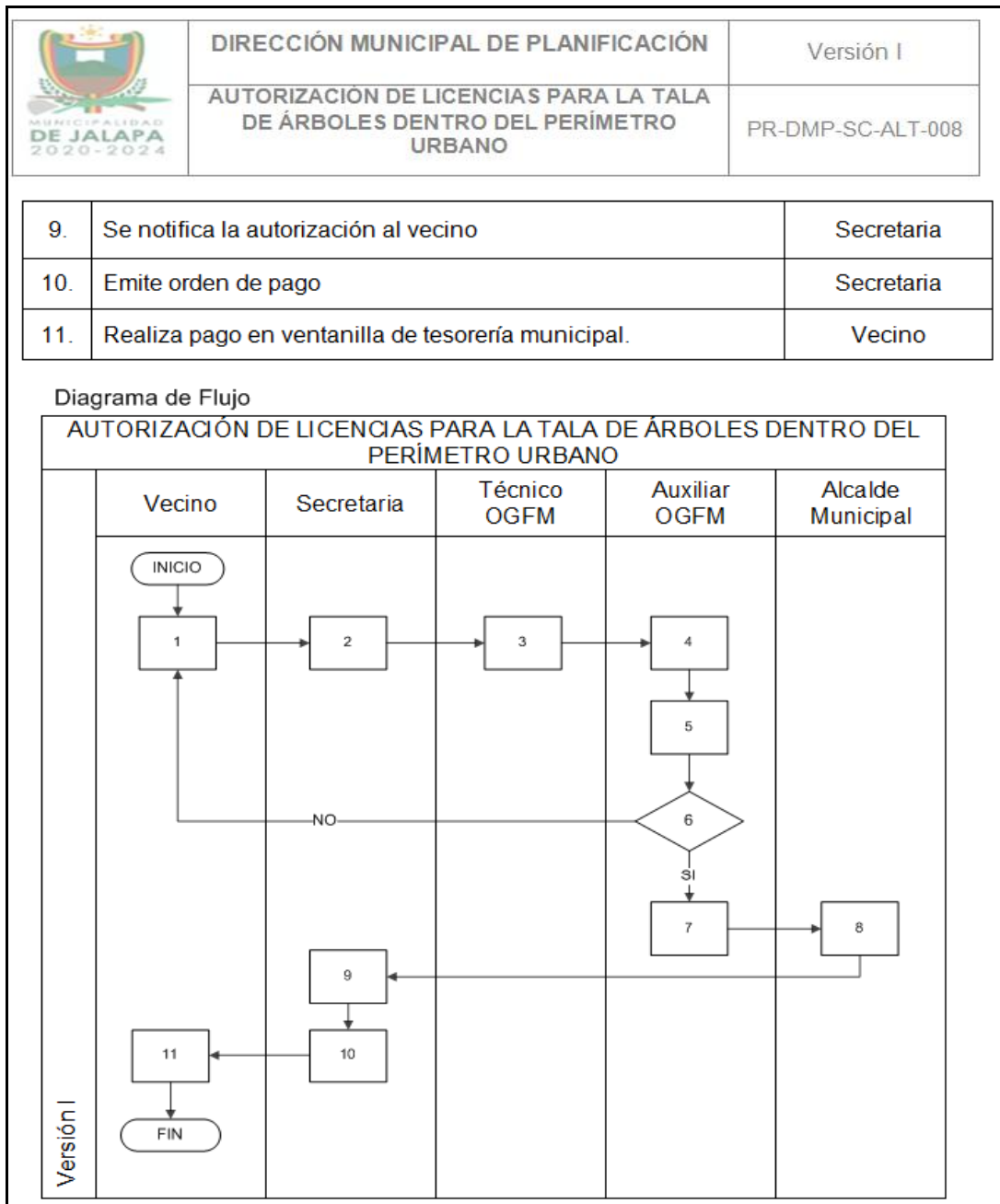
Definiciones:

- DPI:** Documento Personal de Identificación
- OGFM:** Oficina de Gestión Forestal Municipal

Narrativa


No.	Actividad	Responsable
1.	Presenta solicitud de autorización de licencia para tala de árboles en el casco urbano y los documentos de soporte correspondientes	Vecino
2.	Recibe la solicitud y la traslada al área correspondiente	Secretaria
3.	Asigna al auxiliar de OGFM para realizar la visita de campo	Técnico OGFM
4.	Programa la visita técnica para la evaluación in situ de la posible tala	Auxiliar OGFM
5.	Realiza visita de campo y elabora dictamen técnico	Auxiliar OGFM
6.	Si el dictamen es favorable continua con el paso 7, caso contrario, informa al vecino y continua con el paso 1	Auxiliar OGFM
7.	Elabora la licencia de autorización de la tala de árboles dentro del perímetro urbano y lo traslada para firma	Auxiliar OGFM
8.	Autoriza y firma la licencia de tala de árboles dentro del perímetro urbano	Alcalde Municipal

Continuación de la figura 44.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 44.


	Solicitud para tala de árboles en el casco urbano	TAR0001
Jalapa, ____ de ____ del ____		
Señor. Alcalde Municipal Municipalidad de Jalapa Presente		
Reciban un cordial saludo, en la oportunidad de hacerles el siguiente planteamiento.		
ASUNTO		
PROBLEMA		
PETICION		
Datos del Solicitante:		
Nombre Completo:		
Documento de Identificación Personal –DPI-		
Teléfono:		
Dirección:		
_____ Firma del Solicitante		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

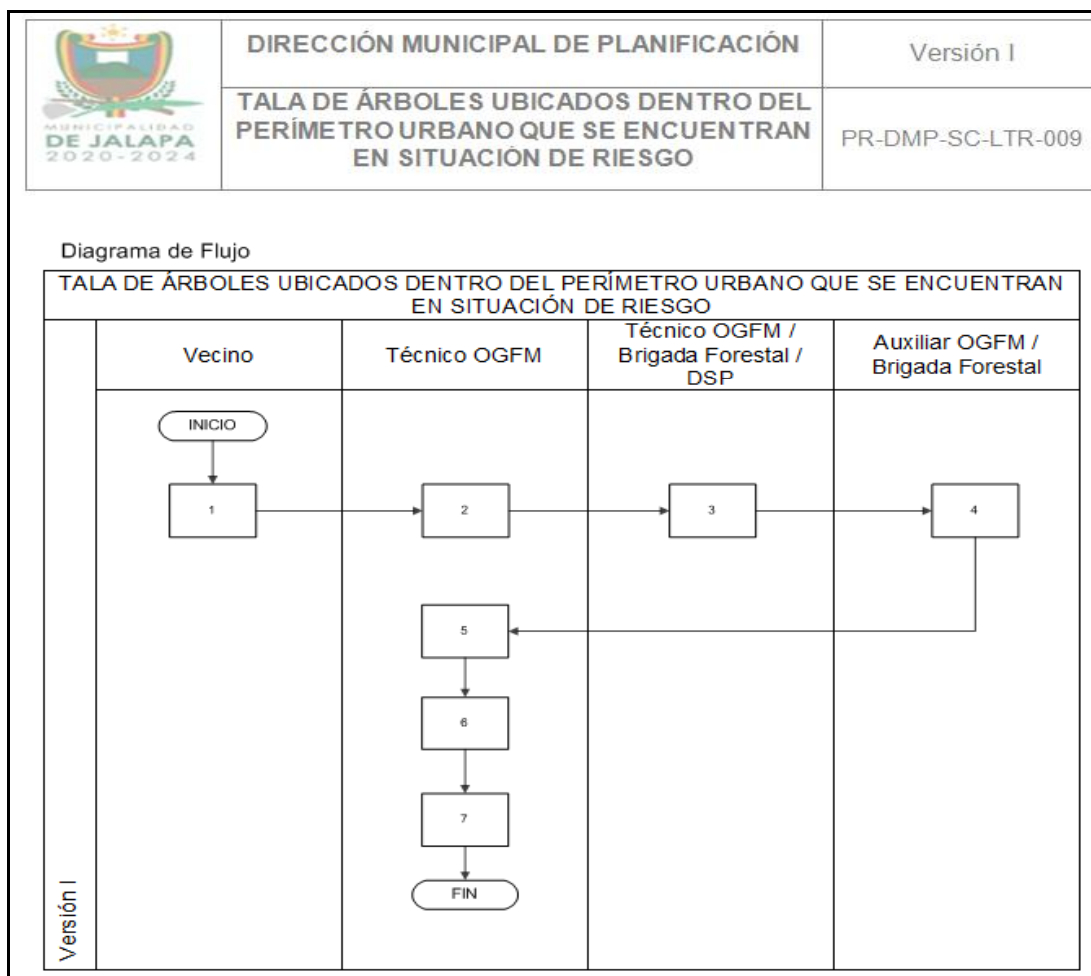
2.4.2.1.9. Tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentra en situación de riesgo

Para la autorización de la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentren en situación de riesgo, se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 45.

Figura 45. Procedimiento para tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentra en situación de riesgo

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																								
	TALA DE ÁRBOLES UBICADOS DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE RIESGO	PR-DMP-SC-LTR-009																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la intervención de la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentran en situación de riesgo por tamaño, inclinación, estado fitosanitario o afectado por factores naturales.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con el o los reportes de caída de árboles o en situación de riesgo y finaliza con la elaboración mensual de informes sobre la tala de árboles dentro del perímetro urbano del municipio de Jalapa.</p> <p>Marco legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Ley Forestal c. Código Municipal <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal • DSP: Dirección de Servicios Públicos <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Reporta la caída de árbol (es) o debido a que se encuentran en situación de riesgo.</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Asigna personal para verificar el reporte</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Si el reporte es verdadero, realiza actividades de tala, poda y/o retiro del árbol (es), caso contrario, informa al vecino.</td> <td>Técnico OGFM / Brigada Forestal / DSP</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Elabora constancia de las actividades por medio de una hoja de campo y firman los técnicos, representante de institución, organización o propietario y traslada</td> <td>Auxiliar OGFM / Brigada Forestal</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Reporta a DSP para que ejecute el traslado de residuos</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Traslada el informe al señor alcalde municipal con copia a la Dirección de Servicios Públicos.</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Elabora Informe mensual de la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentran en situación de riesgo.</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Reporta la caída de árbol (es) o debido a que se encuentran en situación de riesgo.	Vecino	2.	Asigna personal para verificar el reporte	Técnico OGFM	3.	Si el reporte es verdadero, realiza actividades de tala, poda y/o retiro del árbol (es), caso contrario, informa al vecino.	Técnico OGFM / Brigada Forestal / DSP	4.	Elabora constancia de las actividades por medio de una hoja de campo y firman los técnicos, representante de institución, organización o propietario y traslada	Auxiliar OGFM / Brigada Forestal	5.	Reporta a DSP para que ejecute el traslado de residuos	Técnico OGFM	6.	Traslada el informe al señor alcalde municipal con copia a la Dirección de Servicios Públicos.	Técnico OGFM	7.	Elabora Informe mensual de la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentran en situación de riesgo.	Técnico OGFM
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Reporta la caída de árbol (es) o debido a que se encuentran en situación de riesgo.	Vecino																								
2.	Asigna personal para verificar el reporte	Técnico OGFM																								
3.	Si el reporte es verdadero, realiza actividades de tala, poda y/o retiro del árbol (es), caso contrario, informa al vecino.	Técnico OGFM / Brigada Forestal / DSP																								
4.	Elabora constancia de las actividades por medio de una hoja de campo y firman los técnicos, representante de institución, organización o propietario y traslada	Auxiliar OGFM / Brigada Forestal																								
5.	Reporta a DSP para que ejecute el traslado de residuos	Técnico OGFM																								
6.	Traslada el informe al señor alcalde municipal con copia a la Dirección de Servicios Públicos.	Técnico OGFM																								
7.	Elabora Informe mensual de la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentran en situación de riesgo.	Técnico OGFM																								

Continuación de la figura 45.

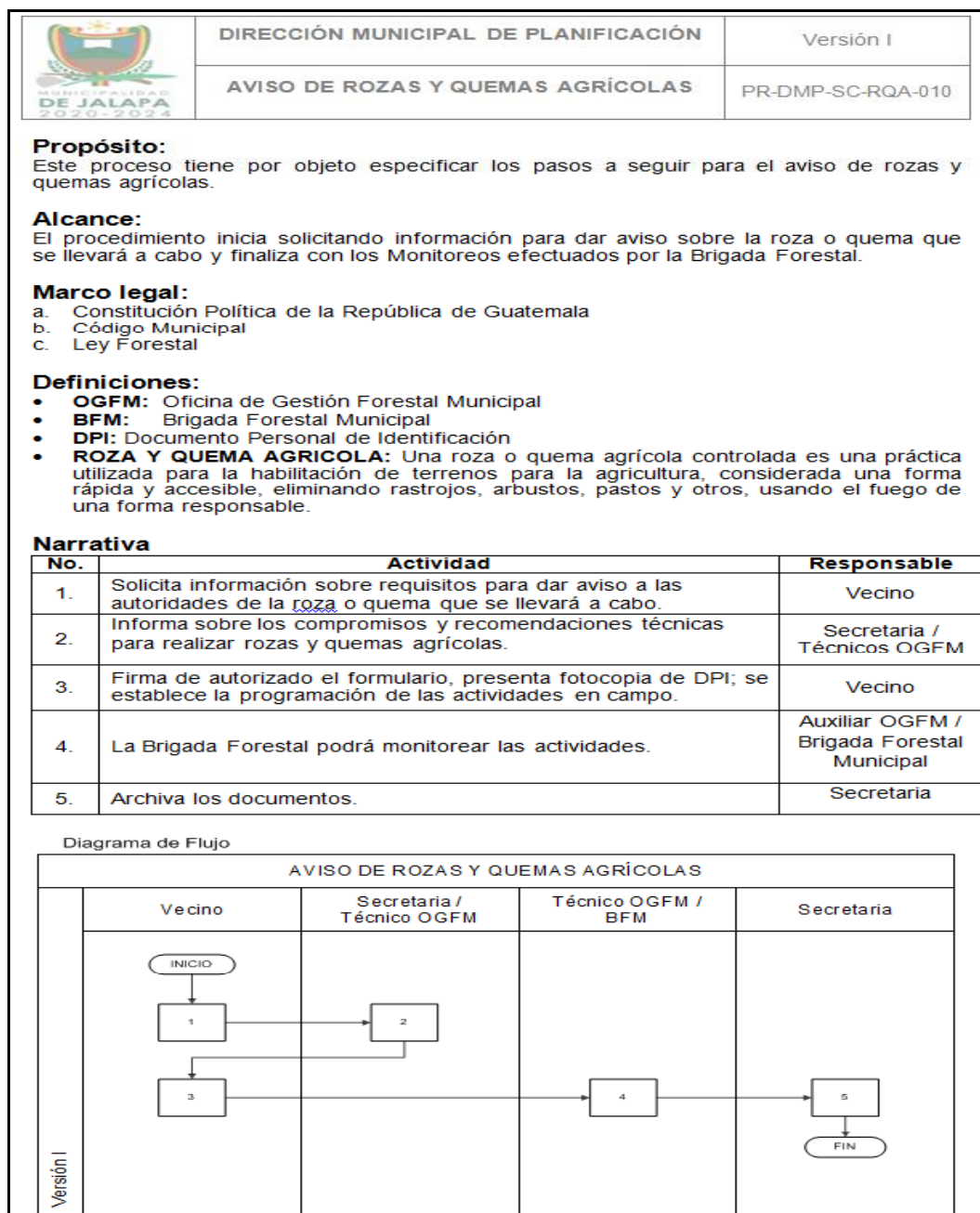


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.1.10. Aviso de rozas y quemas agrícolas

La atención de los avisos de rozas y quemas agrícolas se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 46.

Figura 46. Procedimiento para aviso de rozas y quemas agrícolas




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

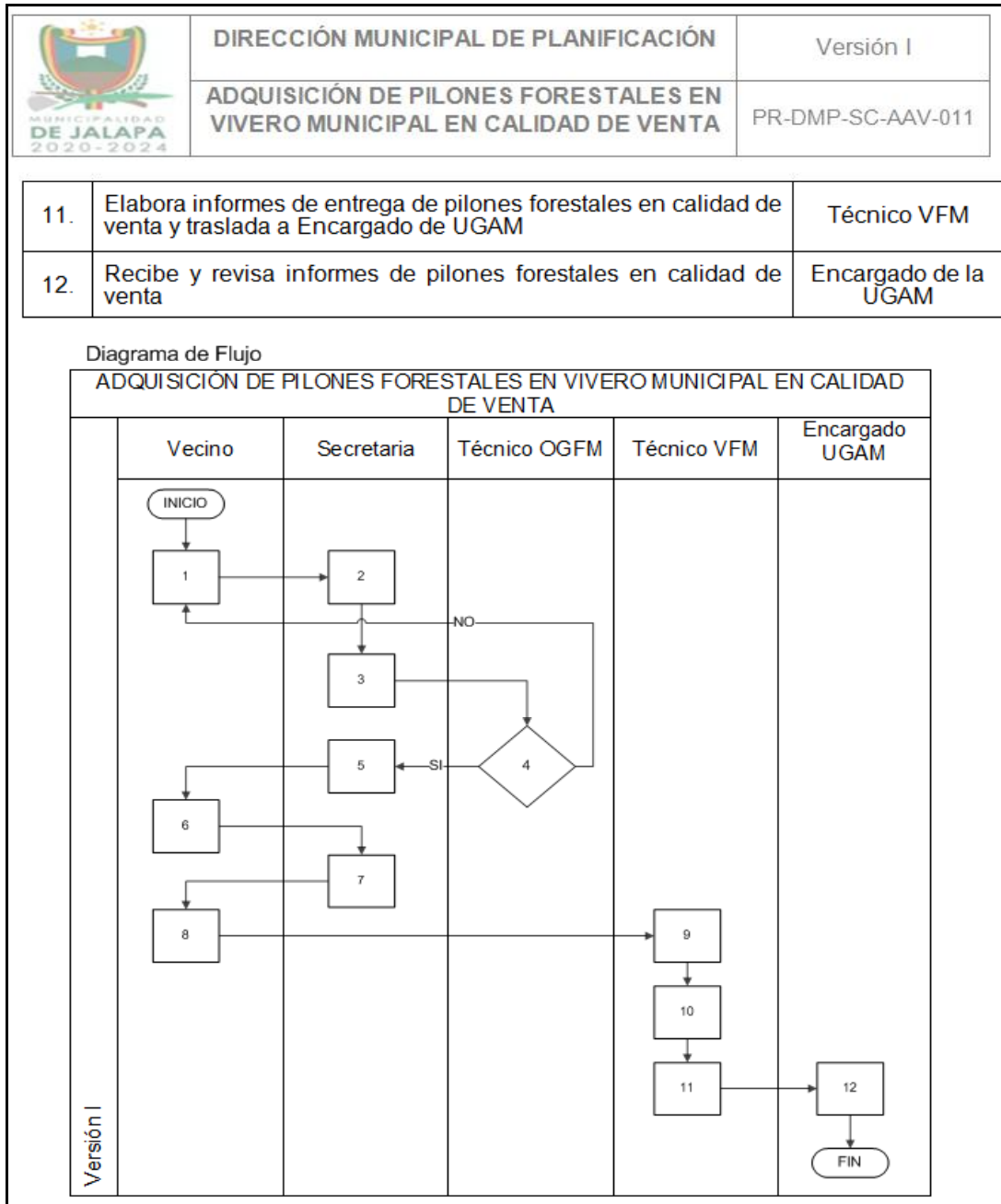
2.4.2.1.11. Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de venta

Para la adquisición de pilones forestales en el vivero de la municipalidad en calidad de venta se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 47.

Figura 47. Procedimiento para adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de venta

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																																	
	ADQUISICIÓN DE PILONES FORESTALES EN VIVERO MUNICIPAL EN CALIDAD DE VENTA	PR-DMP-SC-AAV-011																																	
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Adquisición de pilones forestales en calidad de venta.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la solicitud para la compra de pilones forestales y finaliza cuando estos han sido entregados en el vivero municipal.</p> <p>Marco legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal c. Ley Forestal d. Autorización municipal para la descentralización de venta y donación de pilones forestales <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal • OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal • VFM: Vivero Forestal Municipal <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Realiza la solicitud para la compra de pilones forestales</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Recibe la solicitud para la compra de pilones forestales</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Registra la solicitud e informa sobre tasa municipal y la traslada al encargado de UGAM.</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Verifica que se tenga disponibilidad de pilones forestales, caso contrario informa a vecino</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Emite orden de pago</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Realiza pago en ventanilla de tesorería municipal</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>El vecino o interesado firma la orden de entrega, constancia de venta y compromiso del solicitante para cantidades igual o mayor a 300 pilones</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Presenta en el vivero municipal la orden de entrega de pilones y recibo de pago</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Recibe la orden de entrega.</td> <td>Técnico VFM</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Entrega los pilones al vecino</td> <td>Técnico VFM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Realiza la solicitud para la compra de pilones forestales	Vecino	2.	Recibe la solicitud para la compra de pilones forestales	Secretaria	3.	Registra la solicitud e informa sobre tasa municipal y la traslada al encargado de UGAM.	Secretaria	4.	Verifica que se tenga disponibilidad de pilones forestales, caso contrario informa a vecino	Técnico OGFM	5.	Emite orden de pago	Secretaria	6.	Realiza pago en ventanilla de tesorería municipal	Vecino	7.	El vecino o interesado firma la orden de entrega, constancia de venta y compromiso del solicitante para cantidades igual o mayor a 300 pilones	Secretaria	8.	Presenta en el vivero municipal la orden de entrega de pilones y recibo de pago	Vecino	9.	Recibe la orden de entrega.	Técnico VFM	10.	Entrega los pilones al vecino	Técnico VFM
No.	Actividad	Responsable																																	
1.	Realiza la solicitud para la compra de pilones forestales	Vecino																																	
2.	Recibe la solicitud para la compra de pilones forestales	Secretaria																																	
3.	Registra la solicitud e informa sobre tasa municipal y la traslada al encargado de UGAM.	Secretaria																																	
4.	Verifica que se tenga disponibilidad de pilones forestales, caso contrario informa a vecino	Técnico OGFM																																	
5.	Emite orden de pago	Secretaria																																	
6.	Realiza pago en ventanilla de tesorería municipal	Vecino																																	
7.	El vecino o interesado firma la orden de entrega, constancia de venta y compromiso del solicitante para cantidades igual o mayor a 300 pilones	Secretaria																																	
8.	Presenta en el vivero municipal la orden de entrega de pilones y recibo de pago	Vecino																																	
9.	Recibe la orden de entrega.	Técnico VFM																																	
10.	Entrega los pilones al vecino	Técnico VFM																																	

Continuación de la figura 47.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 47.


	Solicitud para la compra de pilones forestales	CPF0001												
Jalapa ____ de ____ del ____														
Encargado Unidad de Gestión Ambiental Municipal Presente														
Por medio de la presente le saludo cordialmente al tiempo me autorice la venta de _____ pilones forestales.														
<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="293 957 980 989">ESPECIE</th><th data-bbox="980 957 1195 989">CANTIDAD</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>			ESPECIE	CANTIDAD										
ESPECIE	CANTIDAD													
DATOS DEL SOLICITANTE:														
Nombre: _____ DPI: _____														
Dirección: _____														
Municipio: _____ Teléfono: _____														
Correo electrónico: _____														

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

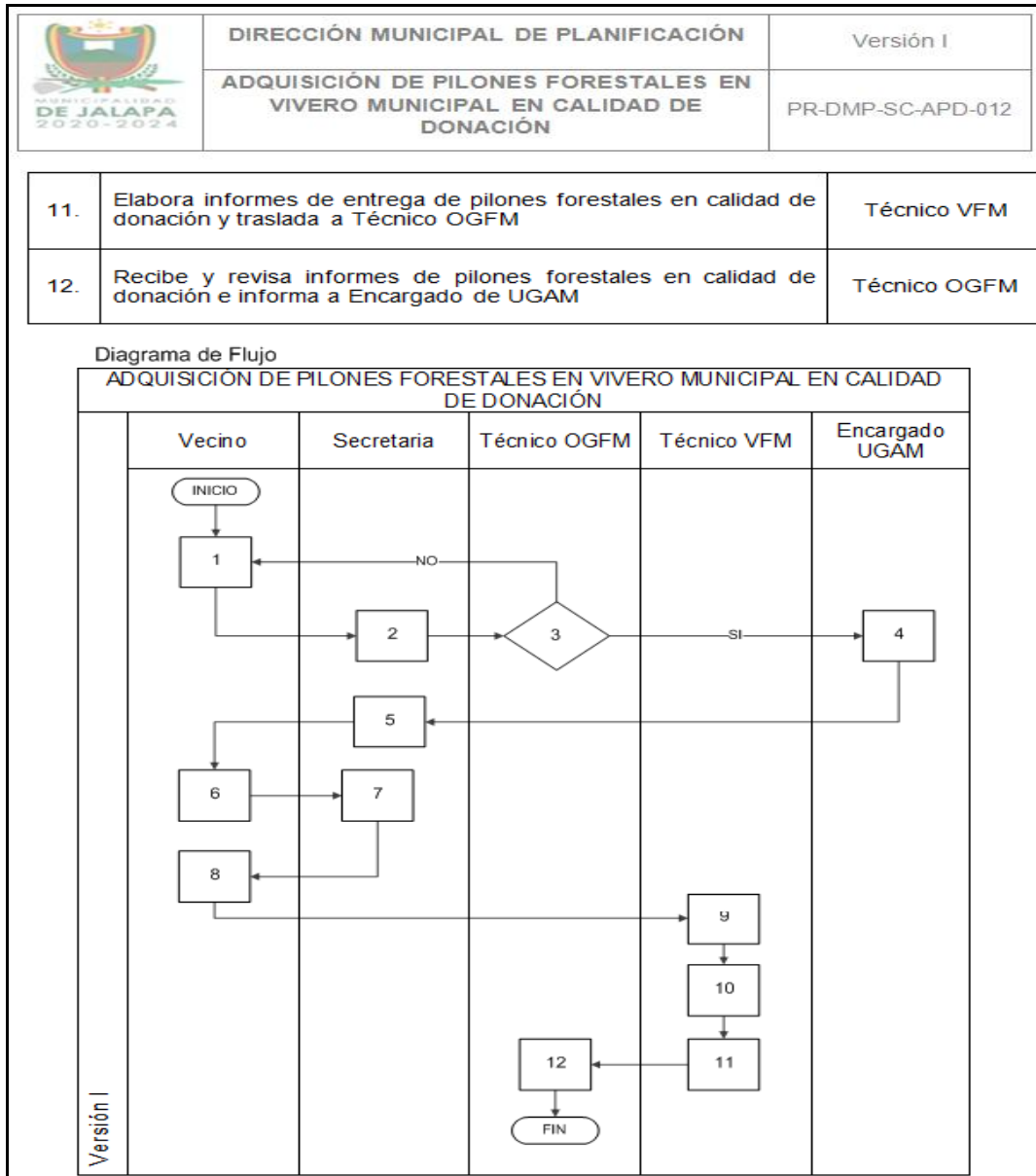
2.4.2.1.12. Adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación

Para la adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 48.

Figura 48. **Procedimiento para adquisición de pilones forestales en vivero municipal en calidad de donación**

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN ADQUISICIÓN DE PILONES FORESTALES EN VIVERO MUNICIPAL EN CALIDAD DE DONACIÓN	Versión I PR-DMP-SC-APD-012																																	
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Adquisición de pilones forestales en calidad de donación.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la solicitud para donación de pilones forestales y finaliza cuando estos han sido entregados en el vivero municipal.</p> <p>Marco legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal c. Ley Forestal d. Autorización municipal para la descentralización de venta y donación de pilones forestales <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal • OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal • VFM: Vivero Forestal Municipal 																																			
<p>Narrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Actividad</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Presenta la solicitud para adquirir pilones forestales en calidad de donación con su respectiva documentación <ul style="list-style-type: none"> • Para cantidades de igual o mayor a 300 pilones, debe presentar además una carta con visto bueno y compromiso de propietario de terreno o de la organización comunitaria </td> <td style="text-align: center;">Vecino</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Recibe y revisa solicitud presentada por el vecino y traslada para su autorización</td> <td style="text-align: center;">Secretaria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Determina si existe la cantidad de pilones solicitada por el vecino continua paso 4, caso contrario paso 1</td> <td style="text-align: center;">Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>Firma y sella constancia de donación de pilones forestales para cantidades igual o mayor a 300 o según aprobación</td> <td style="text-align: center;">Encargado de UGAM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>Notifica la resolución al vecino</td> <td style="text-align: center;">Secretaria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td> <td>Firma la orden de entrega, constancia de donación y compromiso</td> <td style="text-align: center;">Vecino</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.</td> <td>Emite la orden de entrega de los pilones forestales en el vivero</td> <td style="text-align: center;">Secretaria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.</td> <td>Presenta orden de entrega en vivero para recibir los pilones forestales</td> <td style="text-align: center;">Vecino</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.</td> <td>Recibe la orden de entrega, prepara los pilones forestales</td> <td style="text-align: center;">Técnico VFM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10.</td> <td>Entrega de pilones forestales al vecino</td> <td style="text-align: center;">Técnico VFM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta la solicitud para adquirir pilones forestales en calidad de donación con su respectiva documentación <ul style="list-style-type: none"> • Para cantidades de igual o mayor a 300 pilones, debe presentar además una carta con visto bueno y compromiso de propietario de terreno o de la organización comunitaria 	Vecino	2.	Recibe y revisa solicitud presentada por el vecino y traslada para su autorización	Secretaria	3.	Determina si existe la cantidad de pilones solicitada por el vecino continua paso 4, caso contrario paso 1	Técnico OGFM	4.	Firma y sella constancia de donación de pilones forestales para cantidades igual o mayor a 300 o según aprobación	Encargado de UGAM	5.	Notifica la resolución al vecino	Secretaria	6.	Firma la orden de entrega, constancia de donación y compromiso	Vecino	7.	Emite la orden de entrega de los pilones forestales en el vivero	Secretaria	8.	Presenta orden de entrega en vivero para recibir los pilones forestales	Vecino	9.	Recibe la orden de entrega, prepara los pilones forestales	Técnico VFM	10.	Entrega de pilones forestales al vecino	Técnico VFM
No.	Actividad	Responsable																																	
1.	Presenta la solicitud para adquirir pilones forestales en calidad de donación con su respectiva documentación <ul style="list-style-type: none"> • Para cantidades de igual o mayor a 300 pilones, debe presentar además una carta con visto bueno y compromiso de propietario de terreno o de la organización comunitaria 	Vecino																																	
2.	Recibe y revisa solicitud presentada por el vecino y traslada para su autorización	Secretaria																																	
3.	Determina si existe la cantidad de pilones solicitada por el vecino continua paso 4, caso contrario paso 1	Técnico OGFM																																	
4.	Firma y sella constancia de donación de pilones forestales para cantidades igual o mayor a 300 o según aprobación	Encargado de UGAM																																	
5.	Notifica la resolución al vecino	Secretaria																																	
6.	Firma la orden de entrega, constancia de donación y compromiso	Vecino																																	
7.	Emite la orden de entrega de los pilones forestales en el vivero	Secretaria																																	
8.	Presenta orden de entrega en vivero para recibir los pilones forestales	Vecino																																	
9.	Recibe la orden de entrega, prepara los pilones forestales	Técnico VFM																																	
10.	Entrega de pilones forestales al vecino	Técnico VFM																																	

Continuación de la figura 48.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 48.

 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	Solicitud de Donación de Pilones Forestales	SPF0001
Jalapa ____ de ____ del ____		
Encargado		
Unidad de Gestión Ambiental Municipal		
Presente		
Por medio de la presente le saludo cordialmente al tiempo que le pido una donación de _____ pilones forestales.		
Día propuesto: _____ Hora: _____		
Institución educativa: () Particular: () Otro: () Especifique: _____		
Lugar (indique dirección con referencias)		


Así mismo, hago de su conocimiento que entiendo de antemano que la presente solicitud responderá a la disponibilidad de pilones forestales. Y entiendo mi compromiso para mantener con vida y en condiciones óptimas la totalidad de pilones forestales aquí solicitados.		
NOMBRE: _____ FIRMA: _____		
Datos de contacto:		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.1.13. Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta

En la adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 49.

Figura 49. Procedimiento para adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de venta

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	ADQUISICIÓN DE PLANTAS ORNAMENTALES, FRUTALES Y SUSTRATOS EN VIVERO MUNICIPAL EN CALIDAD DE VENTA	PR-DMP-SC-POV-013

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en calidad de venta.

Alcance:
El procedimiento inicia con la solicitud para la compra de plantas ornamentales y finaliza cuando estos han sido entregados en el vivero municipal.

Marco legal:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código Municipal
- Ley Forestal
- Autorización municipal para la descentralización de venta y donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos

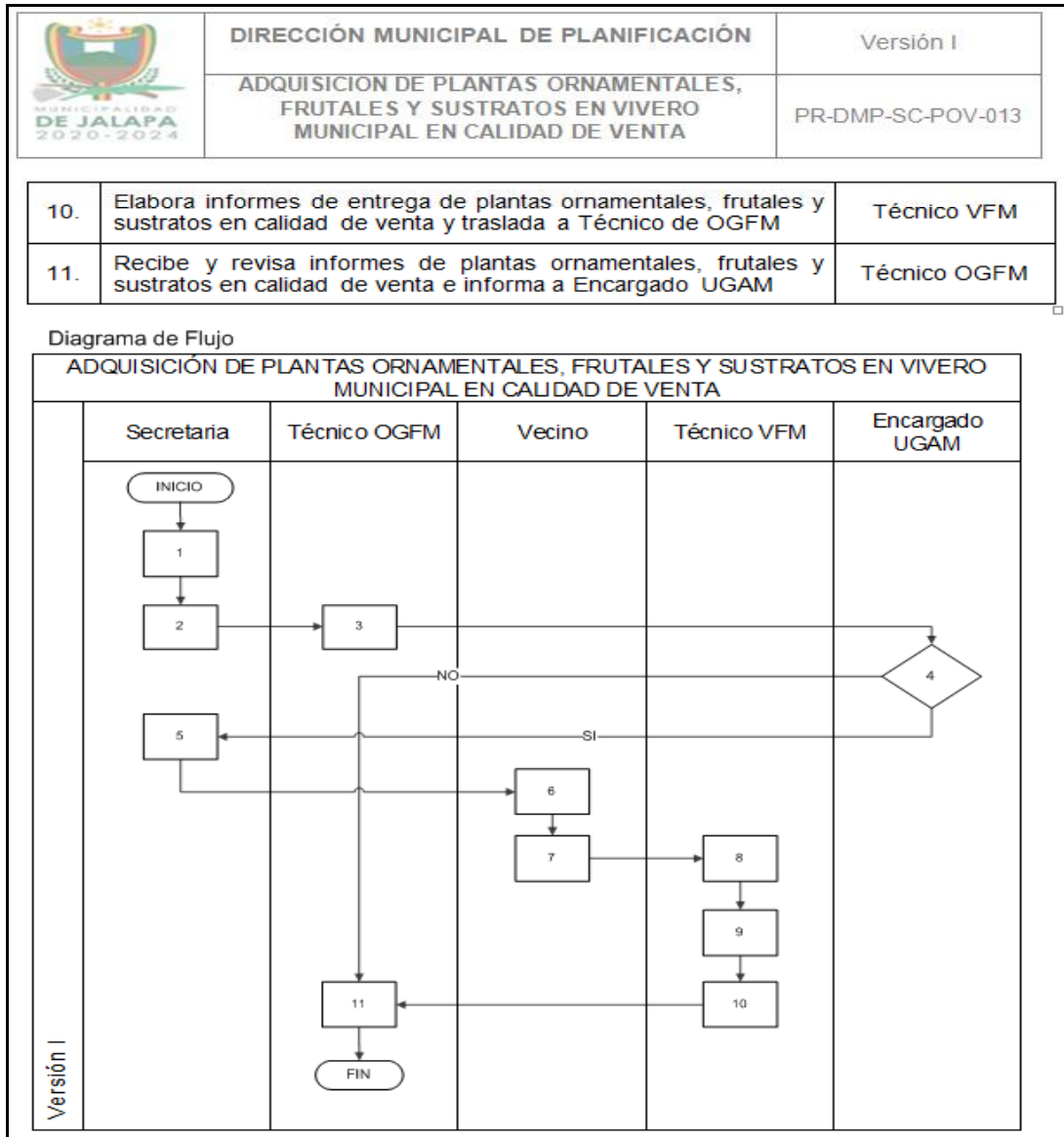
Definiciones:

- OGFM:** Oficina de Gestión Forestal Municipal
- UGAM:** Unidad de Gestión Ambiental Municipal
- VFM:** Vivero Forestal Municipal

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Recibe la solicitud para la compra de plantas ornamentales, frutales y sustratos	Secretaria
2.	Registra la solicitud e informa sobre tasa municipal y la traslada a técnico de la OGFM	Secretaria
3.	Verifica la existencia de la cantidad de plantas ornamentales, frutales y sustratos en el vivero municipal requeridas	Técnico OGFM
4.	Si existe la cantidad requerida, autoriza la venta de plantas ornamentales, frutales y sustratos, pasa a inciso 5, caso contrario, informa al vecino y continua paso 11	Encargado UGAM
5.	Emite la orden de pago	Secretaria
6.	Realiza el pago en ventanillas de tesorería municipal	Vecino
7.	Presenta orden de entrega en vivero y recibo de pago	Vecino
8.	Recibe la orden de entrega y prepara las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico VFM
9.	Entrega las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico VFM

Continuación de la figura 49.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 49.


	Solicitud para la compra de plantas ornamentales, frutales y sustratos	CP0001										
Jalapa ____ de ____ del ____												
Encargado Unidad de Gestión Ambiental Municipal Presente												
Por medio de la presente le saludo cordialmente al tiempo me autorice la venta de _____ plantas ornamentales, frutales y sustratos.												
<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="295 1058 977 1100">ESPECIE</th><th data-bbox="977 1058 1188 1100">CANTIDAD</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="295 1100 977 1142"> </td><td data-bbox="977 1100 1188 1142"> </td></tr><tr><td data-bbox="295 1142 977 1184"> </td><td data-bbox="977 1142 1188 1184"> </td></tr><tr><td data-bbox="295 1184 977 1226"> </td><td data-bbox="977 1184 1188 1226"> </td></tr><tr><td data-bbox="295 1226 977 1268"> </td><td data-bbox="977 1226 1188 1268"> </td></tr></tbody></table>			ESPECIE	CANTIDAD								
ESPECIE	CANTIDAD											
DATOS DEL SOLICITANTE:												
Nombre: _____ DPI: _____												
Dirección: _____												
Municipio: _____ Teléfono: _____												
Correo electrónico: _____												

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

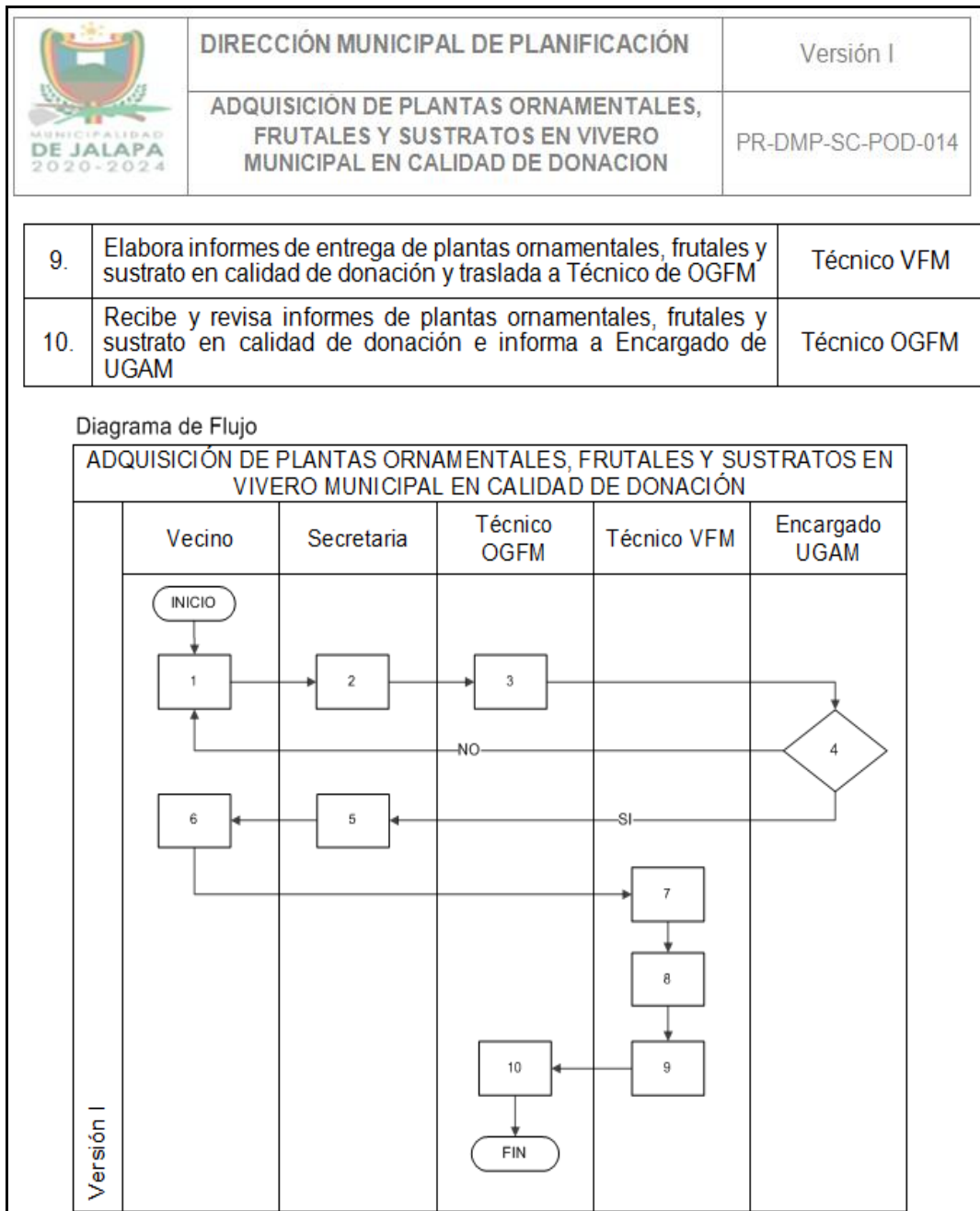
2.4.2.1.14. Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación

Para la adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 50.

Figura 50. Procedimiento para adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en vivero municipal en calidad de donación

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																											
	ADQUISICIÓN DE PLANTAS ORNAMENTALES, FRUTALES Y SUSTRATOS EN VIVERO MUNICIPAL EN CALIDAD DE DONACION	PR-DMP-SC-POD-014																											
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Adquisición de plantas ornamentales, frutales y sustratos en calidad de donación.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la solicitud para donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos y finaliza la elaboración de informes de entrega de las plantas ornamentales, frutales y sustratos.</p> <p>Marco legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal c. Ley Forestal d. Autorización municipal para la descentralización de venta y donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal • VFM: Vivero Forestal Municipal • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Presenta la solicitud de donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Recibe y revisa solicitud presentada por el vecino</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Verifica que exista la cantidad de plantas ornamentales, frutales y sustratos</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Si existe la cantidad suficiente, Autoriza la donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos, caso contrario, informa al vecino paso 1</td> <td>Encargado UGAM</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Emite la orden de entrega para la entrega de los pilones en vivero y entrega a vecino</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Presenta orden de entrega en vivero para recibir las plantas ornamentales, frutales y sustratos</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Recibe la orden de entrega, prepara las plantas ornamentales, frutales y sustratos</td> <td>Técnico VFM</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Entrega las plantas ornamentales, frutales y sustratos</td> <td>Técnico VFM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta la solicitud de donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos	Vecino	2.	Recibe y revisa solicitud presentada por el vecino	Secretaria	3.	Verifica que exista la cantidad de plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico OGFM	4.	Si existe la cantidad suficiente, Autoriza la donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos, caso contrario, informa al vecino paso 1	Encargado UGAM	5.	Emite la orden de entrega para la entrega de los pilones en vivero y entrega a vecino	Secretaria	6.	Presenta orden de entrega en vivero para recibir las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Vecino	7.	Recibe la orden de entrega, prepara las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico VFM	8.	Entrega las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico VFM
No.	Actividad	Responsable																											
1.	Presenta la solicitud de donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos	Vecino																											
2.	Recibe y revisa solicitud presentada por el vecino	Secretaria																											
3.	Verifica que exista la cantidad de plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico OGFM																											
4.	Si existe la cantidad suficiente, Autoriza la donación de plantas ornamentales, frutales y sustratos, caso contrario, informa al vecino paso 1	Encargado UGAM																											
5.	Emite la orden de entrega para la entrega de los pilones en vivero y entrega a vecino	Secretaria																											
6.	Presenta orden de entrega en vivero para recibir las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Vecino																											
7.	Recibe la orden de entrega, prepara las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico VFM																											
8.	Entrega las plantas ornamentales, frutales y sustratos	Técnico VFM																											

Continuación de la figura 50.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 50.

	Solicitud de Donación de Plantas ornamentales, frutales y sustratos	DPO0001
Jalapa ____ de ____ del ____		
Encargado Unidad de Gestión Ambiental Municipal Presente		
Por medio de la presente le saludo cordialmente al tiempo que le pido una donación de _____ plantas ornamentales, frutales y sustratos.		
Día propuesto: _____ Hora: _____		
Institución educativa: () Particular: () Otro: () Especifique: _____		
Lugar (indique dirección con referencias)		

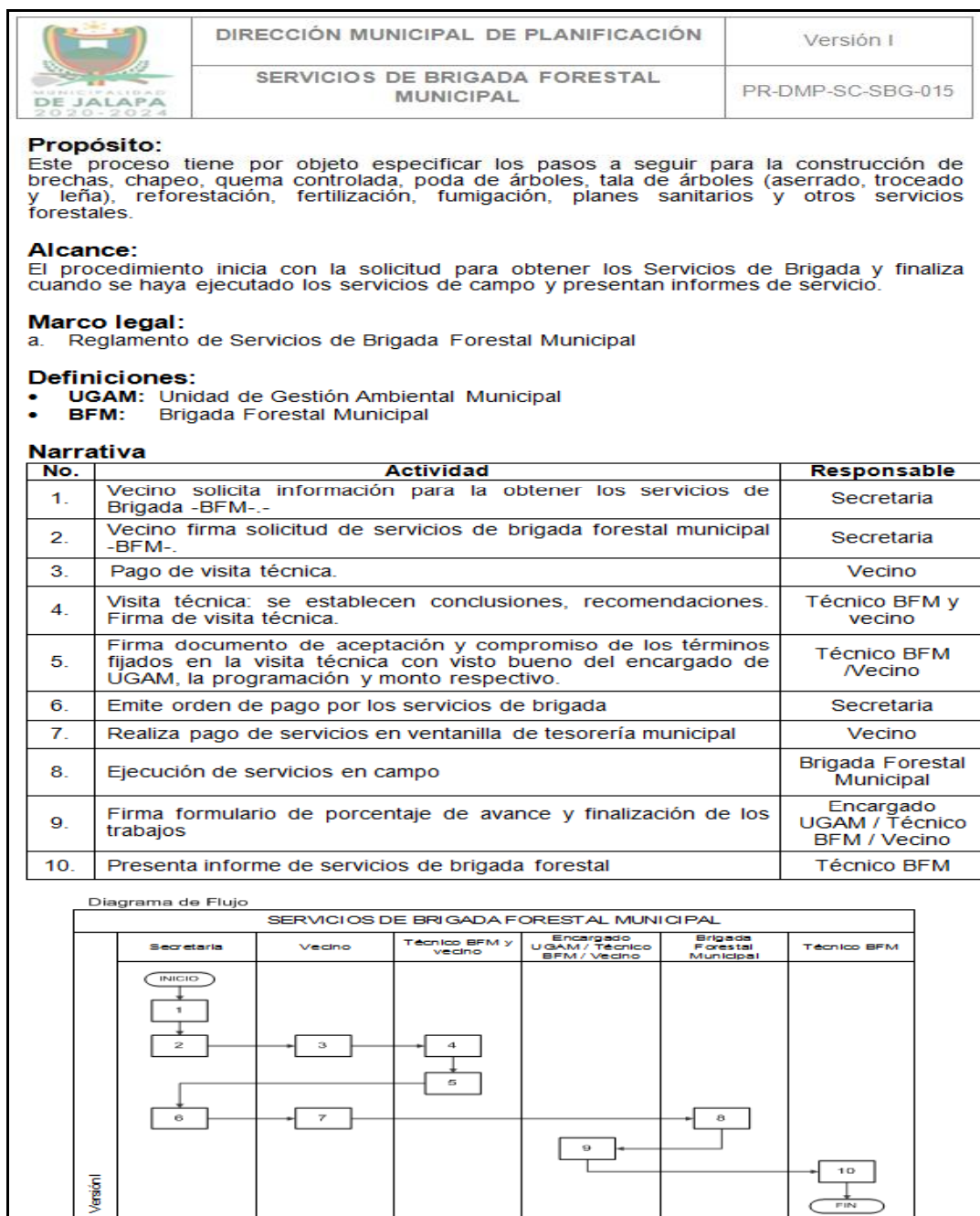
Así mismo, hago de su conocimiento que entiendo de antemano que la presente solicitud responderá a la disponibilidad de plantas ornamentales, frutales y sustratos. Y entiendo mi compromiso para mantener con vida y en condiciones óptimas la totalidad de plantas ornamentales, frutales y sustratos aquí solicitados.		
NOMBRE: _____ FIRMA: _____		
Datos de contacto:		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.1.15. Servicios de brigada forestal

Para la prestación de los servicios de brigada forestal se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 51.

Figura 51. Procedimiento para servicios de brigada forestal municipal



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

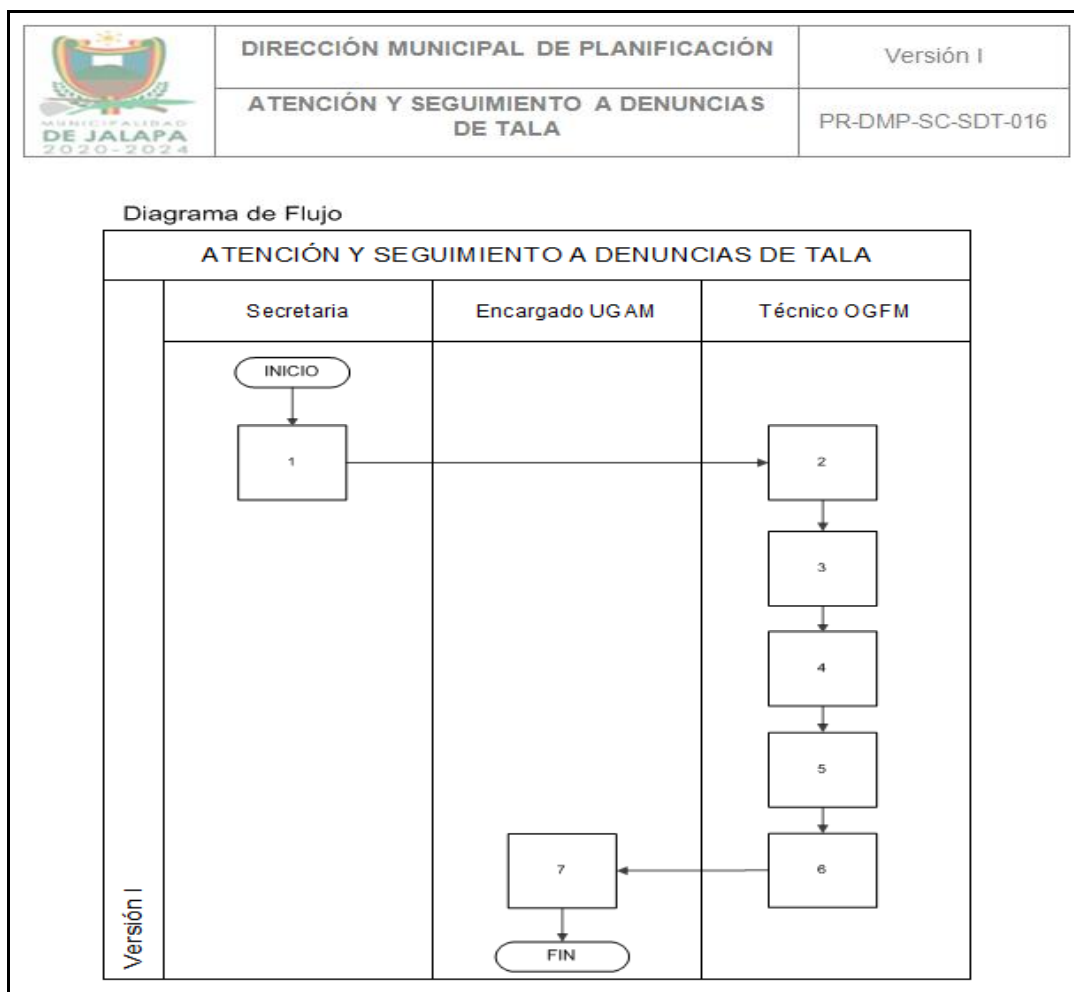
2.4.2.1.16. Atención y seguimiento a denuncias de tala

Para la atención y seguimiento a denuncias de tala se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 52.

Figura 52. Procedimiento para atención y seguimiento a denuncias de tala

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																								
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A DENUNCIAS DE TALA	PR-DMP-SC-SDT-016																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la Atención y Seguimiento a Denuncias de Tala.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la denuncia por tala presentada en la Oficina de Gestión Forestal Municipal y finaliza cuando se realiza el informe respectivo de la denuncia presentada.</p> <p>Marco legal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala Código Municipal Ley Forestal Ley de Areas Protegidas <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal INAB: Instituto Nacional de Bosques CONAP: Consejo Nacional de Areas Protegidas PNC: Policía Nacional Civil DIPRONA: División de Protección a la Naturaleza <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Recibe la denuncia por posible tala ilegal</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Organiza operativos de vigilancia forestal.</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Realiza verificación en gabinete, en INAB y/o CONAP de autorizaciones de tala, para comprobar que no se trata de un aprovechamiento autorizado</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Coordina con INAB, CONAP y PNC-DIPRONA (según se requiera) para realizar verificación en campo</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Implementa instrumento de monitoreo</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Elabora informe de resultados del monitoreo y traslada a Encargado de la UGAM</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Informa al Juez de Asuntos Municipales y a la Comisión de Ambiente (Comisión de Fomento Económico, Turismo, Medio Ambiente y Recursos Naturales del Concejo Municipal), sobre los resultados del monitoreo que evidencia tala ilegal</td> <td>Encargado UGAM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Recibe la denuncia por posible tala ilegal	Secretaria	2.	Organiza operativos de vigilancia forestal.	Técnico OGFM	3.	Realiza verificación en gabinete, en INAB y/o CONAP de autorizaciones de tala, para comprobar que no se trata de un aprovechamiento autorizado	Técnico OGFM	4.	Coordina con INAB, CONAP y PNC-DIPRONA (según se requiera) para realizar verificación en campo	Técnico OGFM	5.	Implementa instrumento de monitoreo	Técnico OGFM	6.	Elabora informe de resultados del monitoreo y traslada a Encargado de la UGAM	Técnico OGFM	7.	Informa al Juez de Asuntos Municipales y a la Comisión de Ambiente (Comisión de Fomento Económico, Turismo, Medio Ambiente y Recursos Naturales del Concejo Municipal), sobre los resultados del monitoreo que evidencia tala ilegal	Encargado UGAM
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Recibe la denuncia por posible tala ilegal	Secretaria																								
2.	Organiza operativos de vigilancia forestal.	Técnico OGFM																								
3.	Realiza verificación en gabinete, en INAB y/o CONAP de autorizaciones de tala, para comprobar que no se trata de un aprovechamiento autorizado	Técnico OGFM																								
4.	Coordina con INAB, CONAP y PNC-DIPRONA (según se requiera) para realizar verificación en campo	Técnico OGFM																								
5.	Implementa instrumento de monitoreo	Técnico OGFM																								
6.	Elabora informe de resultados del monitoreo y traslada a Encargado de la UGAM	Técnico OGFM																								
7.	Informa al Juez de Asuntos Municipales y a la Comisión de Ambiente (Comisión de Fomento Económico, Turismo, Medio Ambiente y Recursos Naturales del Concejo Municipal), sobre los resultados del monitoreo que evidencia tala ilegal	Encargado UGAM																								

Continuación de la figura 52.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.1.17. Extensión forestal y agroforestal

Para la autorización de la extensión forestal y agroforestal se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 53.

Figura 53. Procedimiento para extensión forestal y agroforestal


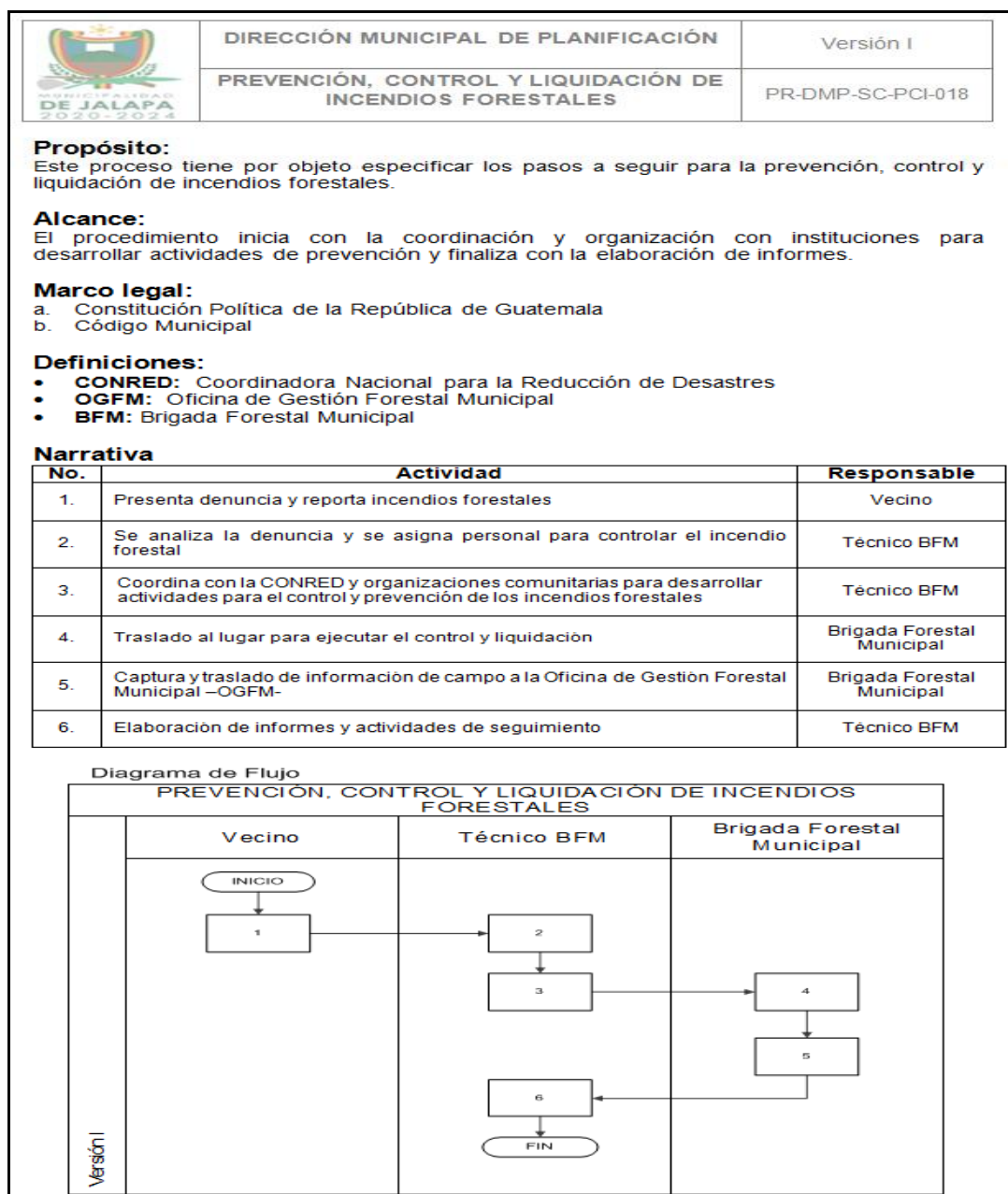
	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																								
	EXTENSIÓN FORESTAL Y AGROFORESTAL	PR-DMP-SC-EFA-017																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para conocer sobre la Gestión y Ejecución de Proyectos Forestales y Agroforestales, Capacitaciones, Asesoría Técnica, Incentivos Forestales.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia solicitando autorización para la ejecución de proyectos forestales y finaliza con la elaboración de informes y seguimiento de actividades.</p> <p>Marco legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Código Municipal b. Decreto 68-86 c. Acuerdo Gubernativo No. 173-2010 d. Acuerdo Gubernativo No. 134-2005 <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal • OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Solicita autorización para la ejecución de proyectos forestales y agroforestales</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Recibe la solicitud y programa fecha para la realización de la visita de campo</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Coordina la visita de campo</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Realizan visita de campo</td> <td>Auxiliar OGFM</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Emite informe de la visita de campo, si esta conforme traslada para autorización de proyectos forestales y agroforestales, caso contrario informa al vecino y continua paso 1</td> <td>Auxiliar OGFM</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Recibe el informe y traslada propuesta de extensión forestal y agroforestal a encargado de la UGAM</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Realiza la Gestión y Ejecución de Proyectos Forestales y Agroforestales, Capacitaciones, Asesoría Técnica, Incentivos Forestales</td> <td>Técnico OGFM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Solicita autorización para la ejecución de proyectos forestales y agroforestales	Vecino	2.	Recibe la solicitud y programa fecha para la realización de la visita de campo	Secretaria	3.	Coordina la visita de campo	Técnico OGFM	4.	Realizan visita de campo	Auxiliar OGFM	5.	Emite informe de la visita de campo, si esta conforme traslada para autorización de proyectos forestales y agroforestales, caso contrario informa al vecino y continua paso 1	Auxiliar OGFM	6.	Recibe el informe y traslada propuesta de extensión forestal y agroforestal a encargado de la UGAM	Técnico OGFM	7.	Realiza la Gestión y Ejecución de Proyectos Forestales y Agroforestales, Capacitaciones, Asesoría Técnica, Incentivos Forestales	Técnico OGFM
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Solicita autorización para la ejecución de proyectos forestales y agroforestales	Vecino																								
2.	Recibe la solicitud y programa fecha para la realización de la visita de campo	Secretaria																								
3.	Coordina la visita de campo	Técnico OGFM																								
4.	Realizan visita de campo	Auxiliar OGFM																								
5.	Emite informe de la visita de campo, si esta conforme traslada para autorización de proyectos forestales y agroforestales, caso contrario informa al vecino y continua paso 1	Auxiliar OGFM																								
6.	Recibe el informe y traslada propuesta de extensión forestal y agroforestal a encargado de la UGAM	Técnico OGFM																								
7.	Realiza la Gestión y Ejecución de Proyectos Forestales y Agroforestales, Capacitaciones, Asesoría Técnica, Incentivos Forestales	Técnico OGFM																								

Figura 54. Procedimiento para prevención, control y liquidación de incendios forestales




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

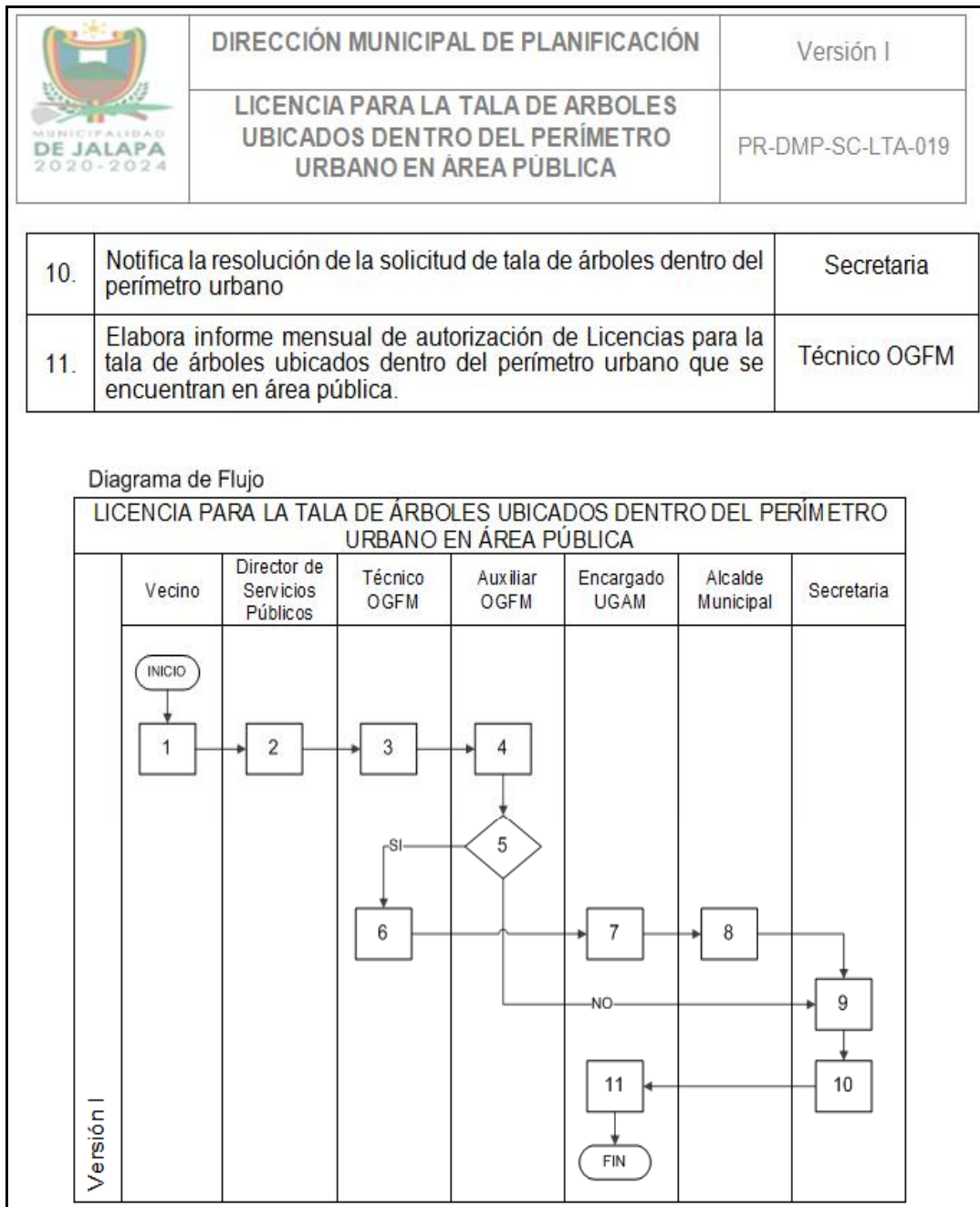
2.4.2.1.19. Licencia para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública

Para la autorización de licencias para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 55.

Figura 55. Procedimiento para licencia para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública


	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	LICENCIA PARA LA TALA DE ARBOLES UBICADOS DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN AREA PÚBLICA	PR-DMP-SC-LTA-019
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el trámite de licencias para la tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano que se encuentran en área pública.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia cuando el interesado presenta solicitud de autorización para la tala de árboles dentro del perímetro urbano en área pública y finaliza cuando se obtiene la licencia para la tala de árboles.</p> <p>Marco legal: a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal c. Ley Forestal</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OGFM: Oficina de Gestión Forestal Municipal • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal • DSPM: Dirección de Servicios Públicos Municipales 		
Narrativa		
No.	Actividad	Responsable
1.	Presenta solicitud de tala de árboles dentro del perímetro urbano en área pública.	Vecino
2.	Recibe solicitud, analiza y presenta solicitud a OGFM.	Director Servicios Públicos
3.	Asigna al auxiliar OGFM para realizar la visita de campo	Técnico OGFM
4.	Realiza visita de campo y elabora dictamen técnico.	Auxiliar OGFM
5.	Si el dictamen es satisfactorio continua con el paso 6, caso contrario continua paso 8	Auxiliar OGFM
6.	Emite la licencia de autorización para la tala de árboles dentro del perímetro urbano y lo traslada a Encargado de UGAM	Técnico OGFM
7.	Recibe, revisa, firma y da Visto Bueno para la licencia de autorización de la tala de árboles y traslada a Alcalde Municipal para su autorización	Encargado UGAM
8.	Firma y sella la licencia de autorización de la tala de árboles dentro del perímetro urbano.	Alcalde municipal
9.	Emite la cédula de notificación.	Secretaria

Continuación de la figura 55.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 55.

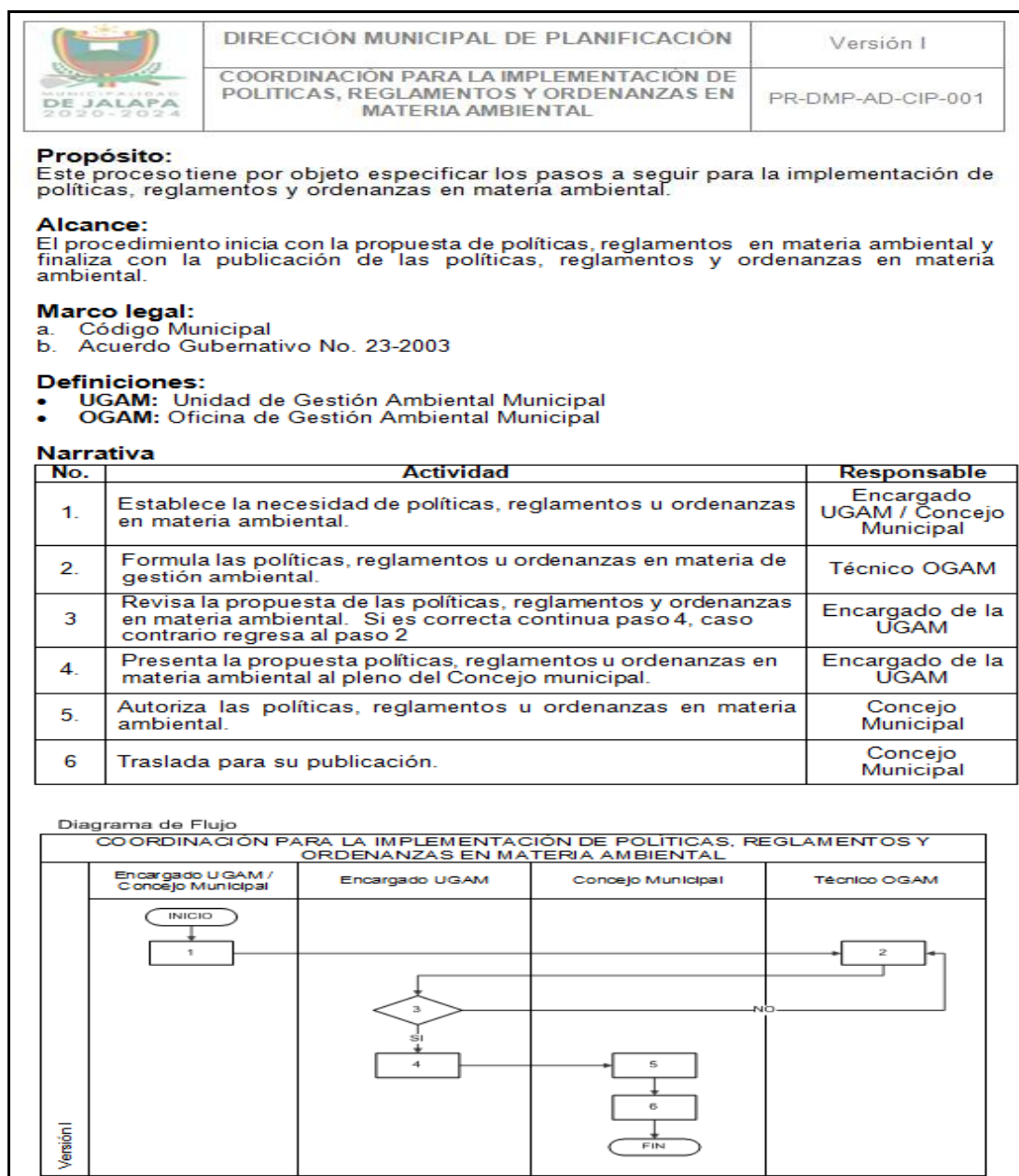
	Solicitud para tala de árboles ubicados dentro del perímetro urbano en área pública	TAPU0001
Jalapa, ___ de ___ del ___		
Señor. Alcalde Municipal Municipalidad de Jalapa Presente		
Reciban un cordial saludo, en esta oportunidad se requiere hacerles la siguiente solicitud.		
ASUNTO		
PROBLEMA		
PETICIÓN		
Datos del Solicitante:		
Nombre Completo:		
Documento de Identificación Personal –DPI-		
Teléfono:		
Dirección:		
_____ Firma del Solicitante		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.1.20. Coordinación para la implementación de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental

Para la coordinación para la implementación de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 56.

Figura 56. **Procedimiento para coordinación para la implementación de políticas, reglamentos y ordenanzas en materia ambiental**

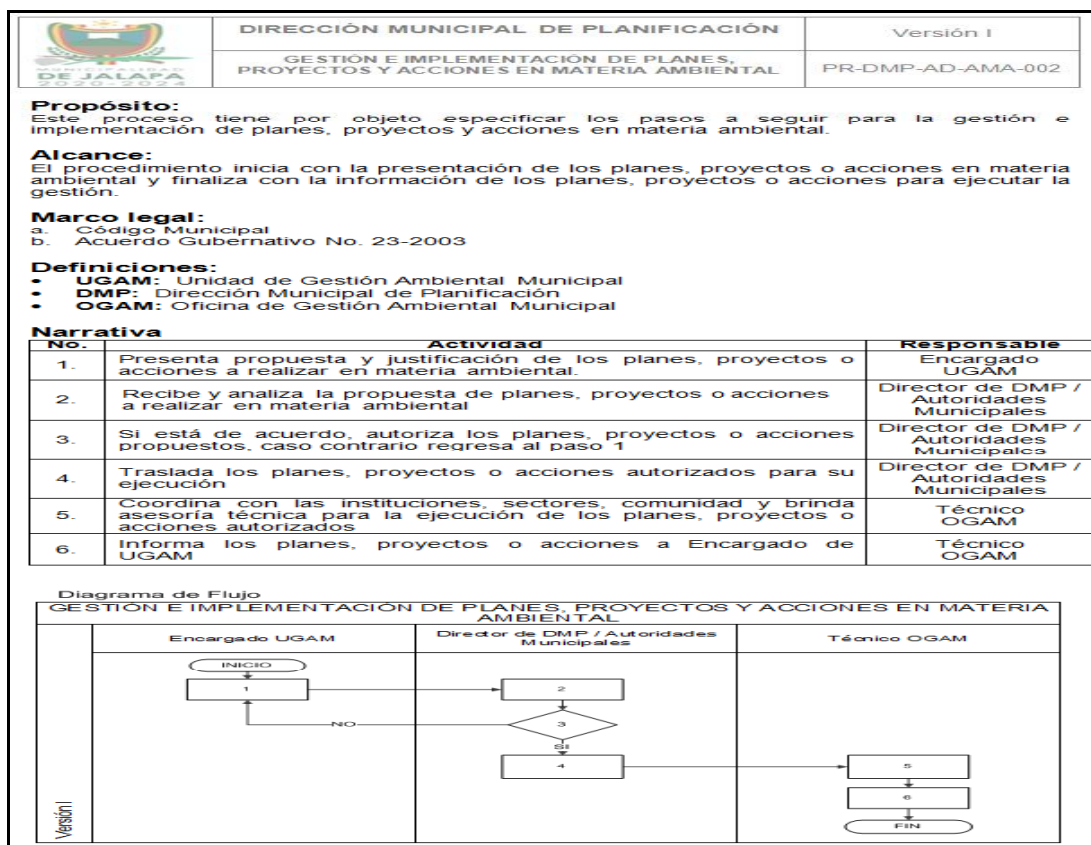


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.1.21. Gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental

Para la gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 57.

Figura 57. Procedimiento para gestión e implementación de planes, proyectos y acciones en materia ambiental



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

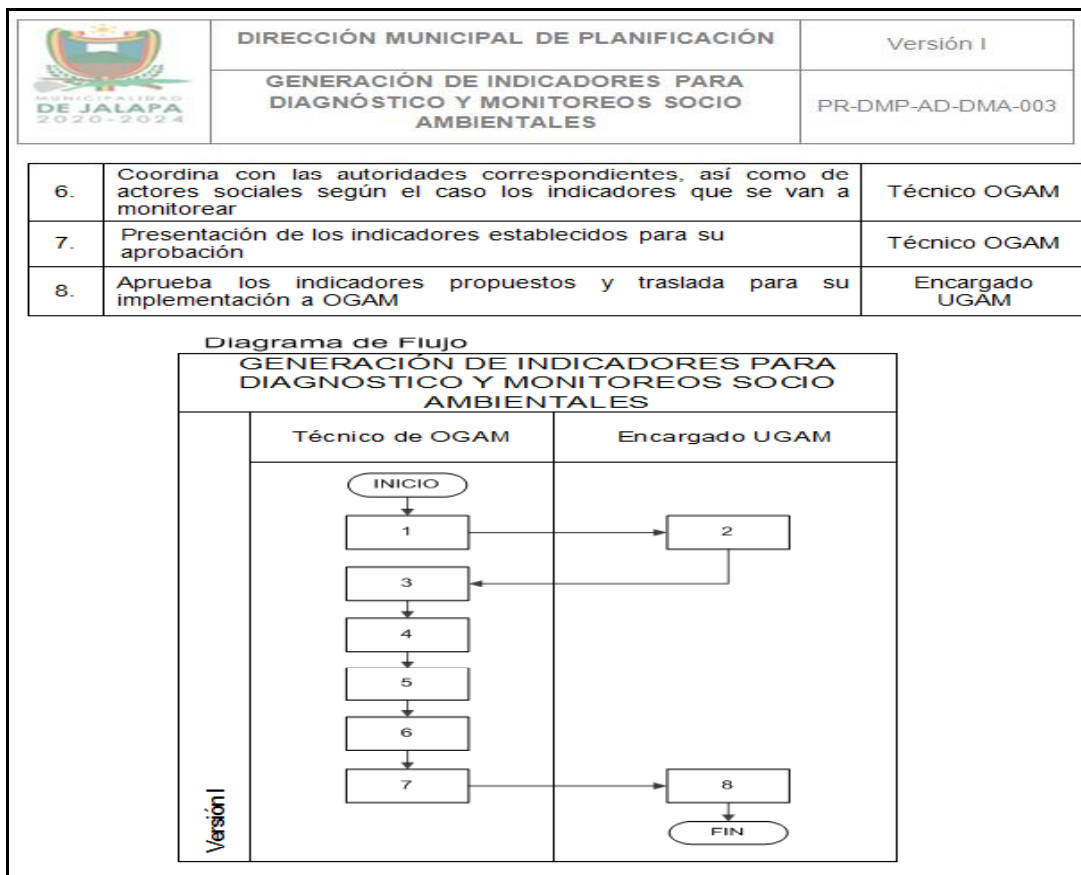
2.4.2.1.22. Generación de indicadores para diagnósticos y Monitoreos socio ambientales

Para la generación de indicadores para diagnósticos y monitoreos socio ambientales se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 58.

Figura 58. Procedimiento para generación de indicadores para diagnósticos y Monitoreos socio ambientales

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																		
	GENERACIÓN DE INDICADORES PARA DIAGNÓSTICO Y MONITOREOS SOCIO AMBIENTALES	PR-DMP-AD-DMA-003																		
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la generación de indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia con la identificación de indicadores sobre el diagnóstico y Monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático y finaliza con la aprobación de los indicadores propuestos.</p> <p>Marco legal: a. Decreto 7-2013 b. Acuerdo Gubernativo No. 23-2003</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UGAM: Unidad de Gestión Ambiental Municipal • OGAM: Oficina de Gestión Ambiental Municipal <p>Narrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Actividad</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Identifica los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático y presenta a Encargado de UGAM</td> <td style="text-align: center;">Técnico OGAM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Recibe los Indicadores propuestos para su análisis y traslada a la OGAM</td> <td style="text-align: center;">Encargado UGAM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Define las fuentes de consulta, información retroactiva y actualizada.</td> <td style="text-align: center;">Técnico OGAM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>Realiza análisis comparativo y tendencias de indicadores con la información de años anteriores (5 años si existiesen)</td> <td style="text-align: center;">Técnico OGAM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>Define la periodicidad con la que se van a monitorear los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático. <ul style="list-style-type: none"> • Mensual • Trimestral • Semestral • Anual </td> <td style="text-align: center;">Técnico OGAM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Identifica los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático y presenta a Encargado de UGAM	Técnico OGAM	2.	Recibe los Indicadores propuestos para su análisis y traslada a la OGAM	Encargado UGAM	3.	Define las fuentes de consulta, información retroactiva y actualizada.	Técnico OGAM	4.	Realiza análisis comparativo y tendencias de indicadores con la información de años anteriores (5 años si existiesen)	Técnico OGAM	5.	Define la periodicidad con la que se van a monitorear los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático. <ul style="list-style-type: none"> • Mensual • Trimestral • Semestral • Anual 	Técnico OGAM
No.	Actividad	Responsable																		
1.	Identifica los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático y presenta a Encargado de UGAM	Técnico OGAM																		
2.	Recibe los Indicadores propuestos para su análisis y traslada a la OGAM	Encargado UGAM																		
3.	Define las fuentes de consulta, información retroactiva y actualizada.	Técnico OGAM																		
4.	Realiza análisis comparativo y tendencias de indicadores con la información de años anteriores (5 años si existiesen)	Técnico OGAM																		
5.	Define la periodicidad con la que se van a monitorear los indicadores sobre el diagnóstico y monitoreo socio ambiental, de calidad ambiental, reducción de riesgos y ordenamiento territorial para la adaptación y mitigación del cambio climático. <ul style="list-style-type: none"> • Mensual • Trimestral • Semestral • Anual 	Técnico OGAM																		

Continuación de la figura 58.

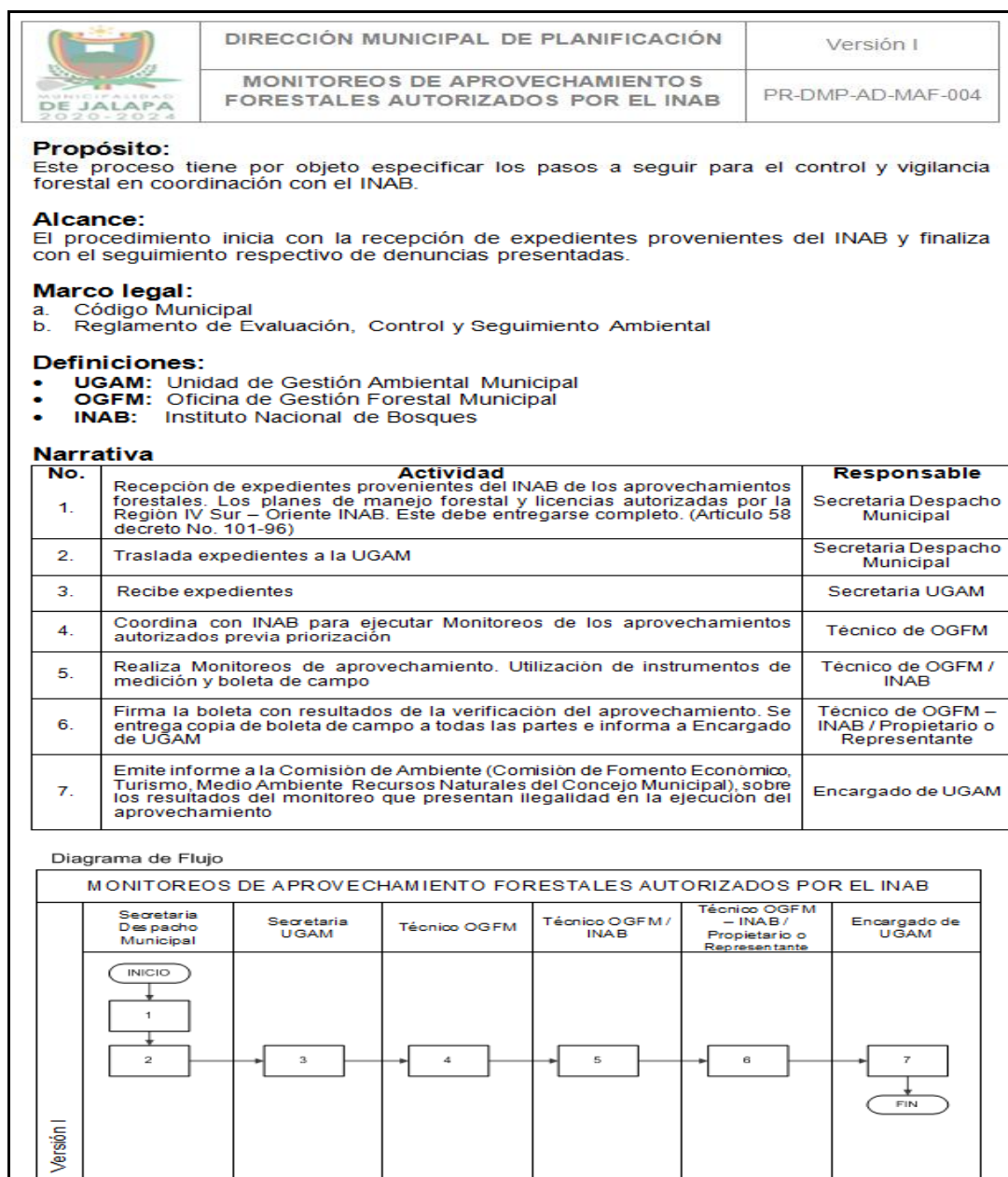


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.1.23. Monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB

Para la planificación de los monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 59.

Figura 59. Procedimiento para monitoreos de aprovechamientos forestales autorizados por el INAB



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

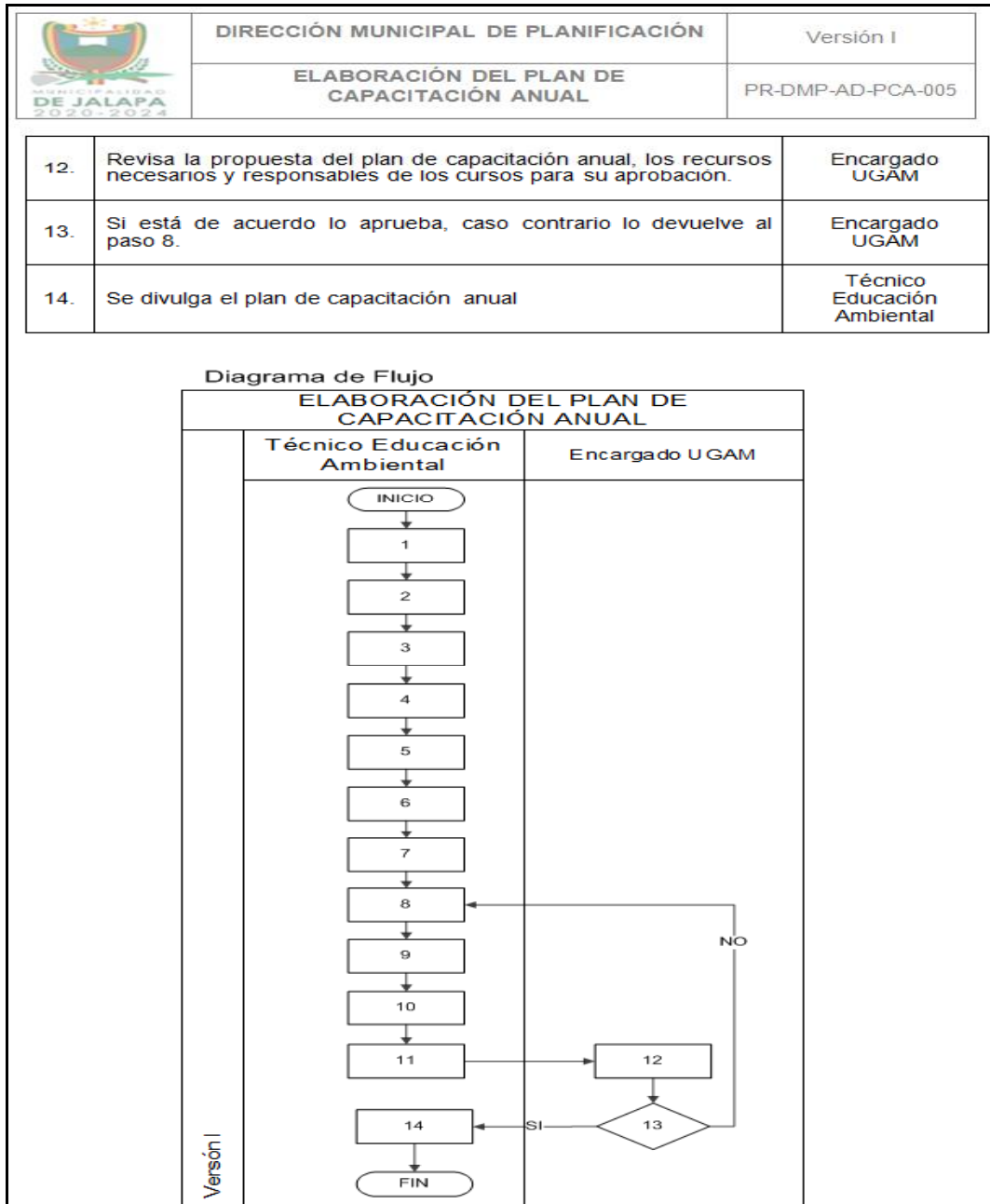
2.4.2.1.24. Elaboración del plan de capacitación anual

Para la elaboración del plan de capacitación anual se documentó el procedimiento que se presenta en la figura 60.

Figura 60. Procedimiento para elaboración del plan de capacitación anual

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I																																				
	ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL	PR-DMP-AD-PCA-005																																				
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto describir las actividades a realizar para la elaboración de un plan de capacitación en la Unidad de Gestión Ambiental Municipal.</p> <p>Alcance: El procedimiento inicia completando los formatos establecidos para la detección de necesidades de capacitación y finaliza cuando el plan de capacitación es aprobado.</p> <p>Marco legal: a. Reglamento Interno para la Unidad de Gestión Ambiental Municipal</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal al cual va dirigido. • Plan de Capacitación: Proceso a corto plazo aplicado de forma sistemática y organizada para trasladar conocimientos, aptitudes y habilidades en función de los objetivos. 																																						
<p>Narrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 65%;">Actividad</th> <th style="width: 30%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Realiza la detección de necesidades de capacitación durante el mes de julio de cada año. (Ver formatos 1 y 2).</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Analiza la información contenida en el diagnóstico de las necesidades de capacitación.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Realiza la lista y priorización de los cursos de capacitación propuestos. (Ver formato 3).</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>Selecciona los cursos de capacitación de acuerdo a la prioridad.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>Establece el objetivo de las capacitaciones y a quien deben ir dirigidos los cursos.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td> <td>Determina el tipo de capacitación y la cantidad de participantes esperada.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.</td> <td>Establece las fechas de las capacitaciones.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.</td> <td>Elabora el plan de capacitación. (Ver formato 4).</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.</td> <td>Estima los recursos necesarios para la capacitación. (Ver formato 5).</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10.</td> <td>Establece al responsable de preparar los cursos de capacitación.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11.</td> <td>Presenta la propuesta del plan de capacitación anual, los recursos necesarios y responsables de los cursos para su aprobación.</td> <td style="text-align: center;">Técnico Educación Ambiental</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Realiza la detección de necesidades de capacitación durante el mes de julio de cada año. (Ver formatos 1 y 2).	Técnico Educación Ambiental	2.	Analiza la información contenida en el diagnóstico de las necesidades de capacitación.	Técnico Educación Ambiental	3.	Realiza la lista y priorización de los cursos de capacitación propuestos. (Ver formato 3).	Técnico Educación Ambiental	4.	Selecciona los cursos de capacitación de acuerdo a la prioridad.	Técnico Educación Ambiental	5.	Establece el objetivo de las capacitaciones y a quien deben ir dirigidos los cursos.	Técnico Educación Ambiental	6.	Determina el tipo de capacitación y la cantidad de participantes esperada.	Técnico Educación Ambiental	7.	Establece las fechas de las capacitaciones.	Técnico Educación Ambiental	8.	Elabora el plan de capacitación. (Ver formato 4).	Técnico Educación Ambiental	9.	Estima los recursos necesarios para la capacitación. (Ver formato 5).	Técnico Educación Ambiental	10.	Establece al responsable de preparar los cursos de capacitación.	Técnico Educación Ambiental	11.	Presenta la propuesta del plan de capacitación anual, los recursos necesarios y responsables de los cursos para su aprobación.	Técnico Educación Ambiental
No.	Actividad	Responsable																																				
1.	Realiza la detección de necesidades de capacitación durante el mes de julio de cada año. (Ver formatos 1 y 2).	Técnico Educación Ambiental																																				
2.	Analiza la información contenida en el diagnóstico de las necesidades de capacitación.	Técnico Educación Ambiental																																				
3.	Realiza la lista y priorización de los cursos de capacitación propuestos. (Ver formato 3).	Técnico Educación Ambiental																																				
4.	Selecciona los cursos de capacitación de acuerdo a la prioridad.	Técnico Educación Ambiental																																				
5.	Establece el objetivo de las capacitaciones y a quien deben ir dirigidos los cursos.	Técnico Educación Ambiental																																				
6.	Determina el tipo de capacitación y la cantidad de participantes esperada.	Técnico Educación Ambiental																																				
7.	Establece las fechas de las capacitaciones.	Técnico Educación Ambiental																																				
8.	Elabora el plan de capacitación. (Ver formato 4).	Técnico Educación Ambiental																																				
9.	Estima los recursos necesarios para la capacitación. (Ver formato 5).	Técnico Educación Ambiental																																				
10.	Establece al responsable de preparar los cursos de capacitación.	Técnico Educación Ambiental																																				
11.	Presenta la propuesta del plan de capacitación anual, los recursos necesarios y responsables de los cursos para su aprobación.	Técnico Educación Ambiental																																				

Continuación de la figura 60.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 60.

 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	Detección de necesidades de capacitación personal	Formato I																				
<p>Nombre: _____</p> <p>Cargo que ocupa: _____</p> <p>Principales tareas que desempeña en la UGAM</p> <ol style="list-style-type: none">1.2.3. <p>Señale las principales materias de conocimiento, habilidades, destrezas que considera debe tener para realizar las tareas indicadas en el punto anterior.</p> <table border="1" data-bbox="245 1094 1227 1297"><thead><tr><th>Tarea</th><th>Descripción</th><th>Alto</th><th>Medio</th><th>Bajo</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>Señale si existen otros temas de capacitación específica que le interesa desarrollar para fortalecer sus competencias y desempeñar sus funciones.</p> <p>Indique algún comentario que considere oportuno sobre la capacitación en su área de trabajo.</p>			Tarea	Descripción	Alto	Medio	Bajo	1					2					3				
Tarea	Descripción	Alto	Medio	Bajo																		
1																						
2																						
3																						

Continuación de la figura 60.

	<h3>Necesidades de capacitación Jefe del área</h3>	<h3>Formato 2</h3>																																																												
<p>Nombre: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>Unidad: _____</p> <p>Principales objetivos de la unidad Conocimientos, habilidades o actitudes que considera se deben fortalecer para cumplir los objetivos de la unidad.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Objetivos</th> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Alto</th> <th style="width: 10%;">Medio</th> <th style="width: 10%;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Conocimientos, habilidades o actitudes con tecnologías de información que estima se deben fortalecer en la unidad a su cargo.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Alto</th> <th style="width: 10%;">Medio</th> <th style="width: 10%;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Conocimientos, habilidades o actitudes que estima importante fortalecer para motivar al personal de la unidad a su cargo.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Alto</th> <th style="width: 10%;">Medio</th> <th style="width: 10%;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Objetivos	Descripción	Alto	Medio	Bajo	1					2					3					No.	Descripción	Alto	Medio	Bajo	1					2					3					No.	Descripción	Alto	Medio	Bajo	1					2					3				
Objetivos	Descripción	Alto	Medio	Bajo																																																										
1																																																														
2																																																														
3																																																														
No.	Descripción	Alto	Medio	Bajo																																																										
1																																																														
2																																																														
3																																																														
No.	Descripción	Alto	Medio	Bajo																																																										
1																																																														
2																																																														
3																																																														

Continuación de la figura 60.

 Listado de temas de capacitación		Formato 3			
No.	TEMA A DESARROLLAR	TIPO DE CAPACITACION		A QUIEN VA DIRIGIDO	PONDERACION
		PRESENCIAL	VIRTUAL		

 Temas de capacitación seleccionados		Formato 4			
TEMAS A DESARROLLAR	TIPO DE CAPACITACION	DURACION	A QUIEN VA DIRIGIDO	FECHA PROPUESTA	CANTIDAD DE PARTICIPANTES


 Costos de capacitación		Formato 5	
CONCEPTO		COSTO	
Instructores			
Material didáctico (Hojas, lápices, tinta de impresora)			
Material audiovisual (cañonera, bocinas)			
Internet			
Refacción			
Total			

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.1.25. Realización de los cursos de capacitación

Para la realización de los cursos de capacitación se documenta el procedimiento que se muestra en la figura 61.

Figura 61. Procedimiento para realización de los cursos de capacitación

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	Versión I
	REALIZACIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN	PR-DMP-AD-CCT-006

Propósito:
Este proceso tiene por objeto describir las actividades necesarias para la realización de los cursos de capacitación en la Unidad de Gestión Ambiental Municipal.

Alcance:
El procedimiento inicia con la verificación del plan de capacitación y finaliza con la elaboración de informes del curso de capacitación.

Marco legal:
a. Reglamento Interno para la Unidad de Gestión Ambiental Municipal

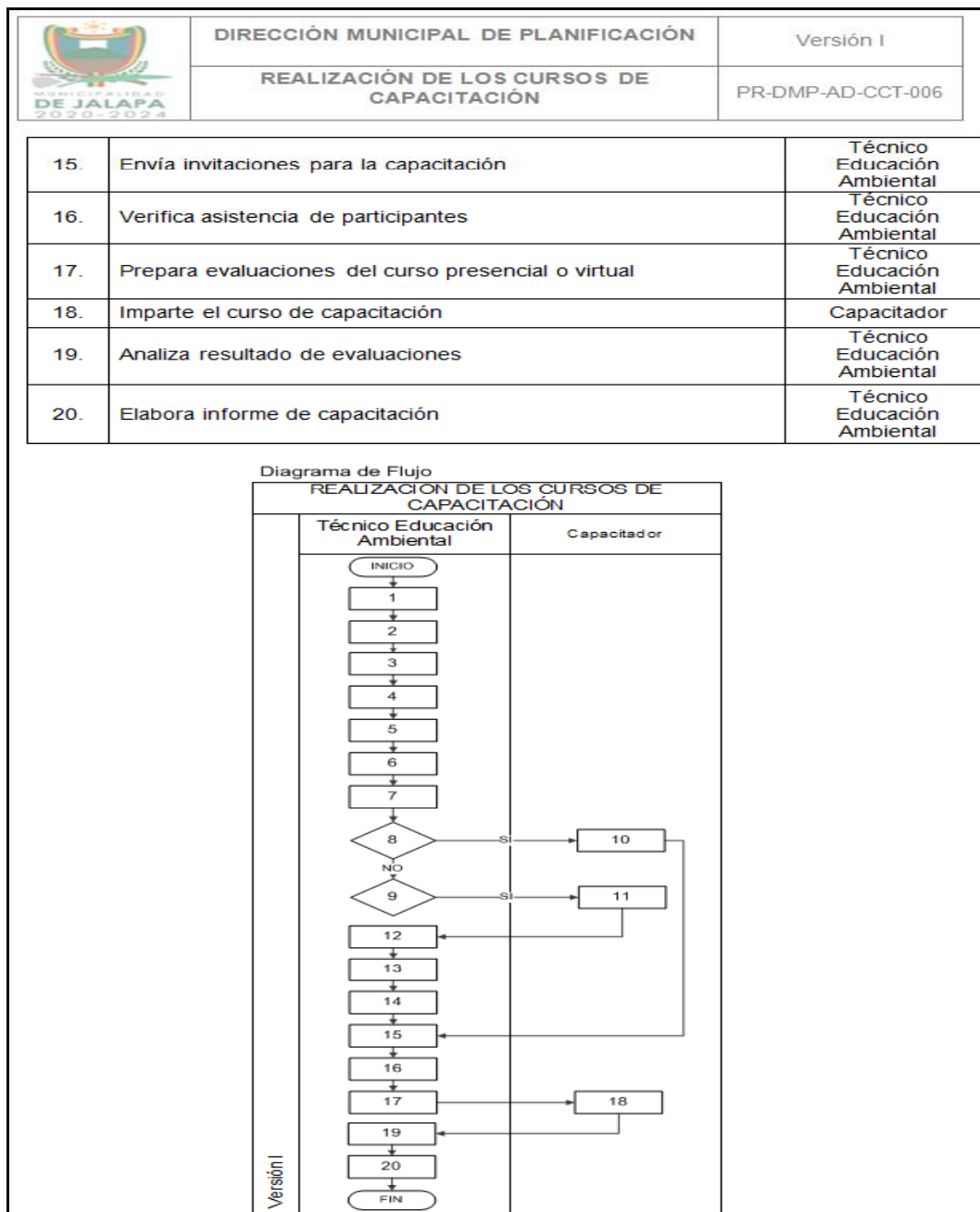
Definiciones:

- **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal al cual va dirigido.
- **Participantes:** Personas internas o externas que asisten a un curso de capacitación.

Narrativa


No.	Actividad	Responsable
1.	Verifica el plan de capacitación y se extrae la información del curso que se imparta. (Ver formatos 9 y 10)	Técnico Educación Ambiental
2.	Analiza el objetivo del curso y a quien va dirigido.	Técnico Educación Ambiental
3.	Selecciona a los participantes	Técnico Educación Ambiental
4.	Determina si el capacitador será interno o externo	Técnico Educación Ambiental
5.	Si el capacitador es interno se elabora el nombramiento para el curso, caso contrario invita al capacitador externo.	Técnico Educación Ambiental
6.	Reserva lugar para la capacitación.	Técnico Educación Ambiental
7.	Verifica disponibilidad de equipo.	Técnico Educación Ambiental
8.	Si la capacitación es virtual continúa en paso 10.	Técnico Educación Ambiental
9.	Si la capacitación es presencial continúa en paso 11.	Técnico Educación Ambiental
10.	Elabora y envía material del curso que se necesita reproducir, continua paso 15	Capacitador
11.	Elabora material con contenido de la capacitación	Capacitador
12.	Prepara material de apoyo (hojas, lapiceros, etc.)	Técnico Educación Ambiental
13.	Coordina refrigerio (si aplica).	Técnico Educación Ambiental
14.	Reproduce material de apoyo	Técnico Educación Ambiental

Continuación de la figura 61.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 61.

	Lista de verificación para el desarrollo de la capacitación presencial	Formato 9			
Nombre de la capacitación: _____					
Fecha: _____ Horario: _____					
Responsable: _____					
No.	Descripción	Plazo límite para realizar la actividad	P	R	NA
1.	Elaborar formato de capacitación	3 semanas antes			
2.	Seleccionar participantes	3 semanas antes			
3.	Coordinar instructor de la capacitación	3 semanas antes			
4.	Elaborar material con contenido de la capacitación	2 semanas antes			
5.	Reservar lugar para la capacitación	1 semana antes			
6.	Verificar disponibilidad de equipo	1 semana antes			
7.	Preparar material de apoyo (hojas, lapiceros, etc.)	1 semana antes			
8.	Coordinar refrigerio (si aplica)	1 semana antes			
9.	Enviar invitaciones para la capacitación	1 semana antes			
10.	Reproducir material de apoyo	2 días antes			
11.	Verificar asistencia de participantes	1 día antes			
12.	Preparar evaluaciones	1 día antes			
13.	Analizar resultado de evaluaciones	1 semana después			
14.	Elaborar informe de capacitación	1 semana después			
P = Pendiente, R = Realizado, NA = No aplica					

Continuación de la figura 61.

	Lista de verificación para el desarrollo de la capacitación virtual	Formato 10			
Nombre de la capacitación: _____ Fecha: _____ Horario: _____ Responsable: _____					
No.	Descripción	Plazo límite para realizar la actividad	P	R	NA
1.	Elaborar formato de capacitación	3 semanas antes			
2.	Seleccionar participantes	3 semanas antes			
3.	Coordinar instructor de la capacitación	3 semanas antes			
4.	Elaborar material con contenido de la capacitación	2 semanas antes			
5.	Verificar disponibilidad de salón para el instructor de la capacitación	1 semana antes			
6.	Verificar disponibilidad de equipo e internet	1 semana antes			
7.	Enviar invitaciones para la capacitación	1 semana antes			
8.	Verificar asistencia de participantes	1 día antes			
9.	Preparar evaluaciones electrónicas	1 día antes			
10.	Analizar resultado de evaluaciones	1 semana después			
11.	Elaborar informe de capacitación	1 semana después			
P = Pendiente, R = Realizado, NA = No aplica					

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

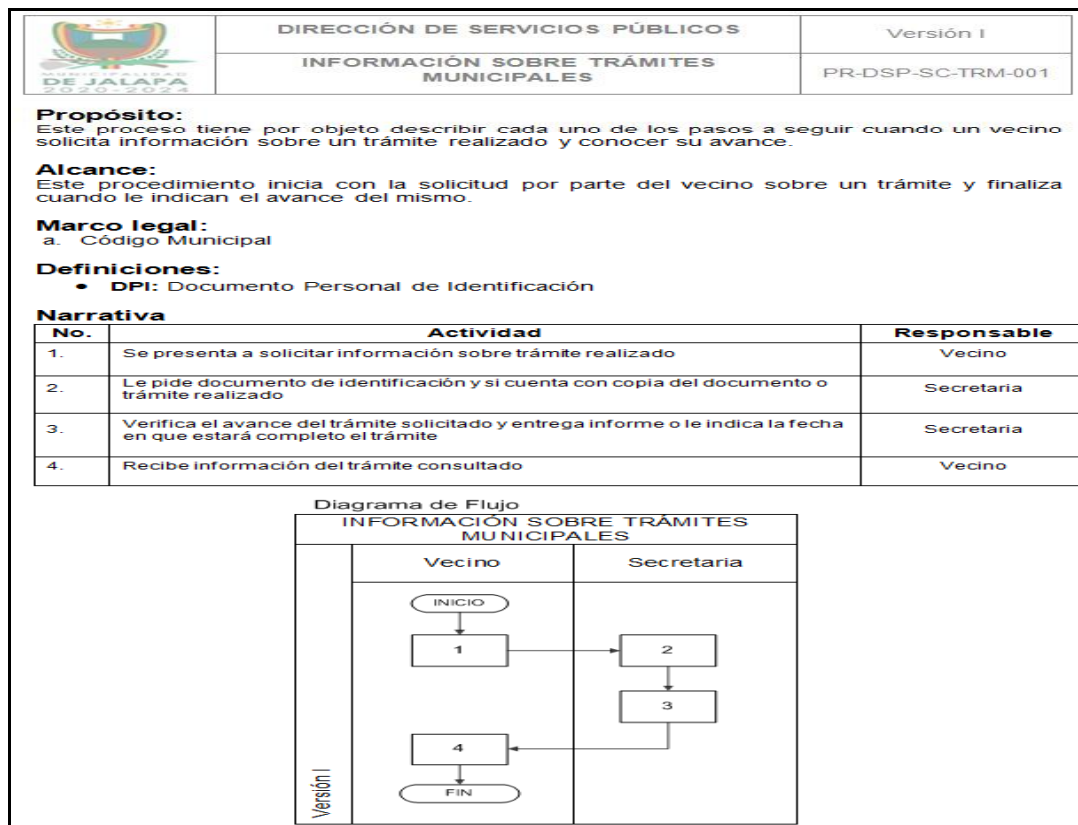
2.4.2.2. Dirección de Servicios Públicos

Para la dirección de servicios públicos se documentaron 18 procedimientos de carácter administrativo y de servicio al cliente, los cuales permitirán que se le brinde un mejor servicio a la población.

2.4.2.2.1. Información sobre trámites municipales

Para brindar la información sobre los trámites municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 62.

Figura 62. Procedimiento para información sobre trámites municipales



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.2. Limpieza de instalaciones municipales

Para realizar la limpieza de las instalaciones municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 63.

Figura 63. Procedimiento para limpieza de instalaciones municipales



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

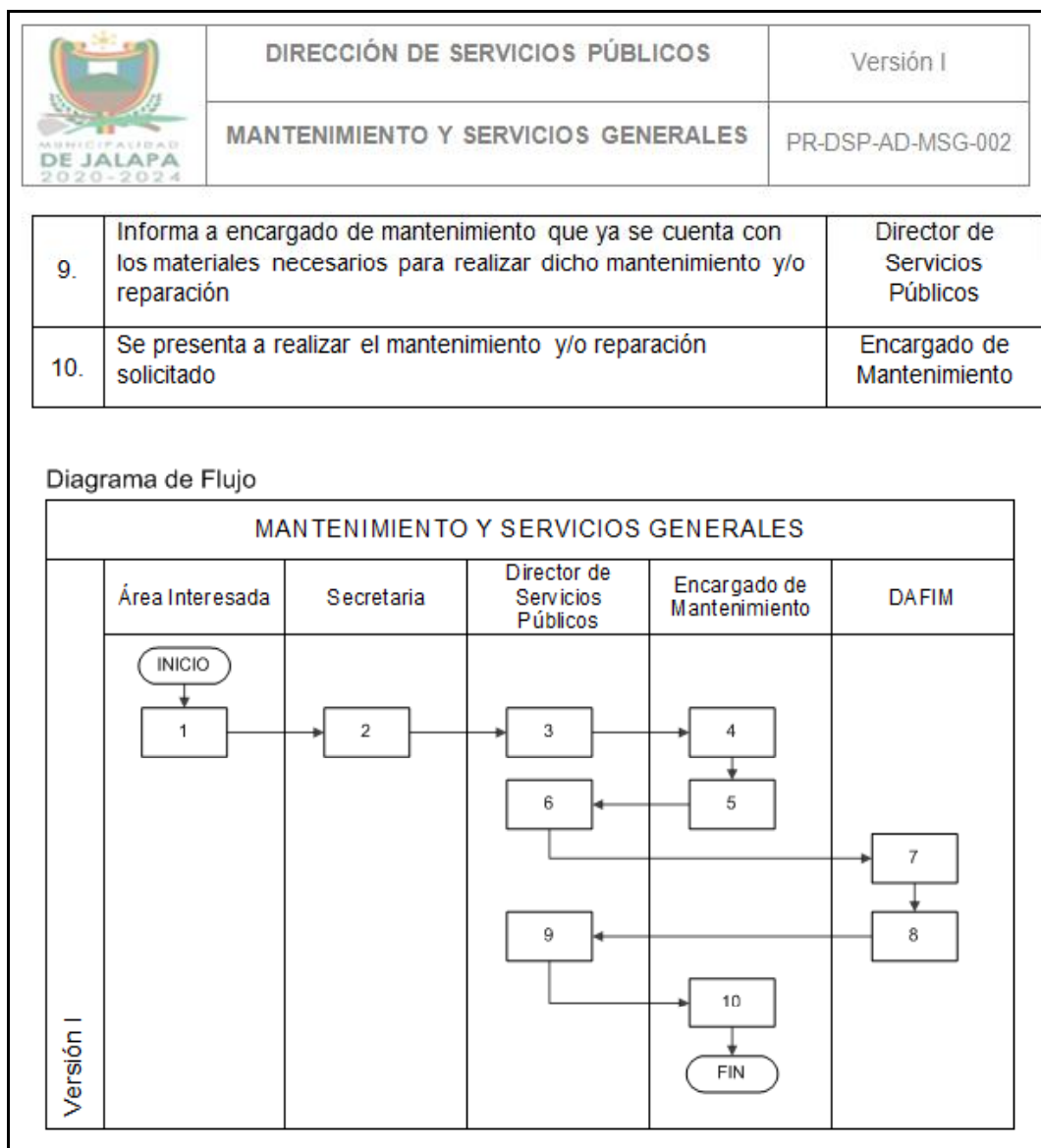
2.4.2.2.3. Mantenimiento y servicios generales

Para brindar el mantenimiento y servicios generales a las instalaciones municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 64.

Figura 64. **Procedimiento para mantenimiento y servicios generales**

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I																											
	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	PR-DSP-AD-MSG-002																											
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el mantenimiento de las instalaciones municipales, con la finalidad de minimizar, averías o defectos en las instalaciones.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud para el mantenimiento y/o reparación de las instalaciones y finaliza cuando se ha ejecutado la solicitud.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DAFIM: Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Presenta solicitud de mantenimiento y/o reparación</td> <td>Área Interesada</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Recibe solicitud de mantenimiento y/o reparación y traslada a Director de Servicios Públicos</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Recibe solicitud de mantenimiento y/o reparación y gira instrucción al encargado de mantenimiento</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Se dirige al lugar donde se solicitó un mantenimiento y/o reparación para verificar cuál es el problema</td> <td>Encargado de Mantenimiento</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Emite un informe al Director de Servicios Públicos indicando los materiales necesarios para realizar el mantenimiento y/o reparación y traslada</td> <td>Encargado de Mantenimiento</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Recibe informe y solicita los materiales necesarios para realizar el mantenimiento y/o reparación y traslada</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Recibe y revisa solicitud de materiales, gestiona los materiales requeridos</td> <td>DAFIM</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Cuando ingresa el material solicitado, trasladan a Dirección de Servicios Públicos</td> <td>DAFIM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta solicitud de mantenimiento y/o reparación	Área Interesada	2.	Recibe solicitud de mantenimiento y/o reparación y traslada a Director de Servicios Públicos	Secretaria	3.	Recibe solicitud de mantenimiento y/o reparación y gira instrucción al encargado de mantenimiento	Director de Servicios Públicos	4.	Se dirige al lugar donde se solicitó un mantenimiento y/o reparación para verificar cuál es el problema	Encargado de Mantenimiento	5.	Emite un informe al Director de Servicios Públicos indicando los materiales necesarios para realizar el mantenimiento y/o reparación y traslada	Encargado de Mantenimiento	6.	Recibe informe y solicita los materiales necesarios para realizar el mantenimiento y/o reparación y traslada	Director de Servicios Públicos	7.	Recibe y revisa solicitud de materiales, gestiona los materiales requeridos	DAFIM	8.	Cuando ingresa el material solicitado, trasladan a Dirección de Servicios Públicos	DAFIM
No.	Actividad	Responsable																											
1.	Presenta solicitud de mantenimiento y/o reparación	Área Interesada																											
2.	Recibe solicitud de mantenimiento y/o reparación y traslada a Director de Servicios Públicos	Secretaria																											
3.	Recibe solicitud de mantenimiento y/o reparación y gira instrucción al encargado de mantenimiento	Director de Servicios Públicos																											
4.	Se dirige al lugar donde se solicitó un mantenimiento y/o reparación para verificar cuál es el problema	Encargado de Mantenimiento																											
5.	Emite un informe al Director de Servicios Públicos indicando los materiales necesarios para realizar el mantenimiento y/o reparación y traslada	Encargado de Mantenimiento																											
6.	Recibe informe y solicita los materiales necesarios para realizar el mantenimiento y/o reparación y traslada	Director de Servicios Públicos																											
7.	Recibe y revisa solicitud de materiales, gestiona los materiales requeridos	DAFIM																											
8.	Cuando ingresa el material solicitado, trasladan a Dirección de Servicios Públicos	DAFIM																											

Continuación de la figura 64.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 64.

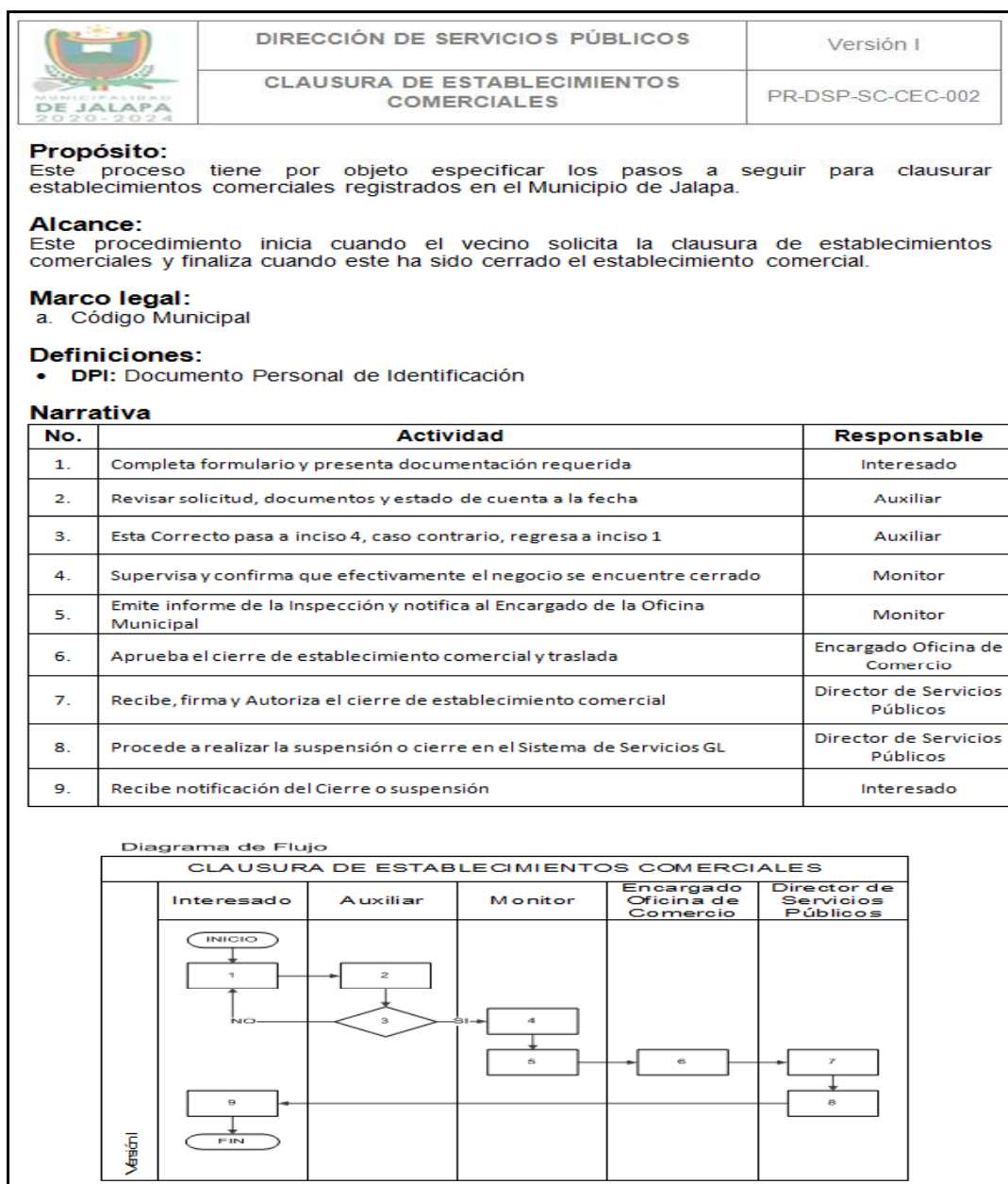
 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	<p>Solicitud de mantenimiento y/o reparación</p>	<p>SMR0001</p>
<p style="text-align: right;">Jalapa ____ de ____ del ____</p> <p>Director de Servicios Públicos Municipalidad de Jalapa Presente</p> <p>Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus actividades cotidianas.</p> <p>El motivo de la presente es para solicitarle el mantenimiento y/o reparación de: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Atentamente,</p> <p>Nombre del solicitante: _____</p> <p>Firma: _____</p>		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.2.4. Clausura de establecimientos comerciales

Para la autorización de la clausura de establecimientos comerciales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 65.

Figura 65. **Procedimiento para clausura de establecimientos comerciales**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

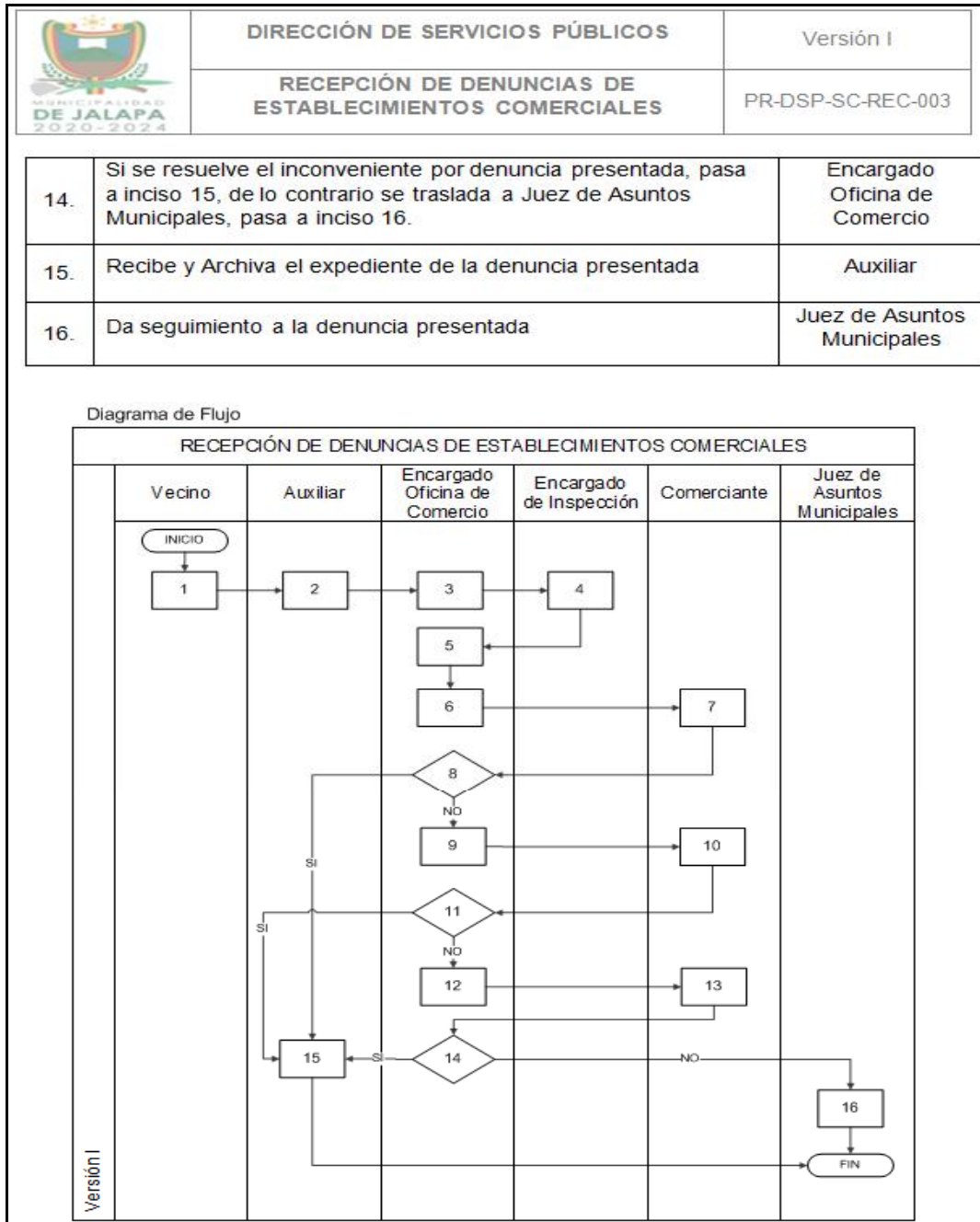
2.4.2.2.5. Recepción de denuncias de establecimientos comerciales

Para la recepción de denuncias de establecimientos comerciales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 66.

Figura 66. Procedimiento para recepción de denuncias de establecimientos comerciales

		DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I																																										
		RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	PR-DSP-SC-REC-003																																										
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para recibir denuncias escritas de establecimientos comerciales en el Municipio de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando el vecino presenta la denuncia de establecimientos comerciales y finaliza cuando se resuelve el problema de la denuncia presentada.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Presenta denuncia</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Recibe y Traslada denuncia a encargado de oficina de comercio</td> <td>Auxiliar</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Recibe expediente y programa inspección para registro</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Realiza inspección en establecimiento comercial sobre denuncia presentada</td> <td>Encargado de Inspección</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Recibe y revisa expediente e informe de inspección</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Envía Primera Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Recibe y firma Primera Notificación sobre denuncia presentada</td> <td>Comerciante</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Si se resuelve el inconveniente por denuncia presentada, pasa a inciso 15, de lo contrario se le hace Segunda Notificación al Comerciante</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Envía Segunda Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Recibe y firma Segunda Notificación sobre denuncia presentada</td> <td>Comerciante</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Si se resuelve el inconveniente por denuncia presentada, pasa a inciso 15, de lo contrario se le hace una Tercera Notificación al Comerciante</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Envía Tercera Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante</td> <td>Encargado Oficina de Comercio</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Recibe y firme Tercera Notificación sobre denuncia presentada</td> <td>Comerciante</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta denuncia	Vecino	2.	Recibe y Traslada denuncia a encargado de oficina de comercio	Auxiliar	3.	Recibe expediente y programa inspección para registro	Encargado Oficina de Comercio	4.	Realiza inspección en establecimiento comercial sobre denuncia presentada	Encargado de Inspección	5.	Recibe y revisa expediente e informe de inspección	Encargado Oficina de Comercio	6.	Envía Primera Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante	Encargado Oficina de Comercio	7.	Recibe y firma Primera Notificación sobre denuncia presentada	Comerciante	8.	Si se resuelve el inconveniente por denuncia presentada, pasa a inciso 15, de lo contrario se le hace Segunda Notificación al Comerciante	Encargado Oficina de Comercio	9.	Envía Segunda Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante	Encargado Oficina de Comercio	10.	Recibe y firma Segunda Notificación sobre denuncia presentada	Comerciante	11.	Si se resuelve el inconveniente por denuncia presentada, pasa a inciso 15, de lo contrario se le hace una Tercera Notificación al Comerciante	Encargado Oficina de Comercio	12.	Envía Tercera Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante	Encargado Oficina de Comercio	13.	Recibe y firme Tercera Notificación sobre denuncia presentada	Comerciante
No.	Actividad	Responsable																																											
1.	Presenta denuncia	Vecino																																											
2.	Recibe y Traslada denuncia a encargado de oficina de comercio	Auxiliar																																											
3.	Recibe expediente y programa inspección para registro	Encargado Oficina de Comercio																																											
4.	Realiza inspección en establecimiento comercial sobre denuncia presentada	Encargado de Inspección																																											
5.	Recibe y revisa expediente e informe de inspección	Encargado Oficina de Comercio																																											
6.	Envía Primera Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante	Encargado Oficina de Comercio																																											
7.	Recibe y firma Primera Notificación sobre denuncia presentada	Comerciante																																											
8.	Si se resuelve el inconveniente por denuncia presentada, pasa a inciso 15, de lo contrario se le hace Segunda Notificación al Comerciante	Encargado Oficina de Comercio																																											
9.	Envía Segunda Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante	Encargado Oficina de Comercio																																											
10.	Recibe y firma Segunda Notificación sobre denuncia presentada	Comerciante																																											
11.	Si se resuelve el inconveniente por denuncia presentada, pasa a inciso 15, de lo contrario se le hace una Tercera Notificación al Comerciante	Encargado Oficina de Comercio																																											
12.	Envía Tercera Notificación sobre denuncia presentada a Comerciante	Encargado Oficina de Comercio																																											
13.	Recibe y firme Tercera Notificación sobre denuncia presentada	Comerciante																																											

Continuación de la figura 66.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

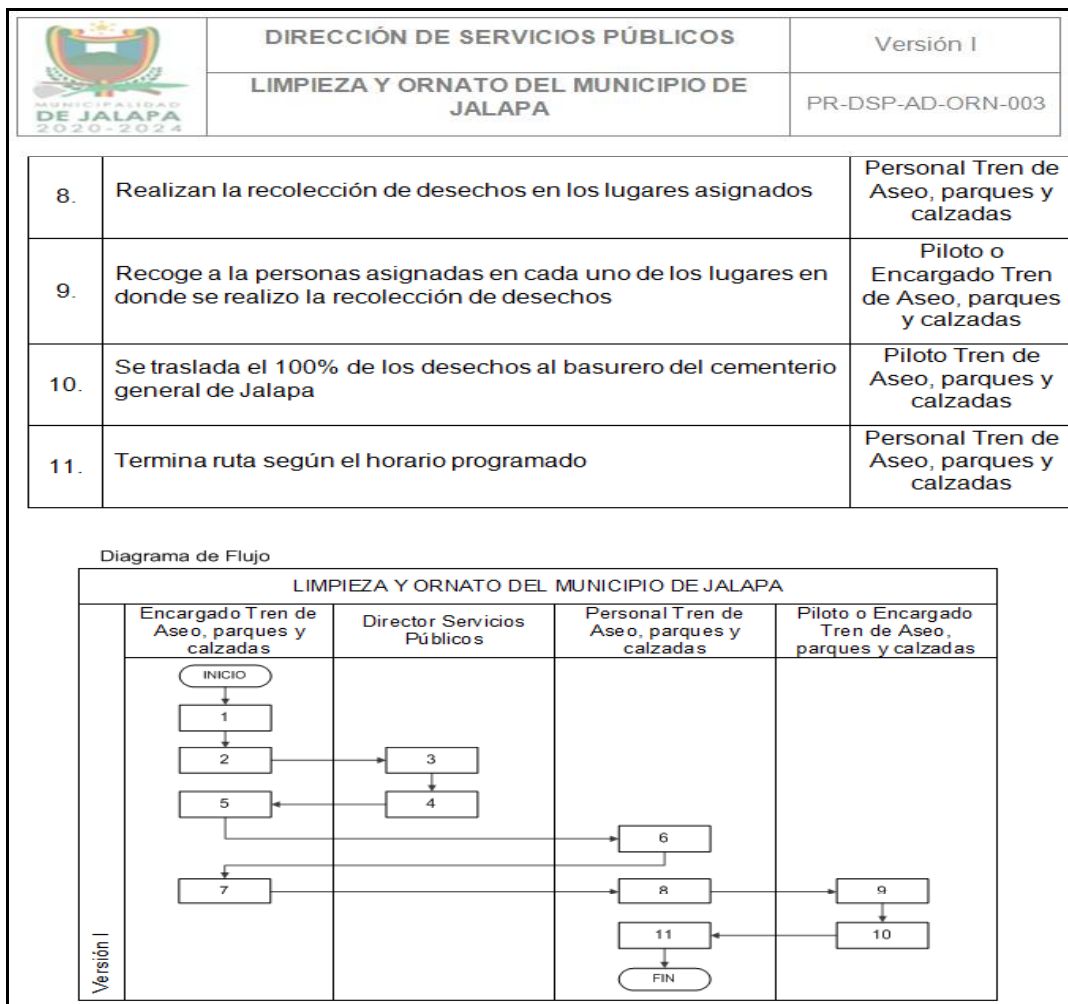
2.4.2.2.6. Limpieza y ornato del municipio de Jalapa

Para la limpieza y ornato del municipio de Jalapa, se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 67.

Figura 67. Procedimiento para limpieza y ornato del municipio de Jalapa

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS LIMPIEZA Y ORNATO DEL MUNICIPIO DE JALAPA	Versión I PR-DSP-AD-ORN-003																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para realizar la limpieza y ornato del municipio de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando se planifican los recorridos para la limpieza y ornato del municipio de Jalapa y finaliza cuando el recorrido haya sido concluido.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Actividad</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Planifica la ruta semanal de recorrido para cada sector detallando vías principales, colonias y áreas verdes</td> <td>Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Traslada ruta semanal de recorrido a Dirección de Servicios Públicos</td> <td>Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Recibe y revisa la ruta semanal de recorrido</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>Firma de visto bueno y sella la ruta semanal de recorrido</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>Asigna número de personas, grupos y vehículos para la recolección de desechos (en la vía pública, sitios baldíos, otros)</td> <td>Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td> <td>Inicia ruta a las 08:00 horas</td> <td>Personal Tren de Aseo, parques y calzadas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.</td> <td>Deja al personal en los lugares determinados</td> <td>Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Planifica la ruta semanal de recorrido para cada sector detallando vías principales, colonias y áreas verdes	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas	2.	Traslada ruta semanal de recorrido a Dirección de Servicios Públicos	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas	3.	Recibe y revisa la ruta semanal de recorrido	Director de Servicios Públicos	4.	Firma de visto bueno y sella la ruta semanal de recorrido	Director de Servicios Públicos	5.	Asigna número de personas, grupos y vehículos para la recolección de desechos (en la vía pública, sitios baldíos, otros)	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas	6.	Inicia ruta a las 08:00 horas	Personal Tren de Aseo, parques y calzadas	7.	Deja al personal en los lugares determinados	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Planifica la ruta semanal de recorrido para cada sector detallando vías principales, colonias y áreas verdes	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas																								
2.	Traslada ruta semanal de recorrido a Dirección de Servicios Públicos	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas																								
3.	Recibe y revisa la ruta semanal de recorrido	Director de Servicios Públicos																								
4.	Firma de visto bueno y sella la ruta semanal de recorrido	Director de Servicios Públicos																								
5.	Asigna número de personas, grupos y vehículos para la recolección de desechos (en la vía pública, sitios baldíos, otros)	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas																								
6.	Inicia ruta a las 08:00 horas	Personal Tren de Aseo, parques y calzadas																								
7.	Deja al personal en los lugares determinados	Encargado Tren de Aseo, Parques y Calzadas																								

Continuación de la figura 67.

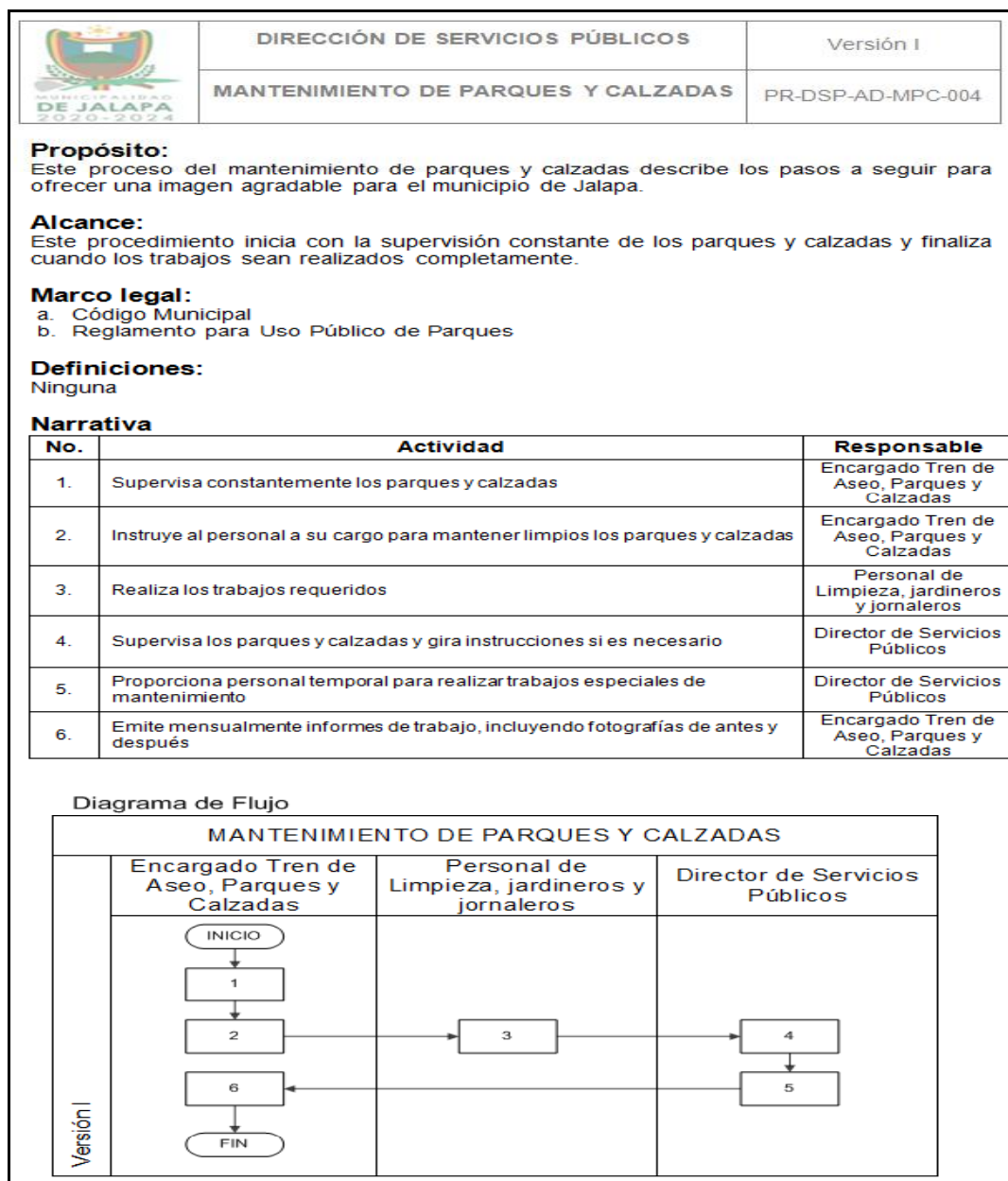


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.7. Mantenimiento de parques y calzadas

Para dar el mantenimiento a parques y calzadas se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 68.

Figura 68. Procedimiento para mantenimiento de parques y calzadas



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

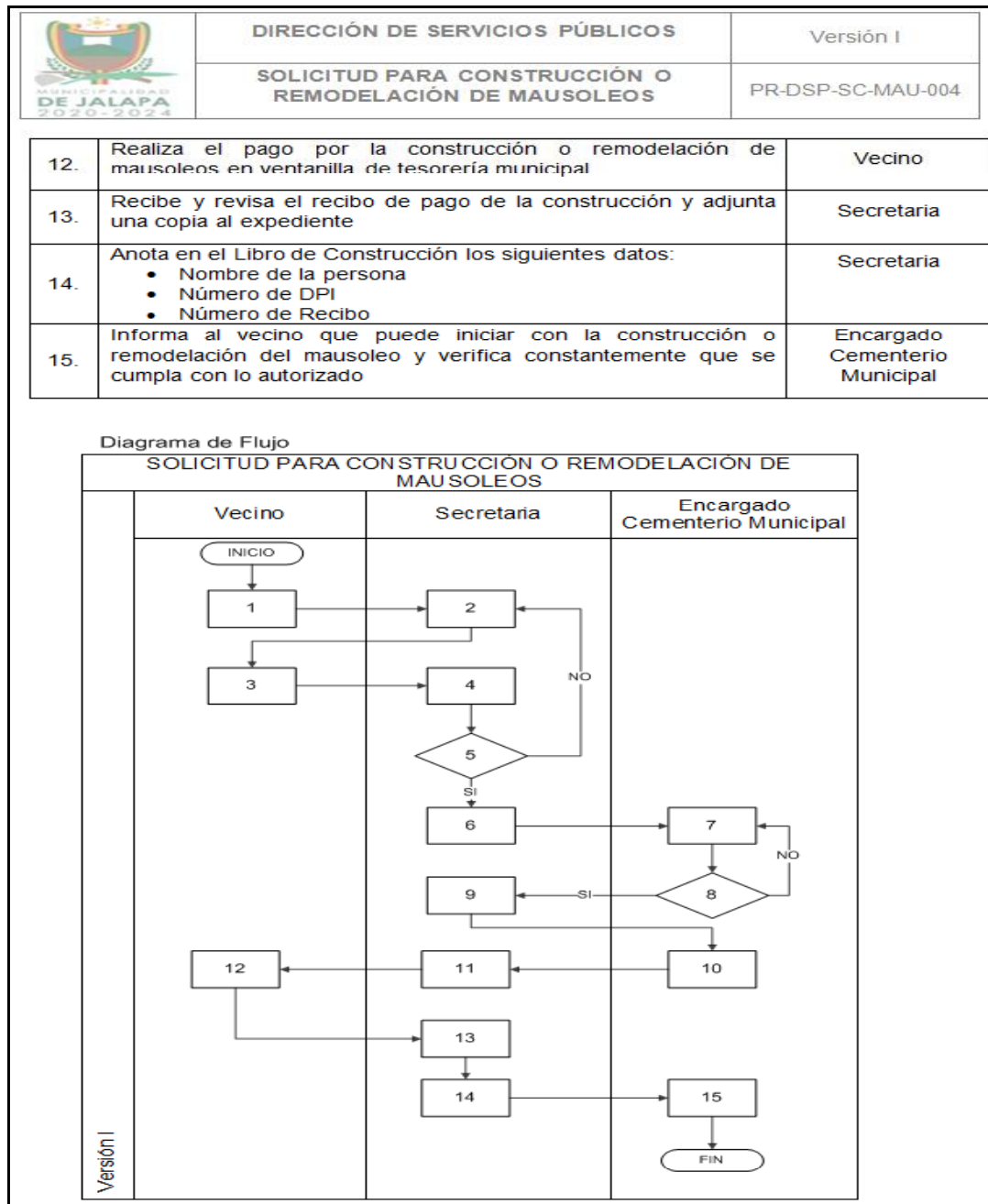
2.4.2.2.8. Solicitud para construcción o remodelación de mausoleos

Para atender las solicitudes para la construcción o remodelación de mausoleos en el cementerio general se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 69.

Figura 69. Procedimiento para solicitud para construcción o remodelación de mausoleos

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I
	SOLICITUD PARA CONSTRUCCIÓN O REMODELACIÓN DE MAUSOLEOS	PR-DSP-SC-MAU-004
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para realizar el trámite de solicitud de construcción o remodelación de mausoleos en el cementerio municipal de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para construir o remodelar mausoleos del cementerio municipal y finaliza cuando la construcción sea autorizada.</p> <p>Marco legal: a. Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres b. Acuerdo Gubernativo Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social 21-71</p> <p>Definiciones: • DPI: Documento Personal de Identificación</p>		
Narrativa		
No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita autorización para construcción o remodelación de mausoleos en el cementerio general	Vecino
2.	Informa sobre los requisitos necesarios para autorización de construcción o remodelación de mausoleos: • Fotocopia de DPI • Fotocopia de Boleto de Ornato • Solvencia Municipal • Recibo del Terreno	Secretaria
3.	Entrega documentos solicitados para realizar la construcción o remodelación de mausoleo	Vecino
4.	Recibe y verifica que los datos estén correctamente	Secretaria
5.	Si los documentos están correctamente, pasa a inciso 6, si están incorrectos pasa a inciso 2	Secretaria
6.	Se hace una verificación del nombre de la persona que desea construir o remodelar mausoleos que: • Este actualizado • Aparezca en los libros • Este registrado • Si el terreno está a su nombre	Secretaria
7.	Se procede a evaluar el lugar y hacer la medición correspondiente del terreno en base a las medidas que indica el Recibo del Terreno	Encargado Cementerio Municipal
8.	Si es factible la construcción, se pasa a inciso 9, caso contrario pasa a inciso 7	Encargado Cementerio Municipal
9.	Traslada documentos a Encargado del cementerio municipal para autorización	Secretaria
10.	Recibe, revisa y autoriza la construcción o remodelación de mausoleo	Encargado Cementerio Municipal
11.	Le indica al vecino el monto a pagar según el tipo de bóveda a construir o remodelar	Secretaria

Continuación de la figura 69.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

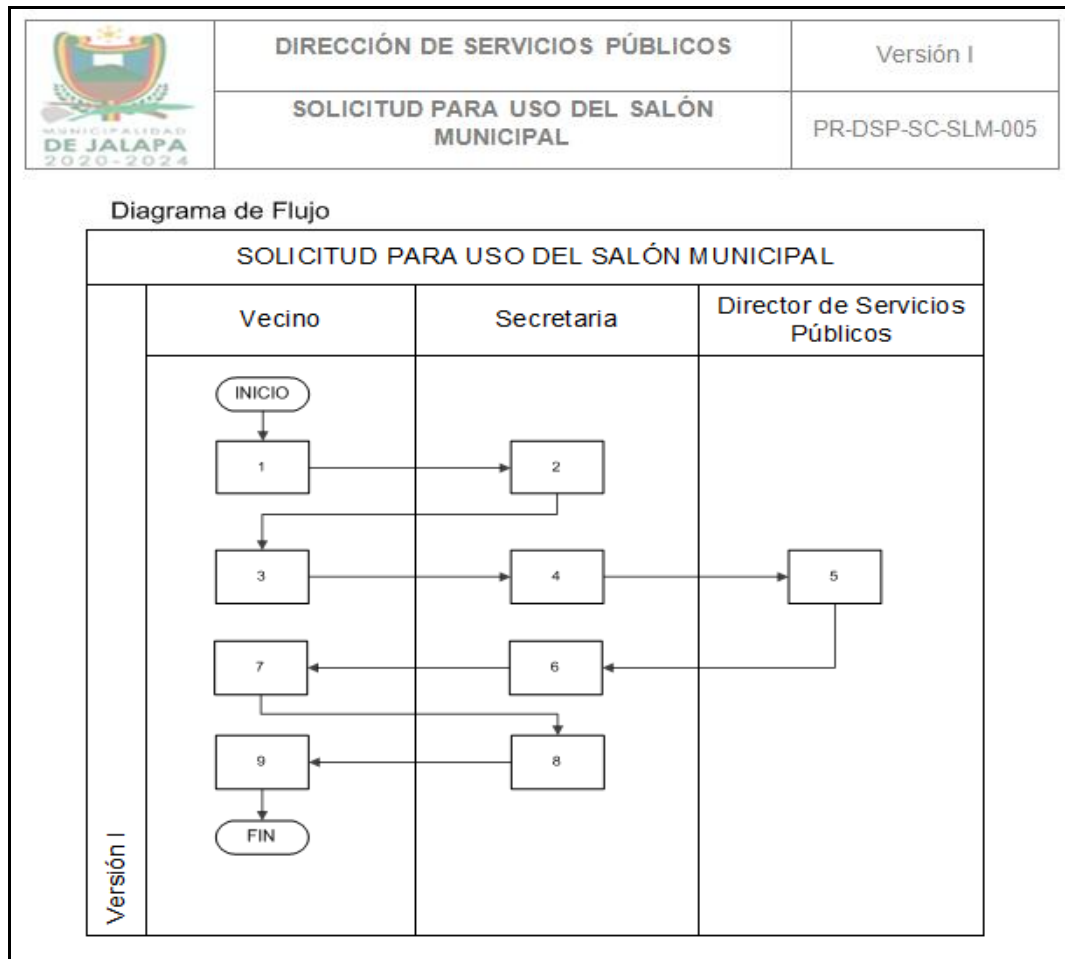
2.4.2.2.9. Solicitud para uso del salón municipal

Para atender las solicitudes para el uso del salón municipal se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 70.

Figura 70. Procedimiento para solicitud para uso del salón municipal

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I																														
	SOLICITUD PARA USO DEL SALÓN MUNICIPAL	PR-DSP-SC-SLM-005																														
<p>Propósito: Este proceso de solicitud para uso del salón municipal describe los pasos a seguir para realizar actividades por los vecinos y autorizado por las autoridades competentes.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para el uso del salón municipal y termina cuando haya acabado la actividad realizada.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Solicita información para el Uso del Salón Municipal</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Informa al Vecino sobre la tasa municipal y requisitos a cumplir</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Entrega los documentos requeridos</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Revisa los documentos y asigna fecha según lo solicitado</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Autoriza la solicitud, firma y sella</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Emite Orden de Pago de la tasa municipal, según Ordenanza de Tasas y Arbitrios vigente</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Realiza el Pago en Ventanilla de Tesorería Municipal, y entrega copia del Recibo 7-B</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Emite Certificación de Aprobación, Reglamento Interno y copia de la Fianza</td> <td>Secretaria</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Entrega la certificación al Encargado del Salón Municipal para coordinar la actividad</td> <td>Vecino</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Solicita información para el Uso del Salón Municipal	Vecino	2.	Informa al Vecino sobre la tasa municipal y requisitos a cumplir	Secretaria	3.	Entrega los documentos requeridos	Vecino	4.	Revisa los documentos y asigna fecha según lo solicitado	Secretaria	5.	Autoriza la solicitud, firma y sella	Director de Servicios Públicos	6.	Emite Orden de Pago de la tasa municipal, según Ordenanza de Tasas y Arbitrios vigente	Secretaria	7.	Realiza el Pago en Ventanilla de Tesorería Municipal, y entrega copia del Recibo 7-B	Vecino	8.	Emite Certificación de Aprobación, Reglamento Interno y copia de la Fianza	Secretaria	9.	Entrega la certificación al Encargado del Salón Municipal para coordinar la actividad	Vecino
No.	Actividad	Responsable																														
1.	Solicita información para el Uso del Salón Municipal	Vecino																														
2.	Informa al Vecino sobre la tasa municipal y requisitos a cumplir	Secretaria																														
3.	Entrega los documentos requeridos	Vecino																														
4.	Revisa los documentos y asigna fecha según lo solicitado	Secretaria																														
5.	Autoriza la solicitud, firma y sella	Director de Servicios Públicos																														
6.	Emite Orden de Pago de la tasa municipal, según Ordenanza de Tasas y Arbitrios vigente	Secretaria																														
7.	Realiza el Pago en Ventanilla de Tesorería Municipal, y entrega copia del Recibo 7-B	Vecino																														
8.	Emite Certificación de Aprobación, Reglamento Interno y copia de la Fianza	Secretaria																														
9.	Entrega la certificación al Encargado del Salón Municipal para coordinar la actividad	Vecino																														

Continuación de la figura 70.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.10. Solicitud para uso de parques y calzadas municipales

Para atender la solicitud del uso de parques y calzadas municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 71.

Figura 71. **Procedimiento para solicitud para uso de parques y calzadas municipales**

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I
	SOLICITUD PARA USO DE PARQUES Y CALZADAS MUNICIPALES	PR-DSP-SC-PCM-006

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para solicitar el uso de parques y calzadas del Municipio de Jalapa.

Alcance:
Este procedimiento inicia cuando se hace la solicitud para el uso de parques y calzadas municipales y finaliza cuando sean autorizadas para su uso.

Marco legal:
a. Reglamento para uso público de parques

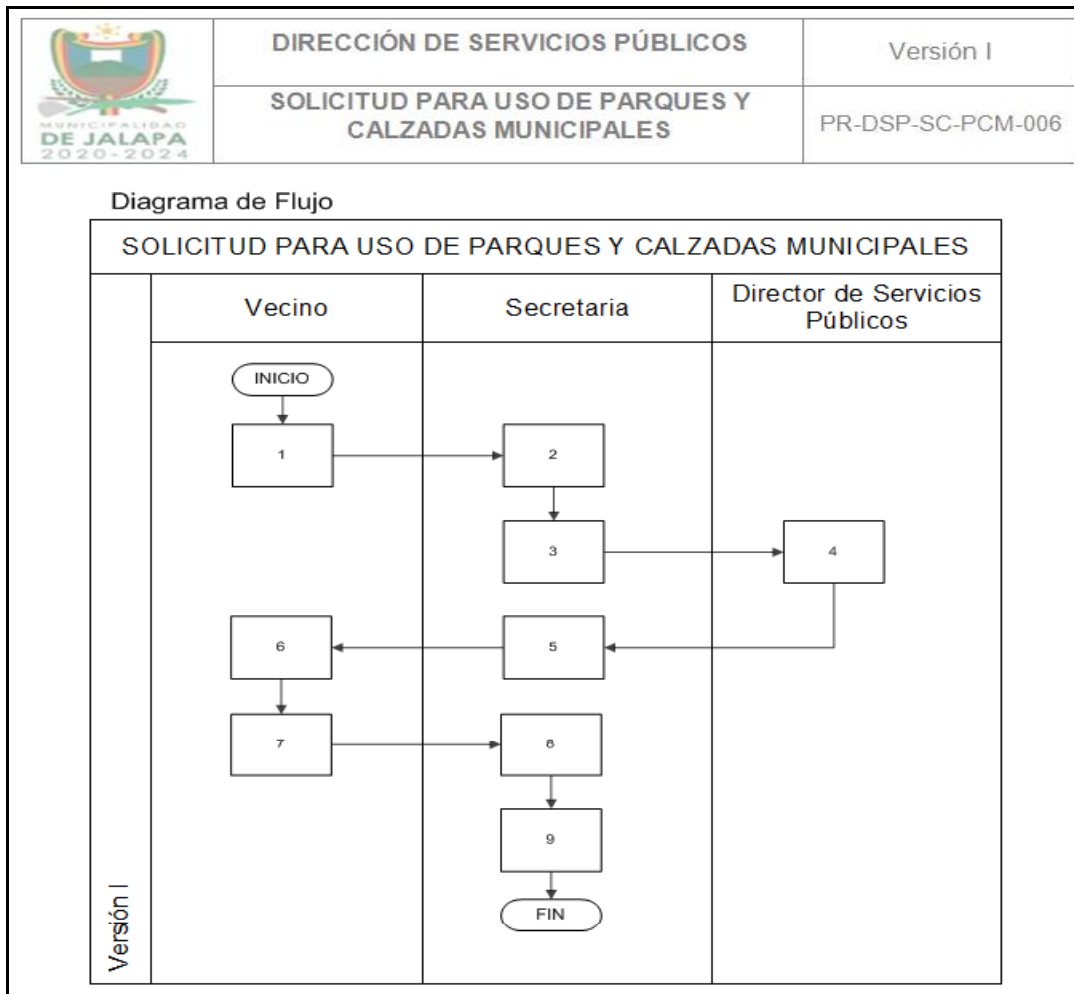
Definiciones:

- **PMT:** Policía Municipal de Tránsito

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita información y requisitos	Vecino
2.	Informa sobre los requisitos y tasas municipales	Secretaria
3.	Revisa documentos, el cronograma de uso, y traslada para su autorización	Secretaria
4.	Revisa, firma y Aprueba el uso del Parque o Calzada Municipal para realizar actividad	Director de Servicios Públicos
5.	Emite la Certificación de Autorización y Orden de Pago	Secretaria
6.	Realiza el pago de la tasa municipal en ventanilla de Tesorería Municipal	Vecino
7.	Presenta el Recibo 7-B del pago realizado	Vecino
8.	Entrega la Certificación para coordinar con el Encargado de Parques y Calzadas municipales	Secretaria
9.	Envía cronograma de actividades a la PMT	Secretaria

Continuación de la figura 71.

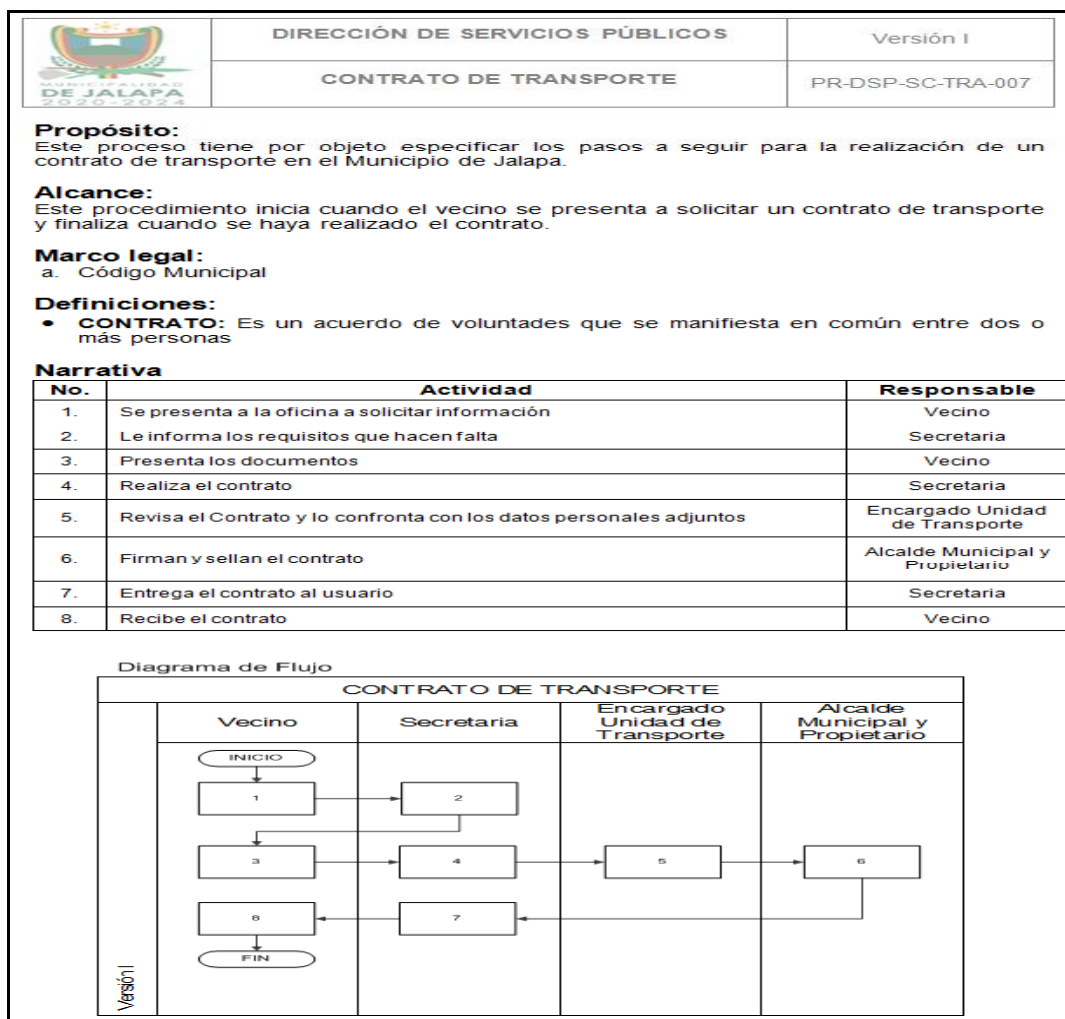


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.11. Contrato de transporte

Para la autorización del contrato de transporte se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 72.

Figura 72. Procedimiento para contrato de transporte




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

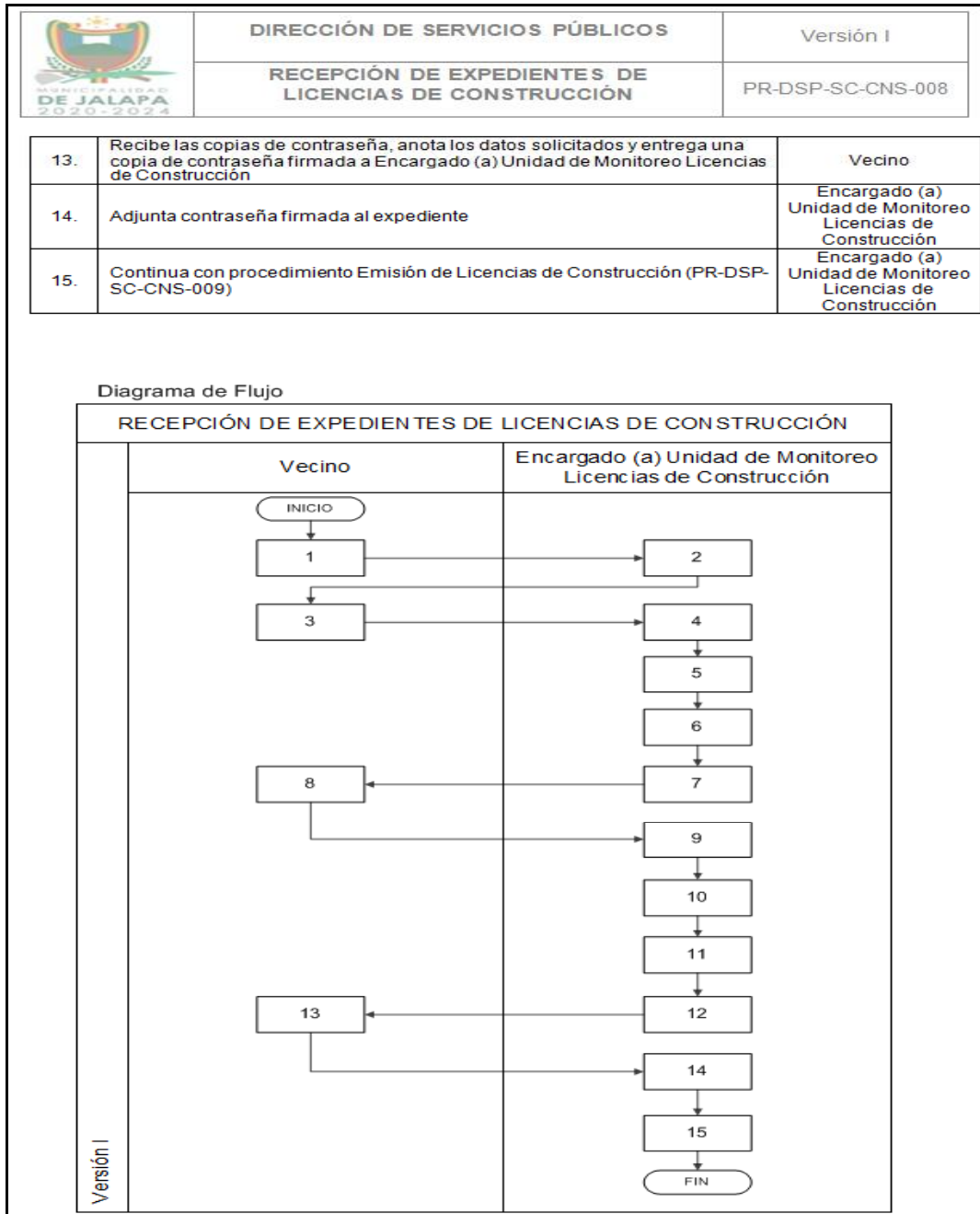
2.4.2.2.12. Recepción de expedientes de licencias de construcción

Para atender la recepción de expedientes de licencias de construcción se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 73.

Figura 73. Procedimiento para recepción de expedientes de licencias de construcción


	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I																																							
	RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	PR-DSP-SC-CNS-008																																							
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino se presenta a la unidad de monitoreo de obras a entregar la papelería para solicitar una licencia de construcción.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando el vecino se presenta a solicitar información para sacar licencia de construcción y finaliza cuando se ha recibido la papelería completa para emitir la licencia de construcción.</p> <p>Marco legal: a. Código Civil b. Reglamento Construcción del departamento de Jalapa</p> <p>Definiciones: • DPI: Documento Personal de Identificación</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Solicita información acerca de los requisitos para obtener una licencia de construcción</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Pregunta a vecino si es el propietario del terreno y qué tipo de construcción y metraje que va a realizar</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Informa si es el propietario del terreno o no y que la construcción es para vivienda.</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Se realizan tres verificaciones por parte de la Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción para constatar el tipo de construcción</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Después de las verificaciones realizadas, si se comprueba que la Licencia de Construcción no es para vivienda se hace un cambio de uso, indicando el tipo de construcción y se le aplica otro porcentaje y el pago de la diferencia</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Si es propietario del terreno a construir se le proporciona al vecino una lista de requisitos a presentar según el tipo de construcción</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Si no es propietario del terreno deberá adicionar a la papelería anterior los siguientes documentos: Fotocopia del DPI Carta del Propietario Declaración Jurada (donde se autorice al gestor realizar el trámite haciendo constar la autenticidad y responsabilidad de los documentos)</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Presenta los documentos solicitados para el trámite de Licencia de Construcción</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Recibe y revisa que estén completos los documentos para trámite de Licencia de Construcción, utilizando el formato (UMO-DSP-0001) verifica si cuenta con toda la documentación correspondiente</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Si están completos anota en el libro de conocimiento. Fecha No. de ingreso o expediente Propietario Dirección Y los demás datos que solicite el libro de conocimiento</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Ingresa al sistema de finanzas el número de boleta con la que se cancela y fecha</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Genera contraseña e imprime dos copias, verifica el correlativo y número de registro de la licencia de construcción y entrega a vecino para que anote número de DPI, nombre y firma en contraseña</td> <td>Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Solicita información acerca de los requisitos para obtener una licencia de construcción	Vecino	2.	Pregunta a vecino si es el propietario del terreno y qué tipo de construcción y metraje que va a realizar	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	3.	Informa si es el propietario del terreno o no y que la construcción es para vivienda.	Vecino	4.	Se realizan tres verificaciones por parte de la Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción para constatar el tipo de construcción	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	5.	Después de las verificaciones realizadas, si se comprueba que la Licencia de Construcción no es para vivienda se hace un cambio de uso, indicando el tipo de construcción y se le aplica otro porcentaje y el pago de la diferencia	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	6.	Si es propietario del terreno a construir se le proporciona al vecino una lista de requisitos a presentar según el tipo de construcción	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	7.	Si no es propietario del terreno deberá adicionar a la papelería anterior los siguientes documentos: Fotocopia del DPI Carta del Propietario Declaración Jurada (donde se autorice al gestor realizar el trámite haciendo constar la autenticidad y responsabilidad de los documentos)	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	8.	Presenta los documentos solicitados para el trámite de Licencia de Construcción	Vecino	9.	Recibe y revisa que estén completos los documentos para trámite de Licencia de Construcción, utilizando el formato (UMO-DSP-0001) verifica si cuenta con toda la documentación correspondiente	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	10.	Si están completos anota en el libro de conocimiento. Fecha No. de ingreso o expediente Propietario Dirección Y los demás datos que solicite el libro de conocimiento	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	11.	Ingresa al sistema de finanzas el número de boleta con la que se cancela y fecha	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción	12.	Genera contraseña e imprime dos copias, verifica el correlativo y número de registro de la licencia de construcción y entrega a vecino para que anote número de DPI, nombre y firma en contraseña	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción
No.	Actividad	Responsable																																							
1.	Solicita información acerca de los requisitos para obtener una licencia de construcción	Vecino																																							
2.	Pregunta a vecino si es el propietario del terreno y qué tipo de construcción y metraje que va a realizar	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
3.	Informa si es el propietario del terreno o no y que la construcción es para vivienda.	Vecino																																							
4.	Se realizan tres verificaciones por parte de la Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción para constatar el tipo de construcción	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
5.	Después de las verificaciones realizadas, si se comprueba que la Licencia de Construcción no es para vivienda se hace un cambio de uso, indicando el tipo de construcción y se le aplica otro porcentaje y el pago de la diferencia	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
6.	Si es propietario del terreno a construir se le proporciona al vecino una lista de requisitos a presentar según el tipo de construcción	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
7.	Si no es propietario del terreno deberá adicionar a la papelería anterior los siguientes documentos: Fotocopia del DPI Carta del Propietario Declaración Jurada (donde se autorice al gestor realizar el trámite haciendo constar la autenticidad y responsabilidad de los documentos)	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
8.	Presenta los documentos solicitados para el trámite de Licencia de Construcción	Vecino																																							
9.	Recibe y revisa que estén completos los documentos para trámite de Licencia de Construcción, utilizando el formato (UMO-DSP-0001) verifica si cuenta con toda la documentación correspondiente	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
10.	Si están completos anota en el libro de conocimiento. Fecha No. de ingreso o expediente Propietario Dirección Y los demás datos que solicite el libro de conocimiento	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
11.	Ingresa al sistema de finanzas el número de boleta con la que se cancela y fecha	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							
12.	Genera contraseña e imprime dos copias, verifica el correlativo y número de registro de la licencia de construcción y entrega a vecino para que anote número de DPI, nombre y firma en contraseña	Encargado (a) Unidad de Monitoreo Licencias de Construcción																																							

Continuación de la figura 73.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 73.

	Documento para expedientes de licencias de construcción	UMO-DSP-0001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud dirigida al Señor Alcalde Municipal. <input type="checkbox"/> 2. Ficha Supervisión y/o Área de Construcción. <input type="checkbox"/> 3. Dictamen del Presupuesto del al Construcción. <input type="checkbox"/> 4. Fotocopia del documento que ampara la propiedad o posesión (escritura) o solvencia de pago de lotificaciones donde no se ha terminado de cancelar el lote. <input type="checkbox"/> 4.1 Para los casos donde el propietario (se omite inciso 1) haya fallecido se aceptará documento donde conste la resolución que lo declara administrador del mortal. <input type="checkbox"/> 4.2 De no existir proceso sucesorio que los coherederos en acta notarial mediante declaración jurada manifiesten su acuerdo en la edificación. <input type="checkbox"/> 4.3 Para los casos de las copropiedades se debe de presentar acta notarial donde bajo juramento de ley todos los condueños aceptan que se construya en la parte que el solicitante indique. <input type="checkbox"/> 5. Fotocopia de Documento Personal de Identificación del solicitante. <input type="checkbox"/> 6. Fotocopia de Boleto de Ornato <input type="checkbox"/> 7. Solvencia Municipal <input type="checkbox"/> 8. Nomenclatura <input type="checkbox"/> 9. Juego de Planos de la Obra (firmando por el Profesional de la Construcción, Colegiado Activo en caso que lo amerite deberá estar firmado por un Ingeniero Estructural) <input type="checkbox"/> 9.1 Edificaciones de un nivel, plano formato A-4. <input type="checkbox"/> 9.2 Edificaciones de dos o más niveles, plano formatos A-2 ó A-1. <input type="checkbox"/> 10. Original de constancia de Colegiado Activo de quien firma el juego de planos. <input type="checkbox"/> 11. Presupuesto de la Obra firmado y timbrado (La municipalidad por intermedio del Supervisor o Monitor Municipal se reserva el derecho de sacar el costo de la obra o demolición con apego a la tabla de renglones de construcción y aplicar las tasas municipales instituidas en este reglamento). <input type="checkbox"/> 12. Se exceptúan los incisos 7 y 9, a toda construcción menor a Q. 50,000.00 <input type="checkbox"/> 13. Si el monitor o supervisor considera que el área donde se solicita la licencia es una zona considerada de riesgo, se requerirá al solicitante que presente el aval extendido por la CONRED, para podersele otorgar dicha licencia. <input type="checkbox"/> 		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.


2.4.2.2.13. Emisión de licencias de construcción

Para la autorización de la emisión de licencias de construcción se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 74.

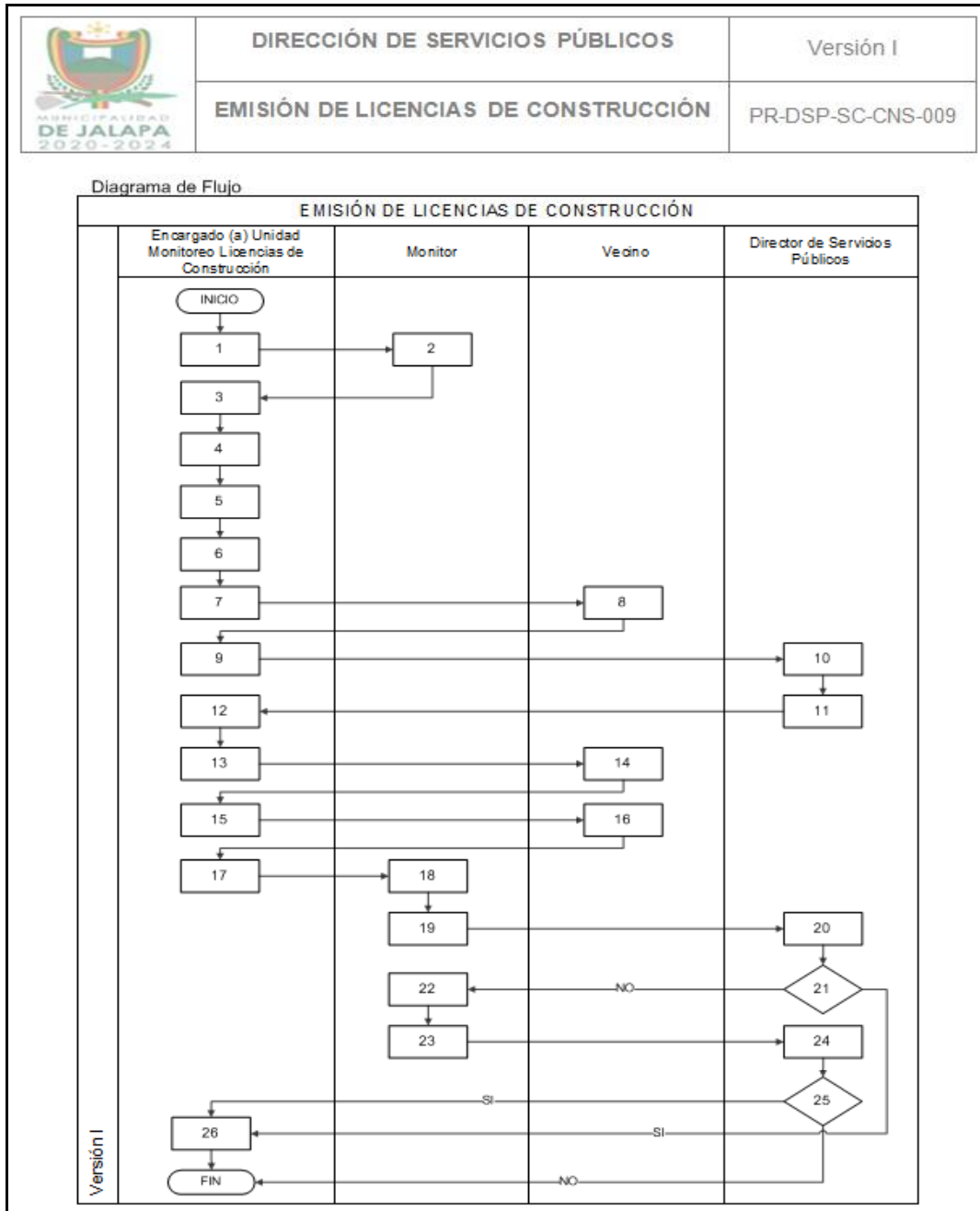
Figura 74. Procedimiento para emisión de licencias de construcción

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I																																																
	EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	PR-DSP-SC-CNS-009																																																
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para emitir una licencia de construcción.</p>																																																		
<p>Alcance: Este procedimiento inicia con la revisión de los documentos entregados en el procedimiento de Recepción de Expedientes de Licencias de Construcción (PR-DSP-SC-CNS-008) y finaliza cuando se Ingresa al sistema los datos finales de la Licencia de Construcción</p>																																																		
<p>Marco legal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles Código Civil Reglamento Construcción del departamento de Jalapa 																																																		
<p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN: Permiso requerido por la municipalidad, para la realización de cualquier tipo de construcción, supone la autorización municipal para realizar las obras de construcción privada. 																																																		
<p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Documentos previos de Procedimiento de Recepción de Expedientes de Licencias de Construcción (PR-DSP-SC-CNS-008)</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Realiza primera supervisión de la construcción de la información registral y realiza las observaciones correspondientes y traslada</td> <td>Monitor</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Analiza la información presentada por el monitor e indica el porcentaje total a pagar según el metraje a construir</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Si la construcción será mayor a Q. 50,000.00 deberá presentar los planos de la obra firmados por un Ingeniero o Arquitecto con colegiado activo.</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Si la construcción es menor a Q. 50,000.00 también deberá adjuntar los planos de la obra para verificar el tipo de construcción que se realizará.</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Genera la Licencia de Construcción con los datos siguientes: No. de Finca de Escritura, No. de Folio, No. de Libro e Imprime licencia en original y dos copias</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Indica al vecino el monto a pagar por la Licencia de Construcción</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Cancela en ventanillas de tesorería municipal y entrega copia del recibo de pago al Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Traslada documentación completa de la Licencia de Construcción (Original y dos copias) a Director de Servicios Públicos para que las firme y apruebe</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Recibe, revisa, firma y sella de Autorización (Original y dos copias) de Licencia de Construcción</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Traslada Original y dos copias de Licencia de Construcción aprobada a Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> <td>Director de Servicios Públicos</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Recibe original y dos copias de Licencia de Construcción y adjunta a expediente original y copia uno de la Licencia de Construcción</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Notifica a vecino que puede presentarse a recibir la Licencia de Construcción e informa que para recibir la Licencia de Construcción, debe presentar el número de contraseña de la Licencia de Construcción</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td>Se presenta y entrega el número de contraseña para recibir su Licencia de Construcción</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>15.</td> <td>Ubica expediente y entrega, Juego de planos sellado, Licencia de Construcción original y copia a Vecino</td> <td>Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Documentos previos de Procedimiento de Recepción de Expedientes de Licencias de Construcción (PR-DSP-SC-CNS-008)	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	2.	Realiza primera supervisión de la construcción de la información registral y realiza las observaciones correspondientes y traslada	Monitor	3.	Analiza la información presentada por el monitor e indica el porcentaje total a pagar según el metraje a construir	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	4.	Si la construcción será mayor a Q. 50,000.00 deberá presentar los planos de la obra firmados por un Ingeniero o Arquitecto con colegiado activo.	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	5.	Si la construcción es menor a Q. 50,000.00 también deberá adjuntar los planos de la obra para verificar el tipo de construcción que se realizará.	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	6.	Genera la Licencia de Construcción con los datos siguientes: No. de Finca de Escritura, No. de Folio, No. de Libro e Imprime licencia en original y dos copias	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	7.	Indica al vecino el monto a pagar por la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	8.	Cancela en ventanillas de tesorería municipal y entrega copia del recibo de pago al Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	Vecino	9.	Traslada documentación completa de la Licencia de Construcción (Original y dos copias) a Director de Servicios Públicos para que las firme y apruebe	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	10.	Recibe, revisa, firma y sella de Autorización (Original y dos copias) de Licencia de Construcción	Director de Servicios Públicos	11.	Traslada Original y dos copias de Licencia de Construcción aprobada a Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	Director de Servicios Públicos	12.	Recibe original y dos copias de Licencia de Construcción y adjunta a expediente original y copia uno de la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	13.	Notifica a vecino que puede presentarse a recibir la Licencia de Construcción e informa que para recibir la Licencia de Construcción, debe presentar el número de contraseña de la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	14.	Se presenta y entrega el número de contraseña para recibir su Licencia de Construcción	Vecino	15.	Ubica expediente y entrega, Juego de planos sellado, Licencia de Construcción original y copia a Vecino	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción
No.	Actividad	Responsable																																																
1.	Documentos previos de Procedimiento de Recepción de Expedientes de Licencias de Construcción (PR-DSP-SC-CNS-008)	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
2.	Realiza primera supervisión de la construcción de la información registral y realiza las observaciones correspondientes y traslada	Monitor																																																
3.	Analiza la información presentada por el monitor e indica el porcentaje total a pagar según el metraje a construir	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
4.	Si la construcción será mayor a Q. 50,000.00 deberá presentar los planos de la obra firmados por un Ingeniero o Arquitecto con colegiado activo.	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
5.	Si la construcción es menor a Q. 50,000.00 también deberá adjuntar los planos de la obra para verificar el tipo de construcción que se realizará.	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
6.	Genera la Licencia de Construcción con los datos siguientes: No. de Finca de Escritura, No. de Folio, No. de Libro e Imprime licencia en original y dos copias	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
7.	Indica al vecino el monto a pagar por la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
8.	Cancela en ventanillas de tesorería municipal y entrega copia del recibo de pago al Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	Vecino																																																
9.	Traslada documentación completa de la Licencia de Construcción (Original y dos copias) a Director de Servicios Públicos para que las firme y apruebe	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
10.	Recibe, revisa, firma y sella de Autorización (Original y dos copias) de Licencia de Construcción	Director de Servicios Públicos																																																
11.	Traslada Original y dos copias de Licencia de Construcción aprobada a Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	Director de Servicios Públicos																																																
12.	Recibe original y dos copias de Licencia de Construcción y adjunta a expediente original y copia uno de la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
13.	Notifica a vecino que puede presentarse a recibir la Licencia de Construcción e informa que para recibir la Licencia de Construcción, debe presentar el número de contraseña de la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																
14.	Se presenta y entrega el número de contraseña para recibir su Licencia de Construcción	Vecino																																																
15.	Ubica expediente y entrega, Juego de planos sellado, Licencia de Construcción original y copia a Vecino	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción																																																

Continuación de la figura 74.

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I
	EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	PR-DSP-SC-CNS-009
16.	Recibe y revisa juego de planos y Licencia de Construcción original, firma copia de recibido y entrega a Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción	Vecino
17.	Recibe copia de Licencias de Construcción y hace constar la entrega de Licencia en el formato de Informes Mensuales detallando lo siguiente: Presupuesto, Monto de la Obra, Cantidad que cancela y tipo de Construcción y metraje	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción
18.	Realiza segunda supervisión para constatar que se esté cumpliendo con lo establecido en los planos presentados para la construcción y hace las debidas observaciones	Monitor
19.	Si el tipo de construcción no corresponde a los planos entregados, se le notifica al vecino que solicito la licencia de construcción que está incumpliendo con lo establecido y traslada el caso a Director de Servicios Públicos para seguimiento del mismo	Monitor
20.	Recibe y analiza las observaciones presentadas por el monitor	Director de Servicios Públicos
21.	Si resuelve el problema continua paso 26, caso contrario pasa a inciso 22	Director de Servicios Públicos
22.	Realiza tercera supervisión para constatar que se esté cumpliendo con lo establecido en los planos presentados para la construcción y hace las debidas observaciones	Monitor
23.	Si el tipo de construcción no corresponde a los planos entregados, se le notifica al vecino que solicito la licencia de construcción que está incumpliendo con lo establecido y traslada el caso a Director de Servicios Públicos para seguimiento del mismo	Monitor
24.	Recibe y analiza las observaciones presentadas por el monitor	Director de Servicios Públicos
25.	Si resuelve el problema continua paso 26, caso contrario lo traslada a Juez de Asuntos Municipales y finaliza el procedimiento	Director de Servicios Públicos
26.	Ingresa en sistema: Nombre, Número de Expediente, Dirección y Fecha en la que se canceló la Licencia de Construcción	Encargado (a) Unidad Monitoreo Licencias de Construcción

Continuación de la figura 74.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.14. Solicitud para nomenclatura

Para autorizar las solicitudes de nomenclatura se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 75.

Figura 75. Procedimiento para solicitud para nomenclatura

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I
	SOLICITUD PARA NOMENCLATURA	PR-DSP-SC-NOM-010

Propósito:
Este proceso para solicitud de nomenclatura indica los pasos a seguir para asignar e identificar alfanuméricamente los inmuebles dentro de la jurisdicción municipal.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la nomenclatura y finaliza cuando ya ha sido emitida la certificación.

Marco legal:

- Código Municipal
- Decreto 15-98 Impuesto Único sobre Inmuebles

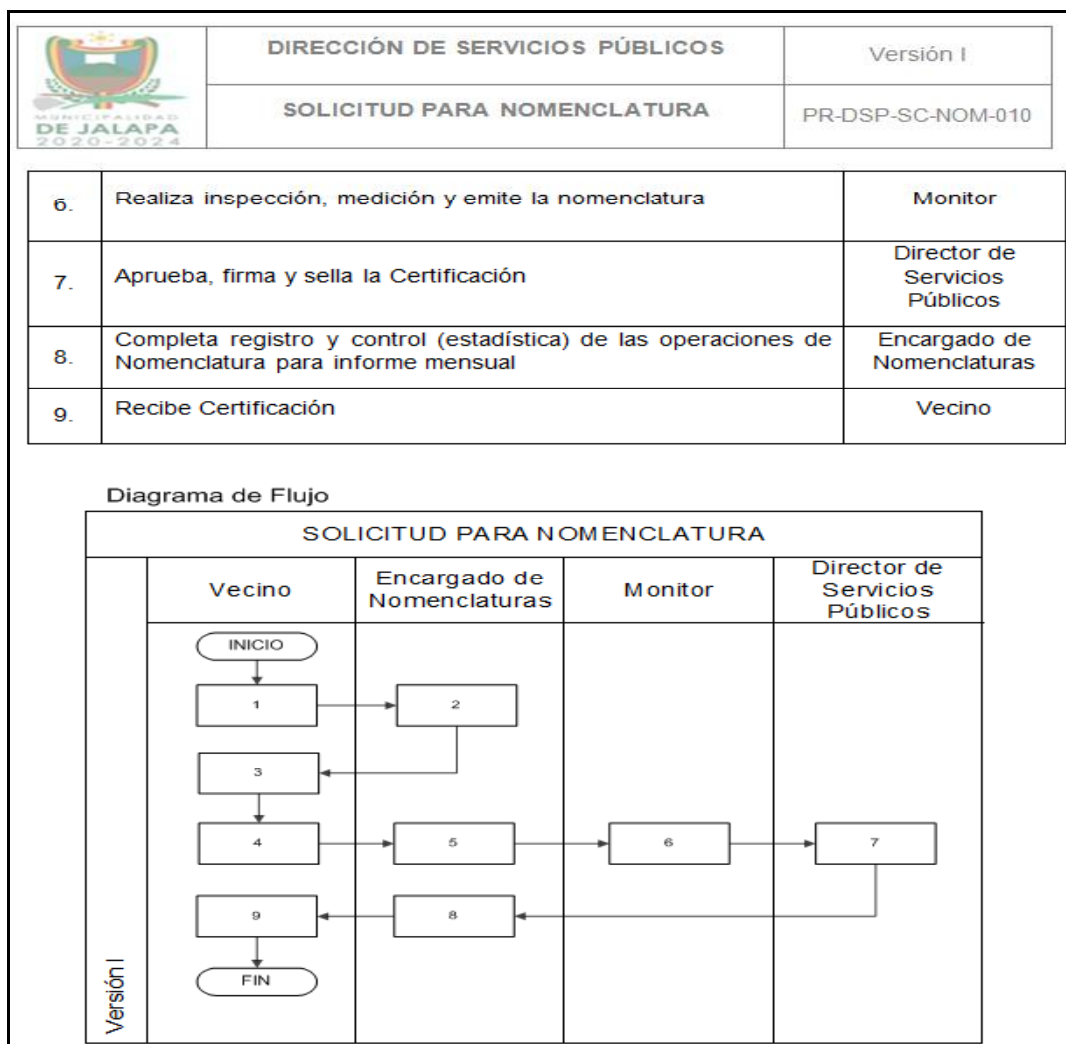
Definiciones:

- DPI:** Documento Personal de Identificación
- INMUEBLE:** Se consideran inmuebles para los efectos legales, los derechos reales sobre inmuebles y las acciones que los aseguran.
- NOMENCLATURA:** Identificación alfanumérica de los inmuebles registrados en la base de datos del departamento de Catastro, en base a su ubicación.
- PROPIETARIO:** Son las personas individuales y jurídicas que tienen derechos y obligaciones sobre una propiedad.
- ALFANUMÉRICO:** Se emplea para calificar a aquello que se compone de números, letras y otros tipos de símbolos. En concreto, la noción alude a la combinación de letras del alfabeto romano, números arábigos y otros caracteres.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita Información y requisitos	Vecino
2.	Informa al vecino y detalla los requisitos, y entrega orden de pago	Encargado de Nomenclaturas
3.	Realiza pago en Ventanilla de Tesorería Municipal	Vecino
4.	Conforma Expediente y Entrega en la Oficina Municipal <ul style="list-style-type: none"> Copia de DPI del propietario Copia del boleto de ornato del propietario Copia de las Escrituras del Inmueble 	Vecino
5.	Revisa Expediente y emite Orden de "Medición de Propiedad"	Encargado de Nomenclaturas

Continuación de la figura 75.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.15. Solvencia municipal

Para la autorización de la solvencia municipal se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 76.

Figura 76. Procedimiento para solvencia municipal

	DAFIM	Versión I
	SOLVENCIA MUNICIPAL	PR-DAF-SC-SLM-001

Propósito:
Este proceso tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir cuando un vecino solicita una solvencia municipal.

Alcance:
Este procedimiento inicia cuando se solicita la solvencia municipal y finaliza cuando sea entregada al vecino.

Marco legal:
a. Código Municipal

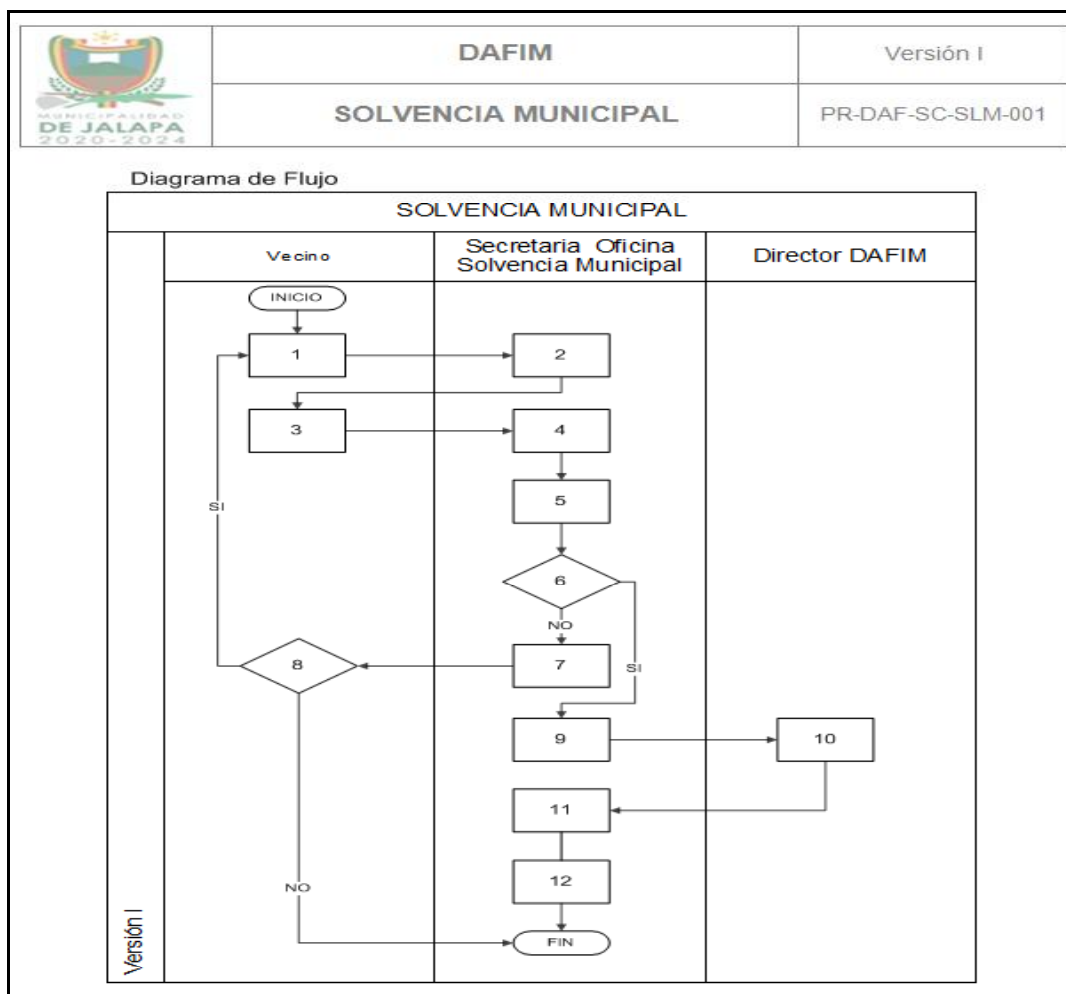
Definiciones:

- **Solvencia Municipal:** Es la acreditación del pago o la excepción al pago de Impuestos Municipales contenidas en el Plan de Arbitrios vigente.
- **IUSI:** Impuesto Único sobre Inmuebles
- **DAFIM:** Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita la Solvencia Municipal, completando el formulario de solicitud	Vecino
2.	Recibe solicitud, verifica que este completa e indica costo de la Solvencia	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
3.	Realiza pago por la emisión de la Solvencia	Vecino
4.	Verifica en el sistema de Servicios GL, que se encuentre actualizado con todos los servicios (IUSI, COMERCIO, TRANSPORTE, MERCADO, MULTAS)	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
5.	Realiza la consulta vía correo electrónico con las empresas municipales para confirmar que se encuentren al día en los servicios de Energía Eléctrica y de Agua Potable.	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
6.	Si está al día en el pago de todos los servicios, pasa inciso 9, caso contrario continua paso 7	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
7.	Si no está al día, se le notifica al vecino el adeudo pendiente.	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
8.	Cancela el adeudo pendiente para la emisión de la Solvencia Municipal, continua paso 1, caso contrario finaliza procedimiento	Vecino
9.	Elabora Solvencia Municipal y traslada para Autorización	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
10.	Recibe, verifica, firma y sella Solvencia Municipal, y traslada	Director DAFIM
11.	Recibe Solvencia Municipal autorizada	Secretaria Oficina Solvencia Municipal
12.	Entrega Solvencia Municipal al vecino	Secretaria Oficina Solvencia Municipal

Continuación de la figura 76.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.16. Solicitud para uso de canchas y estadio municipal

Para la atención de las solicitudes para el uso de canchas y estadio municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 77.

Figura 77. Procedimiento para solicitud para uso de canchas y estadio municipal

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I
	SOLICITUD PARA USO DE CANCHAS Y ESTADIO MUNICIPAL	PR-DSP-SC-CAN-011

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para solicitar el uso de canchas y el estadio municipal.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la utilización de canchas y del estadio municipal y finaliza cuando este ha sido autorizado.

Marco legal:
a. Reglamento para uso público de parques

Definiciones:
Ninguna

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita información y requisitos	Vecino
2.	Informa sobre los requisitos y tasas municipales	Secretaria
3.	Revisa documentos, el cronograma de uso, y traslada para su autorización	Secretaria
4.	Revisa, firma y sella de Autorizado	Director de Servicios Públicos
5.	Aprueba el uso de la Cancha o Estadio Municipal para la actividad	Director de Servicios Públicos
6.	Emite la Certificación de Autorización y Orden de Pago	Secretaria
7.	Realiza el pago de la tasa municipal en ventanilla de Tesorería Municipal	Vecino
8.	Presenta el Recibo 7-B del pago realizado	Vecino
9.	Entrega la Certificación para coordinar con el Encargado	Secretaria

Continuación de la figura 77.

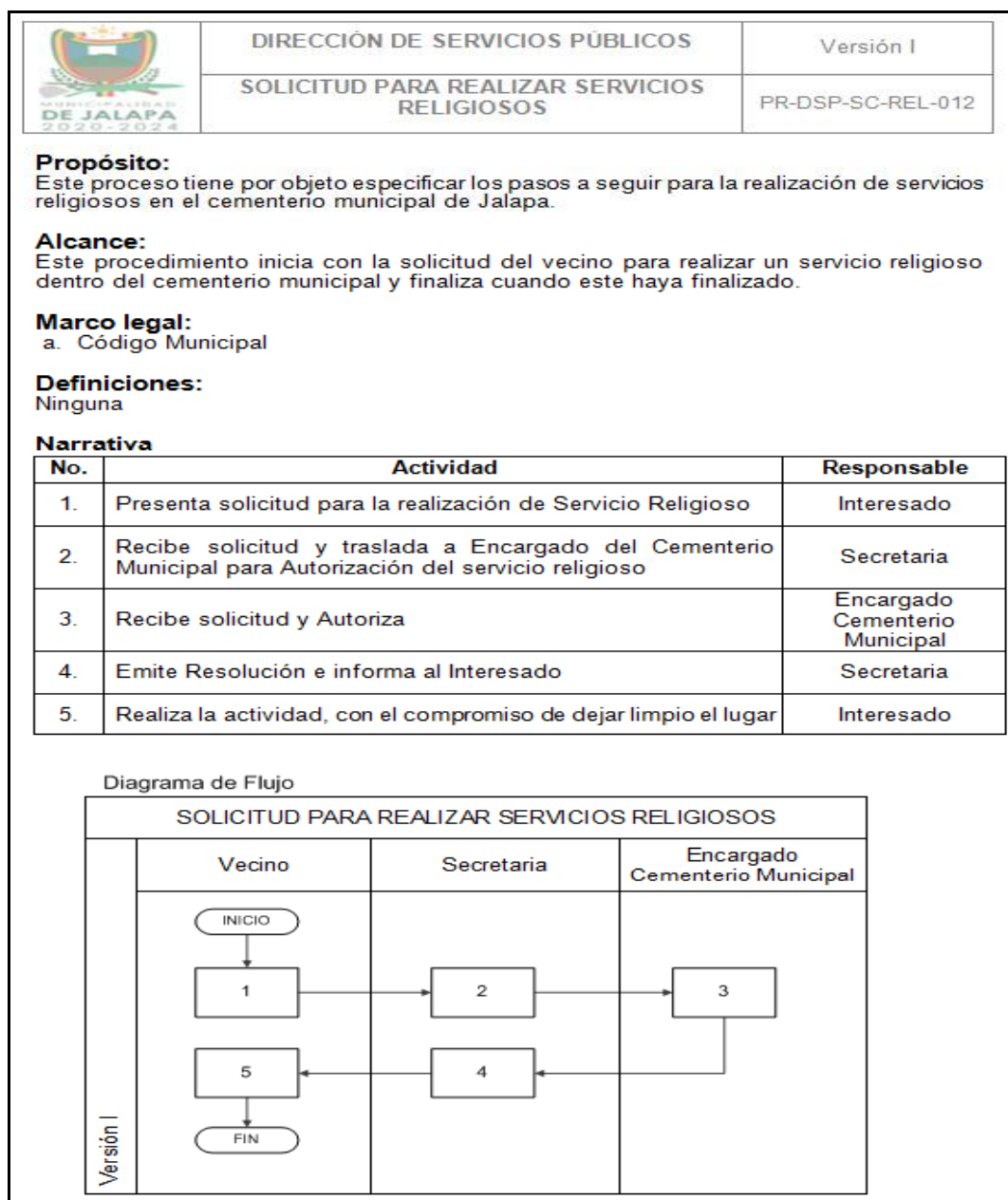


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.2.17. Solicitud para realizar servicios religiosos

Para la solicitud para realizar servicios religiosos en instalaciones municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 78.

Figura 78. **Procedimiento para solicitud para realizar servicios religiosos**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

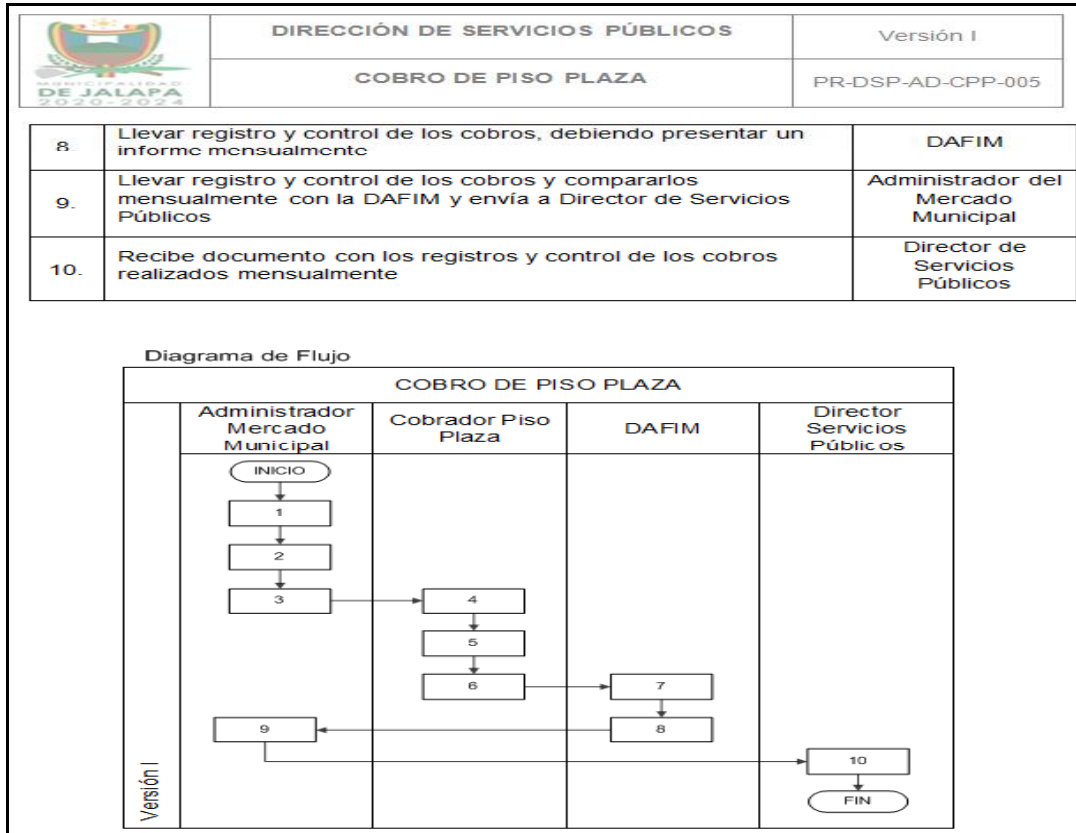
2.4.2.2.18. Cobro de piso plaza

Para el cobro de piso plaza se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 79.

Figura 79. Procedimiento para cobro de piso plaza

	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Versión I																								
	COBRO DE PISO PLAZA	PR-DSP-AD-CPP-005																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para realizar el cobro de piso plaza en las instalaciones del mercado municipal.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la distribución por sectores de los cobradores y finaliza cuando hayan finalizado el cobro de todos los sectores asignados.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal b. Reglamento para la Administración y Funcionamiento del Mercado de Frutas y Verduras Municipal del Municipio de Jalapa.</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DAFIM: Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal • 31-B: Recibo de la Tesorería Municipal <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Distribuir en sectores al mercado municipal para asignar al cobrador ambulante</td> <td>Administrador del Mercado Municipal</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Capacitar a los cobradores, asignándole un sector para el cobro</td> <td>Administrador del Mercado Municipal</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Velar porque los cobradores cuenten con lo necesario para realizar los cobros</td> <td>Administrador del Mercado Municipal</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Realizar recorrido por el sector asignado, realizando el cobro respectivo</td> <td>Cobrador Piso Plaza</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Por cada pago recibido entregar el comprobante (31-B)</td> <td>Cobrador Piso Plaza</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Al final del recorrido, realizar cuadro y corte de caja</td> <td>Cobrador Piso Plaza</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Realizar corte de Caja e ingresar en el sistema de Servicios GL</td> <td>DAFIM</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Distribuir en sectores al mercado municipal para asignar al cobrador ambulante	Administrador del Mercado Municipal	2.	Capacitar a los cobradores, asignándole un sector para el cobro	Administrador del Mercado Municipal	3.	Velar porque los cobradores cuenten con lo necesario para realizar los cobros	Administrador del Mercado Municipal	4.	Realizar recorrido por el sector asignado, realizando el cobro respectivo	Cobrador Piso Plaza	5.	Por cada pago recibido entregar el comprobante (31-B)	Cobrador Piso Plaza	6.	Al final del recorrido, realizar cuadro y corte de caja	Cobrador Piso Plaza	7.	Realizar corte de Caja e ingresar en el sistema de Servicios GL	DAFIM
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Distribuir en sectores al mercado municipal para asignar al cobrador ambulante	Administrador del Mercado Municipal																								
2.	Capacitar a los cobradores, asignándole un sector para el cobro	Administrador del Mercado Municipal																								
3.	Velar porque los cobradores cuenten con lo necesario para realizar los cobros	Administrador del Mercado Municipal																								
4.	Realizar recorrido por el sector asignado, realizando el cobro respectivo	Cobrador Piso Plaza																								
5.	Por cada pago recibido entregar el comprobante (31-B)	Cobrador Piso Plaza																								
6.	Al final del recorrido, realizar cuadro y corte de caja	Cobrador Piso Plaza																								
7.	Realizar corte de Caja e ingresar en el sistema de Servicios GL	DAFIM																								

Continuación de la figura 79.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

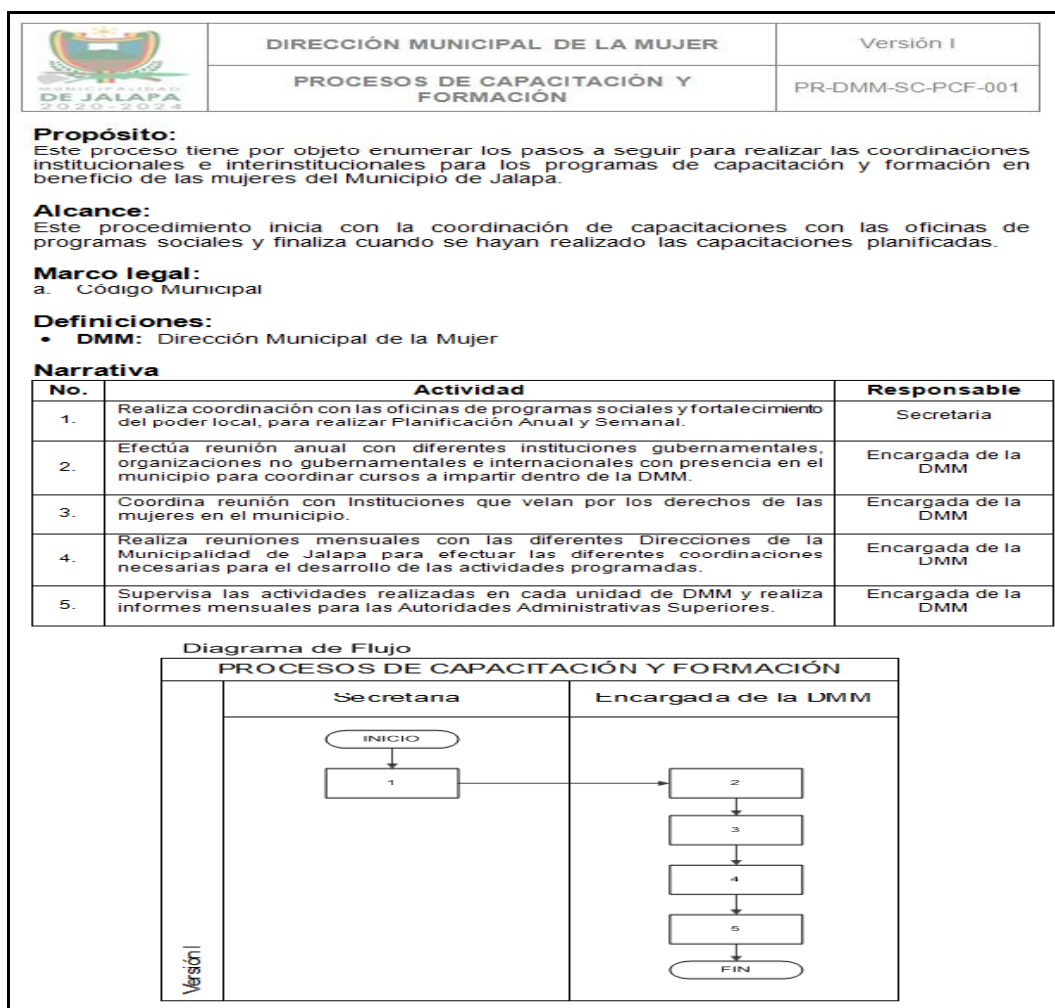
2.4.2.3. Dirección Municipal de la Mujer

Se documentaron cinco procedimientos los cuales contribuirán en la planificación que tiene la dirección municipal de la mujer.

2.4.2.3.1. Procesos de capacitación y formación

Para la planificación de los procesos de capacitación y formación para mujeres se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 80.

Figura 80. Procedimiento para procesos de capacitación y formación




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

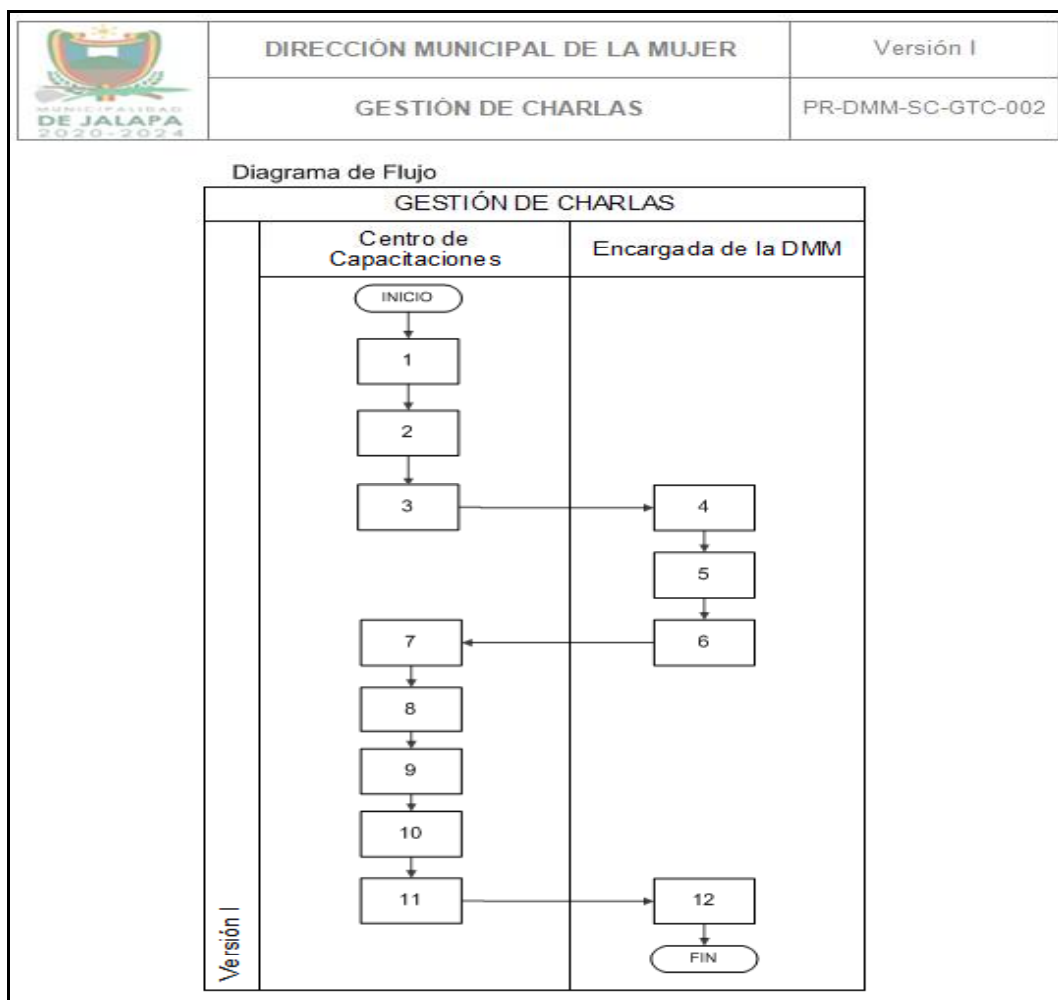
2.4.2.3.2. Gestión de charlas

Para la planificación de charlas para la niñez y vecinos del municipio se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 81.

Figura 81. Procedimiento para gestión de charlas

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER	Versión I
	GESTIÓN DE CHARLAS	PR-DMM-SC-GTC-002
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir en la organización de charlas de orientación que se brinda a la niñez y vecinas del Municipio de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la planificación de charlas y finaliza cuando las charlas hayan sido impartidas a la niñez y vecinas del Municipio de Jalapa.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DMM: Dirección Municipal de la Mujer • COCODES: Consejos Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural 		
Narrativa		
No.	Actividad	Responsable
1.	Verifica Planificación de Charlas programadas y sugerencias sobre nuevas charlas que es necesario incluir y sean dirigidas a la niñez y a la mujer	Centro de Capacitaciones
2.	Realiza los contactos con Grupo de Mujeres, COCODES, Centros Educativos y otras dependencias municipales	Centro de Capacitaciones
3.	Presentan programa de charlas a Encargada de Dirección Municipal de la Mujer	Centro de Capacitaciones
4.	Recibe, verifica, firma y da Visto Bueno del programa de charlas	Encargada de la DMM
5.	Determina los días para impartir las charlas según la necesidad	Encargada de la DMM
6.	Traslada información a Centro de Capacitaciones para que preparen material para las charlas	Encargada de la DMM
7.	Reciben información sobre charlas que se impartirán	Centro de Capacitaciones
8.	Prepara el material para la charla que corresponde impartir	Centro de Capacitaciones
9.	Cuando se realiza en Centros Educativos las charlas se impartirán dependiendo la jornada de estudios	Centro de Capacitaciones
10.	Llevar control de asistencia	Centro de Capacitaciones
11.	Traslada control de asistencia de participantes	Centro de Capacitaciones
12.	Recibe control de asistencias de participantes a las charlas, para registro en base de datos y archivo	Encargada de la DMM

Continuación de la figura 81.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.3.3. Atención a víctimas de violencia

Para dar atención a las víctimas de violencia se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 82.

Figura 82. **Procedimiento para atención a víctimas de violencia**

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER	Versión I
	ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	PR-DMM-SC-AVV-003

Propósito:
Este proceso de Atención a Víctimas de Violencia en caso de ser víctima de violencia tiene por objeto escuchar el problema, proporcionar información dependiendo del problema y hacer reflexionar a las mujeres, particularmente sobre lo que desean hacer o resolver.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la atención que se le brinda a cualquier mujer que sufra de violencia y finaliza cuando se la haya brindado la ayuda necesaria a la afectada.

Marco legal:
a. Código Municipal

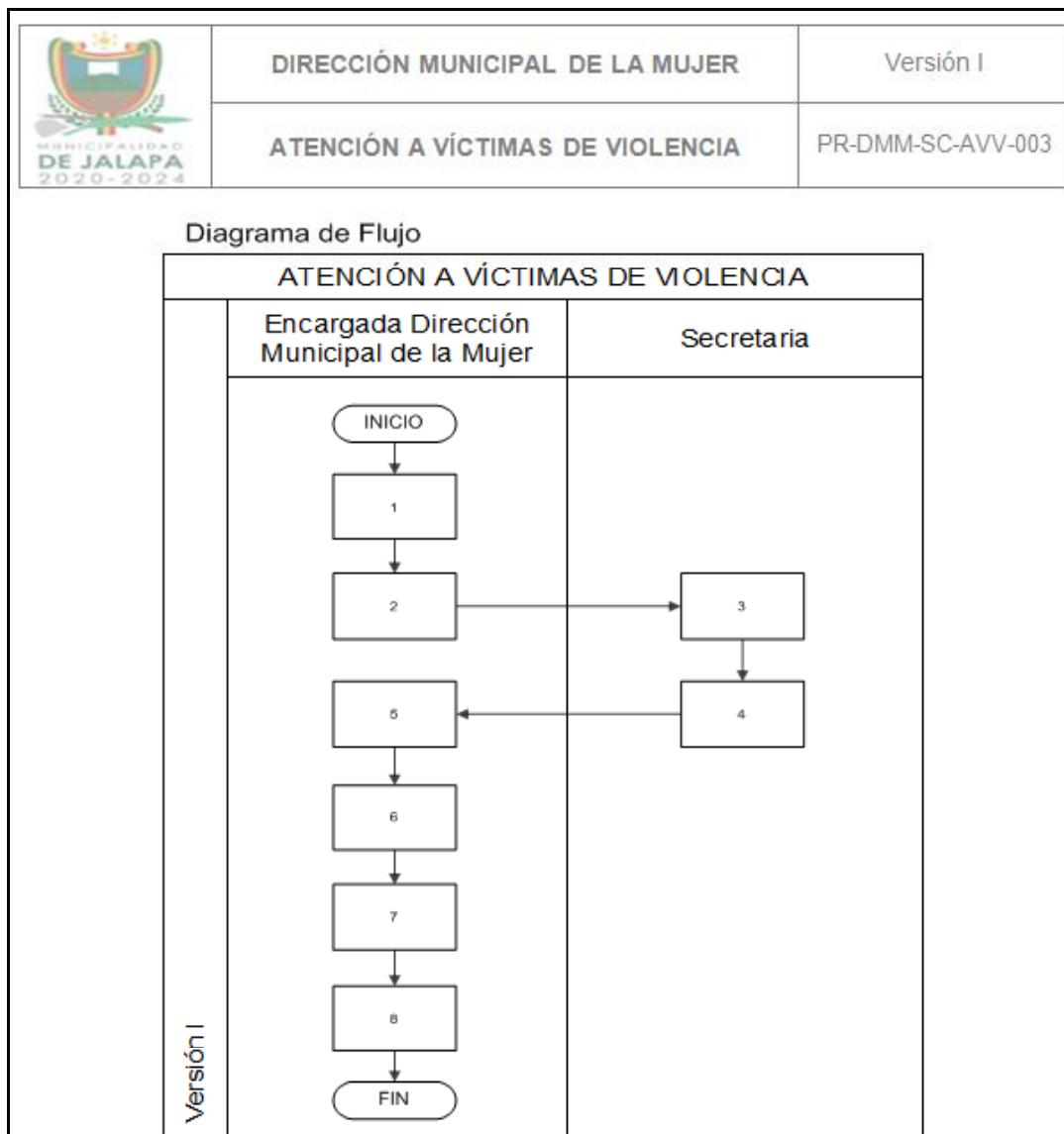
Definiciones:

- **DMM:** Dirección Municipal de la Mujer

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Brinda atención personal o por la vía telefónica a la víctima y la refiere con la coordinadora de atención a víctimas.	Encargada de DMM
2.	Escucha la problemática que tiene la víctima y procura tranquilizarla.	Encargada de DMM
3.	Toma los datos de la persona afectada para llevar control y registro de la afectada.	Secretaria de DMM
4.	Llena formato de identificación para la atención de víctimas de violencia con los datos personales de la persona afectada y que requiere de los servicios de atención que serán de utilidad para iniciar el proceso de orientación. Ver Anexo 1	Secretaria de DMM
5.	Sugiere la Institución gubernamental o no gubernamental a la cual debe asistir según sea la problemática que presenta la víctima	Encargada de DMM
6.	Se procede a pedir una medida de protección a la víctima en caso sea necesario con coordinación de la Policía Nacional Civil	Encargada de DMM
7.	Se le hace ver a la persona afectada sobre sus derechos	Encargada de DMM
8.	Se le brinda seguimiento al caso	Encargada de DMM

Continuación de la figura 82.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 82.

	<p align="center">Formato de Identificación para la Atención de Víctimas de Violencia</p>	<p align="center">Anexo 1</p>																																																																
<p>Objetivo: Recabar información de datos generales de la solicitante, clase de problema así como una breve reseña del mismo.</p>																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="342 617 1003 659">Fecha: _____</td> <td colspan="2" data-bbox="1003 617 1378 659"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="342 659 1003 701"></td> <td data-bbox="1003 659 1149 701">Correlativo:</td> <td data-bbox="1149 659 1378 701"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 701 1378 743"><u>DATOS PERSONALES:</u></td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 743 1378 785">NOMBRE: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 785 1378 827">EDAD: _____</td> </tr> <tr> <td data-bbox="342 827 581 890">ESTADO CIVIL:</td> <td data-bbox="581 827 753 890">CASADA <input type="checkbox"/> SEPARADA <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="753 827 1003 890">UNION LIBRE <input type="checkbox"/> VIUDA <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1003 827 1378 890">DIVORCIADA <input type="checkbox"/> SOLTERA <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="342 890 581 974">ESCOLARIDAD:</td> <td data-bbox="581 890 753 974">SIN ESCOLARIDAD <input type="checkbox"/> DIVERSIFICADO <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="753 890 1003 974">PRIMARIA <input type="checkbox"/> UNIVERSITARIO <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1003 890 1378 974">BASICOS <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="342 974 581 1058">OCUPACION:</td> <td data-bbox="581 974 753 1058">HOGAR INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="753 974 1003 1058">EMPLEADA <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1003 974 1378 1058">ESTUDIANTE <input type="checkbox"/> (ESPECIFIQUE) <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1058 1378 1100">No. de Hijos y Edad: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1100 1378 1142">Dirección: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1142 1378 1184">Naturaleza del Problema: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1184 1378 1226">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1226 1378 1268">Nivel de Atención: Orientación <input type="checkbox"/> Asesoría <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1268 1378 1310">Atendió: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1310 1378 1352">Observaciones: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="342 1352 1378 1394">_____</td> </tr> </table>			Fecha: _____						Correlativo:	<input type="text"/>	<u>DATOS PERSONALES:</u>				NOMBRE: _____				EDAD: _____				ESTADO CIVIL:	CASADA <input type="checkbox"/> SEPARADA <input type="checkbox"/>	UNION LIBRE <input type="checkbox"/> VIUDA <input type="checkbox"/>	DIVORCIADA <input type="checkbox"/> SOLTERA <input type="checkbox"/>	ESCOLARIDAD:	SIN ESCOLARIDAD <input type="checkbox"/> DIVERSIFICADO <input type="checkbox"/>	PRIMARIA <input type="checkbox"/> UNIVERSITARIO <input type="checkbox"/>	BASICOS <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	OCUPACION:	HOGAR INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/>	EMPLEADA <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	ESTUDIANTE <input type="checkbox"/> (ESPECIFIQUE) <input type="checkbox"/>	No. de Hijos y Edad: _____				Dirección: _____				Naturaleza del Problema: _____				_____				Nivel de Atención: Orientación <input type="checkbox"/> Asesoría <input type="checkbox"/>				Atendió: _____				Observaciones: _____				_____			
Fecha: _____																																																																		
		Correlativo:	<input type="text"/>																																																															
<u>DATOS PERSONALES:</u>																																																																		
NOMBRE: _____																																																																		
EDAD: _____																																																																		
ESTADO CIVIL:	CASADA <input type="checkbox"/> SEPARADA <input type="checkbox"/>	UNION LIBRE <input type="checkbox"/> VIUDA <input type="checkbox"/>	DIVORCIADA <input type="checkbox"/> SOLTERA <input type="checkbox"/>																																																															
ESCOLARIDAD:	SIN ESCOLARIDAD <input type="checkbox"/> DIVERSIFICADO <input type="checkbox"/>	PRIMARIA <input type="checkbox"/> UNIVERSITARIO <input type="checkbox"/>	BASICOS <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>																																																															
OCUPACION:	HOGAR INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/>	EMPLEADA <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	ESTUDIANTE <input type="checkbox"/> (ESPECIFIQUE) <input type="checkbox"/>																																																															
No. de Hijos y Edad: _____																																																																		
Dirección: _____																																																																		
Naturaleza del Problema: _____																																																																		

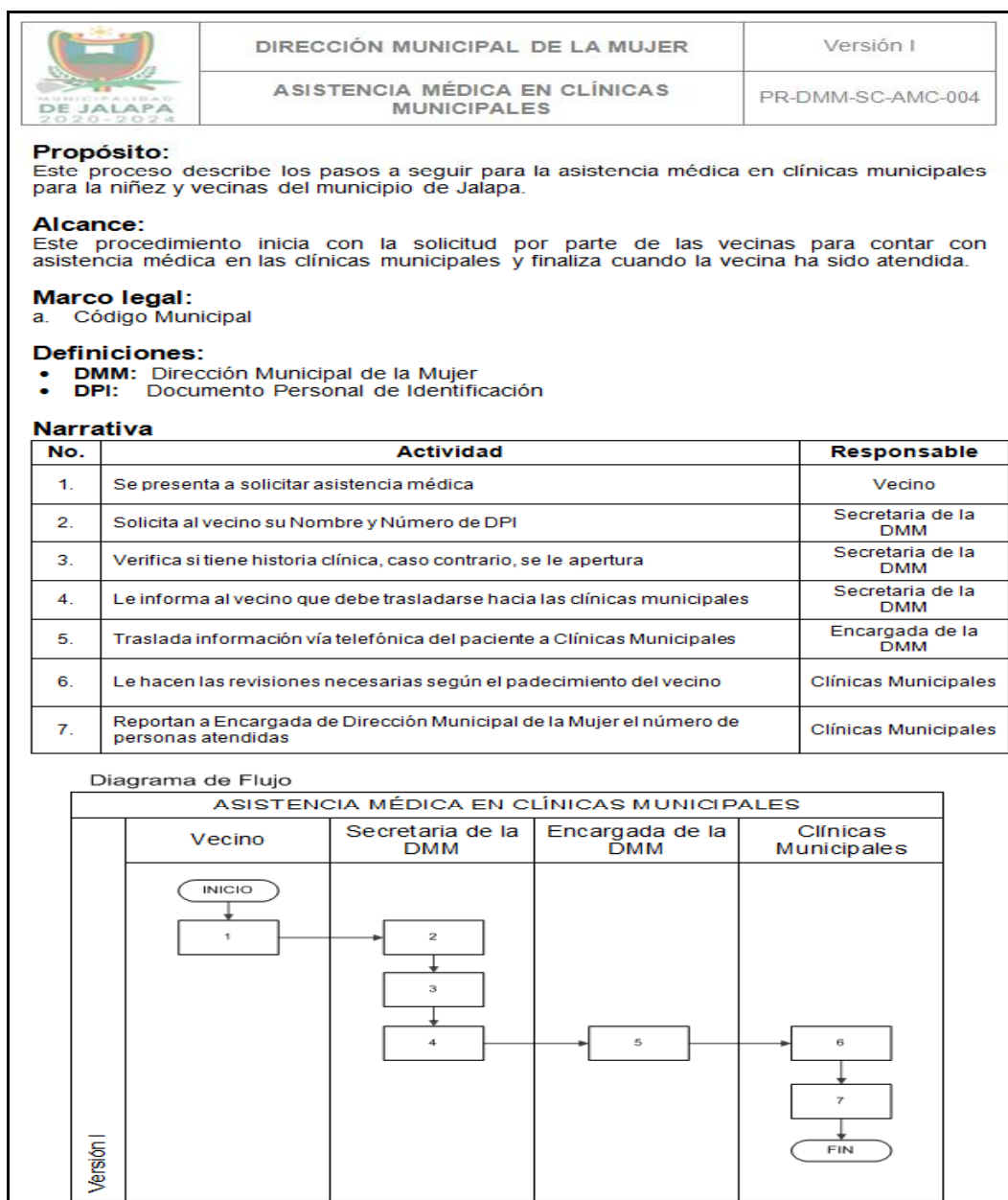
Nivel de Atención: Orientación <input type="checkbox"/> Asesoría <input type="checkbox"/>																																																																		
Atendió: _____																																																																		
Observaciones: _____																																																																		

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.3.4. Asistencia médica en clínicas municipales

Para brindar asistencia médica en las clínicas municipales se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 83.

Figura 83. **Procedimiento para asistencia médica en clínicas municipales**




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.3.5. Ayuda social

La gestión de ayuda social que brinda la municipalidad se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 84.

Figura 84. Procedimiento para ayuda social

	DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER	Versión I
	AYUDA SOCIAL	PR-DMM-SC-AYS-005

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para realizar la gestión de Ayuda Social para las vecinas del Municipio de Jalapa.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la elaboración de proyectos de ayuda social y finaliza cuando se haya realizado la actividad programada.

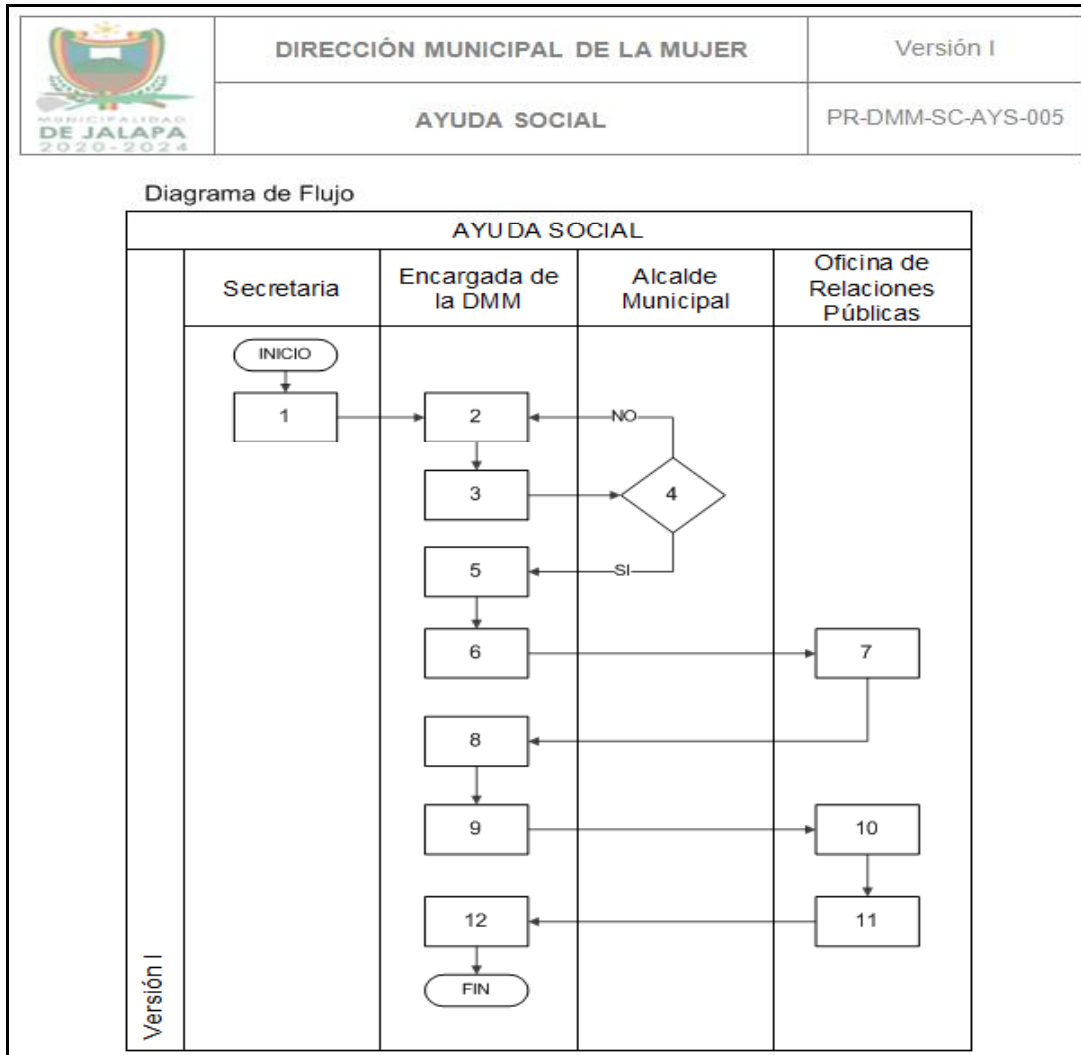
Marco legal:
a. Código Municipal

Definiciones:
• **DMM:** Dirección Municipal de la Mujer

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Define duración, contenido, fechas, horarios y número de participantes	Secretaria
2.	Elaboración de proyecto según la actividad que se llevará a cabo	Encargada de la DMM
3.	Envío de proyecto para autorización del Señor Alcalde Municipal	Encargada de la DMM
4.	Si autoriza el proyecto de ayuda social continua el procedimiento, caso contrario pasa a inciso 2	Alcalde Municipal
5.	Determina los recursos e insumos que serán necesarios durante la actividad	Encargada de la DMM
6.	Elaboración y envío de instructivo a las Direcciones Municipales que apoyaran el evento	Encargada de la DMM
7.	Publicación en la página web y realización de la capsula informativa	Oficina de Relaciones Públicas
8.	Se realiza a solicitar el Salón Municipal a la Dirección de Servicios Públicos	Encargada de la DMM
9.	Verifica presupuesto para dar refacción a las personas en dicha activada	Encargada de la DMM
10.	Coordina equipo de audio, banderas y medios de comunicación	Oficina de Relaciones Públicas
11.	Realiza montaje del evento en conjunto con la Dirección Municipal de la Mujer	Oficina de Relaciones Públicas
12.	Elaboración de informe general según el evento	Encargada de la DMM

Continuación de la figura 84.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.


2.4.2.4. Dirección de Recursos Humanos

Para la dirección de recursos humanos se documentaron siete procedimientos de carácter administrativo.

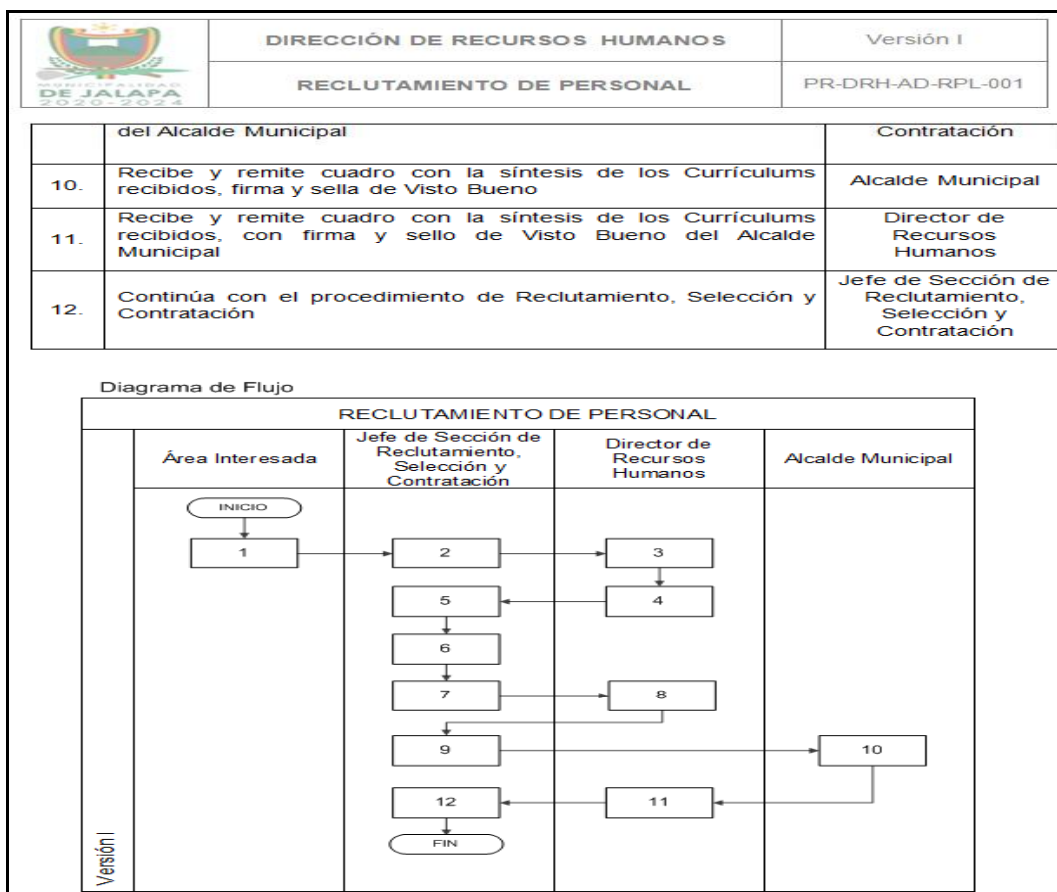
2.4.2.4.1. Reclutamiento de personal

El proceso de reclutamiento de personal municipal se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 85.

Figura 85. Procedimiento para reclutamiento de personal

	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión I																														
	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	PR-DRH-AD-RPL-001																														
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la convocatoria externa de candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la Municipalidad de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud de contratación de personal y finaliza cuando se haya encontrado el perfil indicado para el puesto.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal b. Ley de Servicio Municipal</p> <p>Definiciones: • RECLUTAMIENTO: Es el proceso y el resultado de reclutar. Proceso de convocar o reunir personas para que participen o colaboren en una actividad específica.</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Elabora y traslada solicitud de Contratación de Personal según perfil establecido al Jefe de la Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación</td> <td>Área Interesada</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Revisa la solicitud de personal de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> • Vacantes disponibles • Puesto Nuevo </td> <td>Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Traslada solicitud de Contratación de Personal al Alcalde Municipal para Visto Bueno</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Recibe y revisa solicitud de Contratación del Personal aprobada</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Analiza los Curriculum Vitae recibidos en el plazo establecido en la búsqueda</td> <td>Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Define que candidatos cumplen con el perfil del puesto vacante o puesto nuevo</td> <td>Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Traslada los Currículums analizados que cumplan con el perfil requerido a Director de Recursos Humanos</td> <td>Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Recibe los Currículums Vitae analizados</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Elabora cuadro con la síntesis de los Currículums recibidos y traslada al Director de Recursos Humanos para Visto Bueno</td> <td>Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Elabora y traslada solicitud de Contratación de Personal según perfil establecido al Jefe de la Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación	Área Interesada	2.	Revisa la solicitud de personal de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> • Vacantes disponibles • Puesto Nuevo 	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación	3.	Traslada solicitud de Contratación de Personal al Alcalde Municipal para Visto Bueno	Director de Recursos Humanos	4.	Recibe y revisa solicitud de Contratación del Personal aprobada	Director de Recursos Humanos	5.	Analiza los Curriculum Vitae recibidos en el plazo establecido en la búsqueda	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación	6.	Define que candidatos cumplen con el perfil del puesto vacante o puesto nuevo	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación	7.	Traslada los Currículums analizados que cumplan con el perfil requerido a Director de Recursos Humanos	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación	8.	Recibe los Currículums Vitae analizados	Director de Recursos Humanos	9.	Elabora cuadro con la síntesis de los Currículums recibidos y traslada al Director de Recursos Humanos para Visto Bueno	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y
No.	Actividad	Responsable																														
1.	Elabora y traslada solicitud de Contratación de Personal según perfil establecido al Jefe de la Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación	Área Interesada																														
2.	Revisa la solicitud de personal de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> • Vacantes disponibles • Puesto Nuevo 	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación																														
3.	Traslada solicitud de Contratación de Personal al Alcalde Municipal para Visto Bueno	Director de Recursos Humanos																														
4.	Recibe y revisa solicitud de Contratación del Personal aprobada	Director de Recursos Humanos																														
5.	Analiza los Curriculum Vitae recibidos en el plazo establecido en la búsqueda	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación																														
6.	Define que candidatos cumplen con el perfil del puesto vacante o puesto nuevo	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación																														
7.	Traslada los Currículums analizados que cumplan con el perfil requerido a Director de Recursos Humanos	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y Contratación																														
8.	Recibe los Currículums Vitae analizados	Director de Recursos Humanos																														
9.	Elabora cuadro con la síntesis de los Currículums recibidos y traslada al Director de Recursos Humanos para Visto Bueno	Jefe de Sección de Reclutamiento, Selección y																														

Continuación de la figura 85.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.4.2. Solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales

La atención de la solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 86 se muestra el procedimiento.

Figura 86. **Procedimiento para solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales**

	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión I
	SOLICITUD DE PERMISOS TEMPORALES DE TRABAJADORES MUNICIPALES	PR-DRH-AD-SPT-002

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la solicitud de permisos temporales de trabajadores municipales, por distintos motivos justificados, entre ellos: personales, cumpleaños, académicos o asistencia médica.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud de permiso del trabajador interesado y finaliza cuando se ha aprobado dicho permiso.

Marco legal:

- Código Municipal
- Ley de Servicio Municipal
- Reglamento Interno de Trabajo de la Municipalidad de Jalapa
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, entre los trabajadores y la Municipalidad de Jalapa.

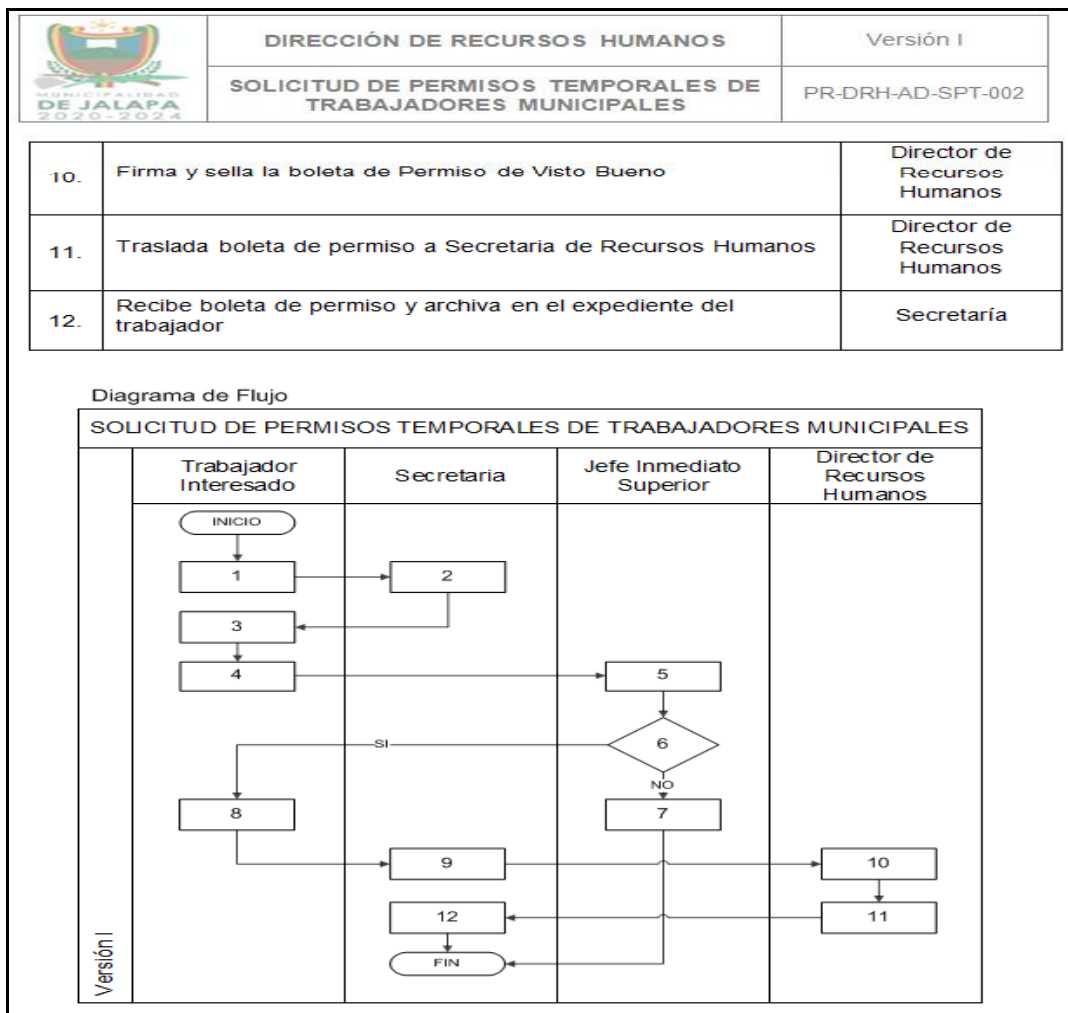
Definiciones:

- **PERMISOS LABORALES:** Son la interrupción de la prestación laboral durante un tiempo determinado. Durante el tiempo que dura el permiso, el trabajador no tiene obligación de acudir a su puesto de trabajo, pero si tiene derecho a la remuneración correspondiente.
- **AUSENCIA JUSTIFICADA:** Es toda falta de un trabajador al lugar de trabajo, considerándose ausencias justificadas cuando son por enfermedad, asistencia a consulta médica, enfermedad grave, boda, cambio de domicilio, paternidad y maternidad, cumplimiento de un deber civil, fallecimiento de un familiar cercano u otras que ameriten su ausencia sin permiso anticipado.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Requiere boleta de permiso a la Secretaria de Dirección de Recursos Humanos	Trabajador Interesado
2.	Entrega boleta de permiso a trabajador interesado	Secretaría
3.	Completa boleta de permiso y adjunta constancias que justifiquen el permiso o ausencia	Trabajador Interesado
4.	Entrega boleta de permiso al Jefe Inmediato Superior	Trabajador Interesado
5.	Recibe, revisa y analiza boleta de permiso	Jefe Inmediato Superior
6.	Si la aprueba da su Visto Bueno, firma y sella la boleta de permiso en el lugar establecido, pasa a inciso 8.	Jefe Inmediato Superior
7.	Si no aprueba la boleta de permiso, informa verbalmente al trabajador indicando las razones y devuelve documento, finaliza proceso	Jefe Inmediato Superior
8.	Recibe boleta de permiso aprobado por Jefe Inmediato y traslada a Secretaria de Dirección de Recursos Humanos, adjuntando una copia de la misma	Trabajador Interesado
9.	Recibe y revisa original de la boleta de permiso, firmada y sellada por Jefe Inmediato Superior y traslada a Director de Recursos Humanos	Secretaría

Continuación de la figura 86.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.4.3. Capacitación del personal

Para la preparación y realización de los cursos de capacitación del personal municipal se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 87.

Figura 87. Procedimiento para capacitación del personal

	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión I
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	PR-DRH-AD-CPP-003

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la planificación de capacitaciones en base a los resultados de la evaluación del desempeño y/o necesidades del personal de cada una de las áreas y de la institución.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la elaboración del plan anual de capacitación en base a los resultados de la evaluación del desempeño y finaliza cuando se han realizado las capacitaciones.

Marco legal:

- Código Municipal
- Ley de Servicio Municipal
- Reglamento Interno de Trabajo de la Municipalidad de Jalapa
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, entre los trabajadores y la Municipalidad de Jalapa.

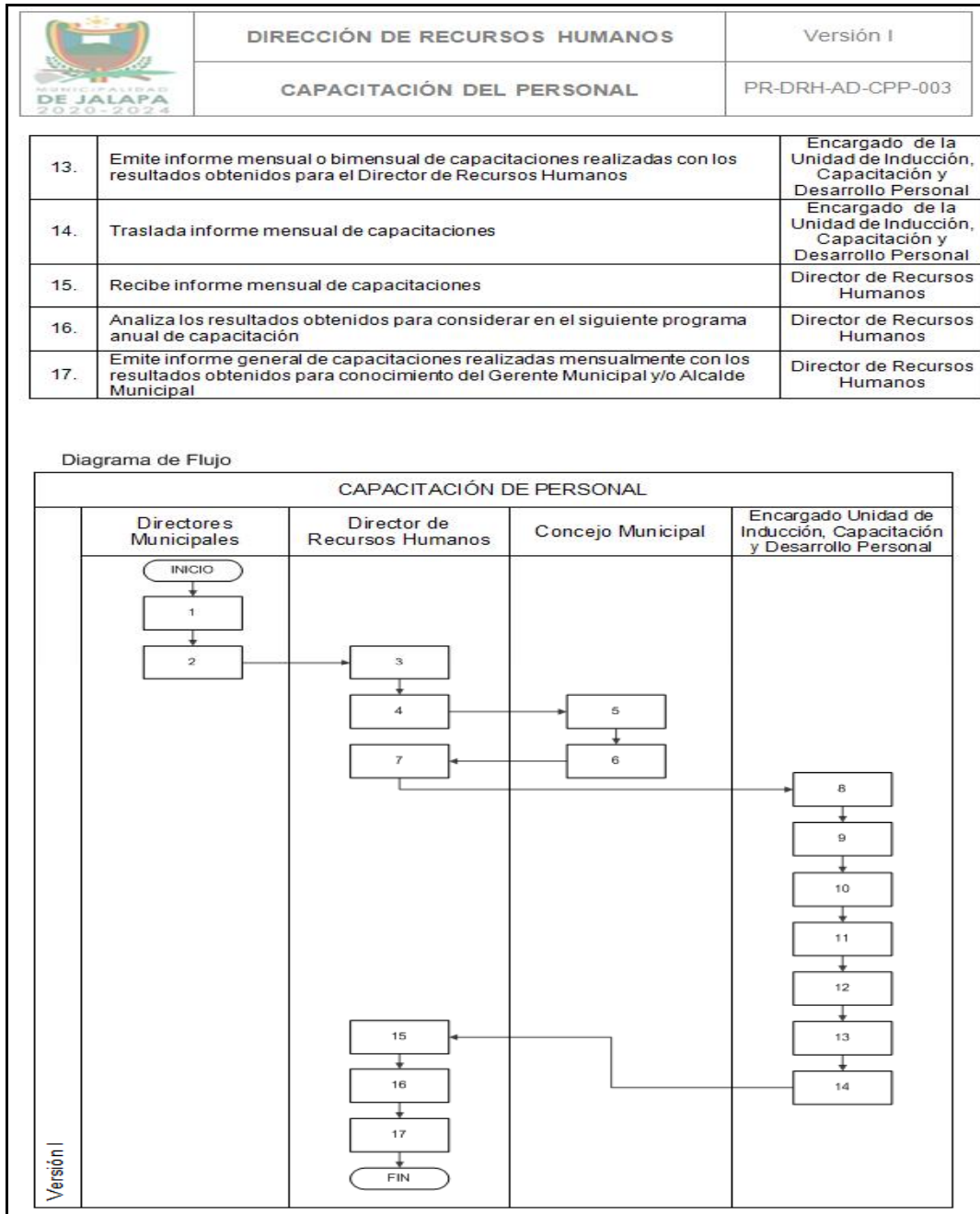
Definiciones:

- CAPACITACIÓN:** Es un proceso continuo de enseñanza – aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que le permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Elabora el plan anual de capacitación de las áreas en base a los resultados de la evaluación del desempeño, por solicitud del Gerente Municipal o por necesidades que se presente de capacitación en cada área o en la institución	Directores Municipales
2.	Entrega el plan de capacitación anual por área para revisión y aprobación	Directores Municipales
3.	Recibe, revisa, analiza, aprueba y realiza un cronograma de actividades para el plan anual de capacitación por área	Director de Recursos Humanos
4.	Remite el plan de capacitación anual por áreas para aprobación	Director de Recursos Humanos
5.	Aprueba plan de capacitación anual por áreas, firmando y sellando el mismo	Concejo Municipal
6.	Entrega plan de capacitación anual por áreas para implementación	Concejo Municipal
7.	Recibe y remite el plan de capacitación anual por áreas, para implementación	Director de Recursos Humanos
8.	Coordina la logística para impartir los cursos	Encargado Unidad de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal
9.	Convoca a participantes del curso a impartir	Encargado Unidad de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal
10.	Recibe insumos necesarios para realizar la capacitación y formatos a utilizar en curso: asistencia y registro de entrega de alimentos	Encargado Unidad de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal
11.	Desarrolla las capacitaciones según corresponda: por áreas o institucional	Encargado de la Unidad de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal
12.	Realiza listado de asistencia de participantes para registro	Encargado de la Unidad de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal

Continuación de la figura 87.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

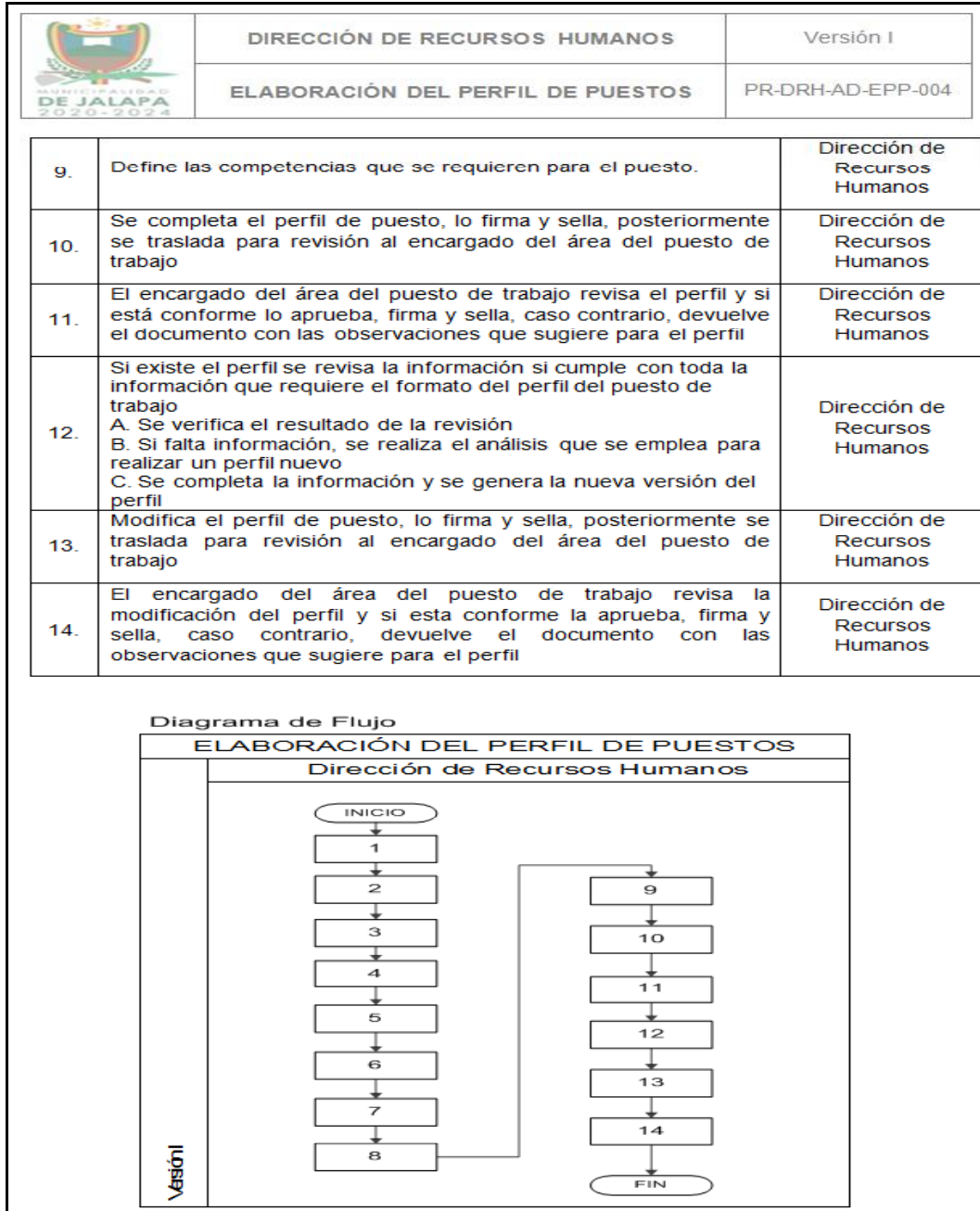
2.4.2.4.4. Elaboración del perfil de puestos

La elaboración de los perfiles de puestos municipales se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 88.

Figura 88. Procedimiento para elaboración del perfil de puestos

	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS ELABORACIÓN DEL PERFIL DE PUESTOS	Versión I PR-DRH-AD-EPP-004
<p>Propósito: Este proceso describe los pasos a seguir para la elaboración del perfil de puestos de la Municipalidad de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la elaboración revisión de los perfiles de puestos y finaliza cuando se completa la información y se genere la nueva versión del perfil de puestos.</p> <p>Marco legal: a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal</p> <p>Definiciones: <ul style="list-style-type: none"> • PERFIL DE PUESTOS: Es una recopilación de requisitos y calificaciones exigidas para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución; nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto. </p>		
Narrativa		
No.	Actividad	Responsable
1.	Revisa el listado del manual de especificación de clases de puestos de la municipalidad de Jalapa	Dirección de Recursos Humanos
2.	Si no existe una versión inicial del perfil se obtiene la información general del descriptor del puesto. A. Puesto Funcional B. Puesto Nominal C. Código D. Dependencia a la que pertenece E. Ubicación F. Horario G. Jefe Inmediato H. Subalternos I. Naturaleza del puesto	Dirección de Recursos Humanos
3.	Establece la cantidad total de puestos de este tipo que tiene la municipalidad y la cantidad de puestos disponibles	Dirección de Recursos Humanos
4.	Identifica los requisitos generales del puesto. A. Genero B. Estado civil C. Edad D. Nivel académico	Dirección de Recursos Humanos
5.	Define si requiere licencia de conducir y el tipo.	Dirección de Recursos Humanos
6.	Define si requiere vehículo propio.	Dirección de Recursos Humanos
7.	Establece si requiere experiencia laboral.	Dirección de Recursos Humanos
8.	Requiere conocimiento de otro idioma.	Dirección de Recursos Humanos

Continuación de la figura 88.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

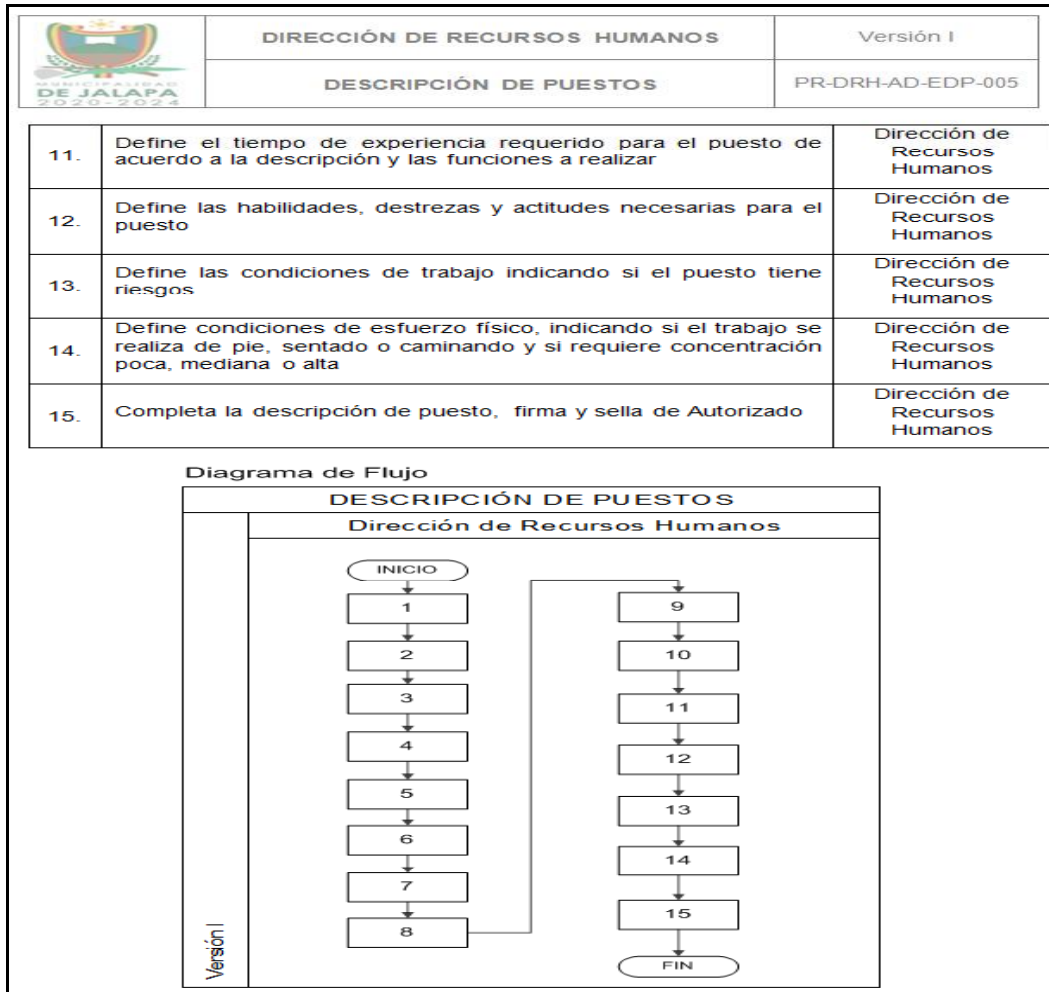
2.4.2.4.5. Descripción de puestos

Para la descripción de puestos en la municipalidad de Jalapa se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 89.

Figura 89. Procedimiento para descripción de puestos

	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión I																																	
	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PR-DRH-AD-EDP-005																																	
<p>Propósito: Este proceso describe los pasos a seguir para establecer los lineamientos para la descripción de puestos del personal administrativo de la Municipalidad de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento aplica para todos los puestos administrativos de la Municipalidad de Jalapa.</p> <p>Marco legal: a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Revisa el manual de especificación de clases de puestos, si existe una versión inicial del descriptor que se desea elaborar</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Si no existe una versión inicial del descriptor se procede a establecer el nombre del puesto funcional y nominal</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Identifica la información general del puesto conforme el manual de especificación de clases y puestos de la Municipalidad de Jalapa. A. Código B. Renglón presupuestario</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Establece la dependencia y la ubicación del puesto, jefe inmediato y los subalternos si aplican, de acuerdo al organigrama de la municipalidad.</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Establece el horario laboral de acuerdo a las políticas de la municipalidad</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Revisa el manual de la organización y funciones de la municipalidad, legislación aplicable para establecer la descripción y las funciones del puesto</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Se obtiene la naturaleza del trabajo</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Lista las funciones del puesto determinadas en la documentación analizada y las propuestas por el área que solicita la descripción del puesto</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Establece las relaciones internas y externas con las que interactuará frecuentemente el puesto de trabajo al realizar sus funciones</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Establece el nivel académico que requiere la persona que ocupe el puesto</td> <td>Dirección de Recursos Humanos</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Revisa el manual de especificación de clases de puestos, si existe una versión inicial del descriptor que se desea elaborar	Dirección de Recursos Humanos	2.	Si no existe una versión inicial del descriptor se procede a establecer el nombre del puesto funcional y nominal	Dirección de Recursos Humanos	3.	Identifica la información general del puesto conforme el manual de especificación de clases y puestos de la Municipalidad de Jalapa. A. Código B. Renglón presupuestario	Dirección de Recursos Humanos	4.	Establece la dependencia y la ubicación del puesto, jefe inmediato y los subalternos si aplican, de acuerdo al organigrama de la municipalidad.	Dirección de Recursos Humanos	5.	Establece el horario laboral de acuerdo a las políticas de la municipalidad	Dirección de Recursos Humanos	6.	Revisa el manual de la organización y funciones de la municipalidad, legislación aplicable para establecer la descripción y las funciones del puesto	Dirección de Recursos Humanos	7.	Se obtiene la naturaleza del trabajo	Dirección de Recursos Humanos	8.	Lista las funciones del puesto determinadas en la documentación analizada y las propuestas por el área que solicita la descripción del puesto	Dirección de Recursos Humanos	9.	Establece las relaciones internas y externas con las que interactuará frecuentemente el puesto de trabajo al realizar sus funciones	Dirección de Recursos Humanos	10.	Establece el nivel académico que requiere la persona que ocupe el puesto	Dirección de Recursos Humanos
No.	Actividad	Responsable																																	
1.	Revisa el manual de especificación de clases de puestos, si existe una versión inicial del descriptor que se desea elaborar	Dirección de Recursos Humanos																																	
2.	Si no existe una versión inicial del descriptor se procede a establecer el nombre del puesto funcional y nominal	Dirección de Recursos Humanos																																	
3.	Identifica la información general del puesto conforme el manual de especificación de clases y puestos de la Municipalidad de Jalapa. A. Código B. Renglón presupuestario	Dirección de Recursos Humanos																																	
4.	Establece la dependencia y la ubicación del puesto, jefe inmediato y los subalternos si aplican, de acuerdo al organigrama de la municipalidad.	Dirección de Recursos Humanos																																	
5.	Establece el horario laboral de acuerdo a las políticas de la municipalidad	Dirección de Recursos Humanos																																	
6.	Revisa el manual de la organización y funciones de la municipalidad, legislación aplicable para establecer la descripción y las funciones del puesto	Dirección de Recursos Humanos																																	
7.	Se obtiene la naturaleza del trabajo	Dirección de Recursos Humanos																																	
8.	Lista las funciones del puesto determinadas en la documentación analizada y las propuestas por el área que solicita la descripción del puesto	Dirección de Recursos Humanos																																	
9.	Establece las relaciones internas y externas con las que interactuará frecuentemente el puesto de trabajo al realizar sus funciones	Dirección de Recursos Humanos																																	
10.	Establece el nivel académico que requiere la persona que ocupe el puesto	Dirección de Recursos Humanos																																	

Continuación de la figura 89.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

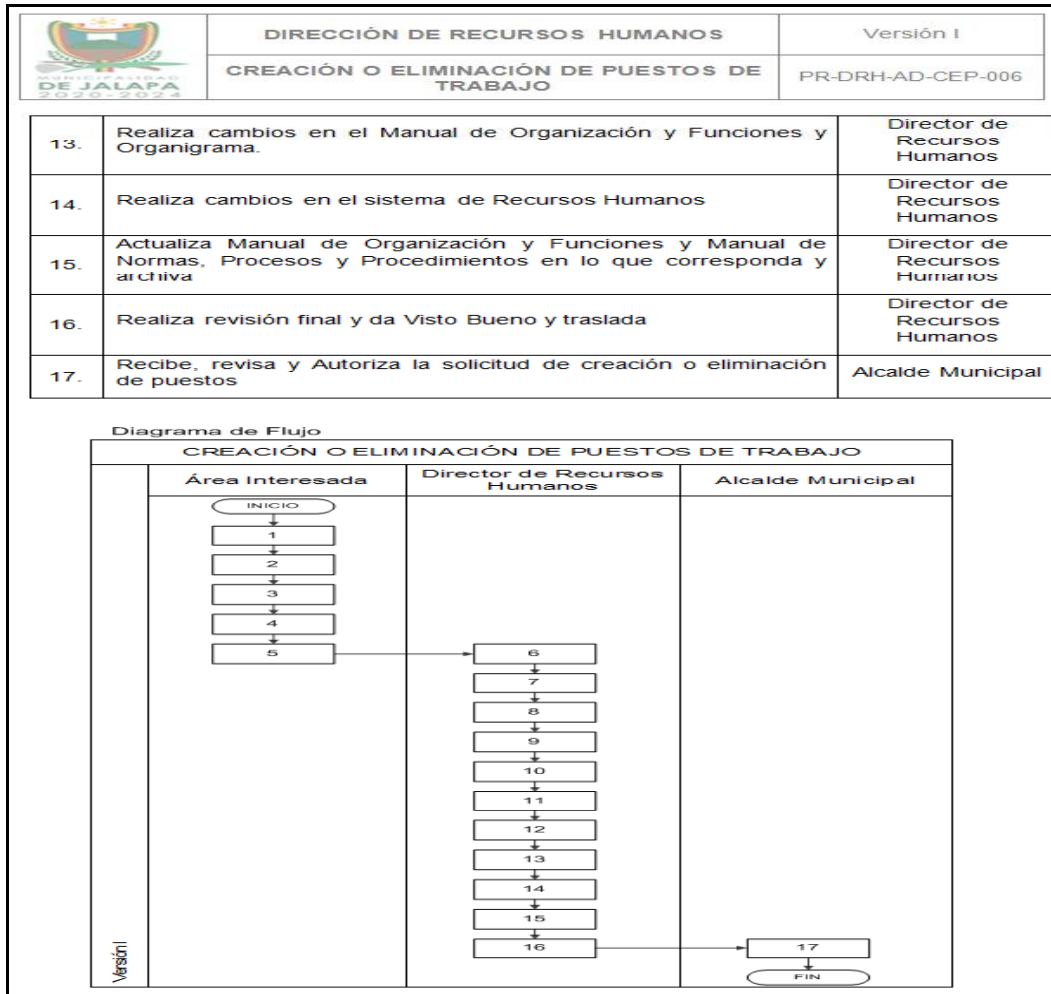
2.4.2.4.6. Creación o eliminación de puestos de trabajo

La creación o eliminación de puestos de trabajo se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 90.

Figura 90. Procedimiento para creación o eliminación de puestos de trabajo

	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión I																																							
	CREACIÓN O ELIMINACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	PR-DRH-AD-CEP-006																																							
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la creación o eliminación de un puesto de trabajo dentro de cualquier área de la Municipalidad de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la revisión de la estructura organizativa para poder crear o eliminar un puesto de trabajo y finaliza cuando estos hayan sido creados o eliminados.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Revisa y analiza la estructura organizativa de puestos de trabajo y su funcionamiento actual</td> <td>Área interesada</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Si se necesita crear un puesto de trabajo nuevo, realiza el informe técnico estableciendo la descripción y atribuciones del puesto</td> <td>Área interesada</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Si se necesita eliminar un puesto de trabajo, realiza el informe técnico indicando las razones y si existiera personal en dicho puesto, propone su reubicación o eliminación</td> <td>Área interesada</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Realiza oficio de solicitud de creación o eliminación de puesto de trabajo</td> <td>Área interesada</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Firma y sella oficio de solicitud y traslada informe técnico</td> <td>Área interesada</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Recibe informe técnico y el oficio de solicitud</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Revisa y analiza propuesta de creación o eliminación de puesto de trabajo así como lo que procede</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Aprueba o deniega la creación o eliminación del puesto de trabajo solicitado</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Firma y sella de Visto Bueno</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Informa al área correspondiente si su solicitud fue aprobada o denegada</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Si fuera creación de puesto de trabajo, revisa y ajusta la propuesta de descripción y atribuciones del puesto creado</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Si fuera eliminación de puesto de trabajo, coordina los movimientos y/o ajustes al personal</td> <td>Director de Recursos Humanos</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Revisa y analiza la estructura organizativa de puestos de trabajo y su funcionamiento actual	Área interesada	2.	Si se necesita crear un puesto de trabajo nuevo, realiza el informe técnico estableciendo la descripción y atribuciones del puesto	Área interesada	3.	Si se necesita eliminar un puesto de trabajo, realiza el informe técnico indicando las razones y si existiera personal en dicho puesto, propone su reubicación o eliminación	Área interesada	4.	Realiza oficio de solicitud de creación o eliminación de puesto de trabajo	Área interesada	5.	Firma y sella oficio de solicitud y traslada informe técnico	Área interesada	6.	Recibe informe técnico y el oficio de solicitud	Director de Recursos Humanos	7.	Revisa y analiza propuesta de creación o eliminación de puesto de trabajo así como lo que procede	Director de Recursos Humanos	8.	Aprueba o deniega la creación o eliminación del puesto de trabajo solicitado	Director de Recursos Humanos	9.	Firma y sella de Visto Bueno	Director de Recursos Humanos	10.	Informa al área correspondiente si su solicitud fue aprobada o denegada	Director de Recursos Humanos	11.	Si fuera creación de puesto de trabajo, revisa y ajusta la propuesta de descripción y atribuciones del puesto creado	Director de Recursos Humanos	12.	Si fuera eliminación de puesto de trabajo, coordina los movimientos y/o ajustes al personal	Director de Recursos Humanos
No.	Actividad	Responsable																																							
1.	Revisa y analiza la estructura organizativa de puestos de trabajo y su funcionamiento actual	Área interesada																																							
2.	Si se necesita crear un puesto de trabajo nuevo, realiza el informe técnico estableciendo la descripción y atribuciones del puesto	Área interesada																																							
3.	Si se necesita eliminar un puesto de trabajo, realiza el informe técnico indicando las razones y si existiera personal en dicho puesto, propone su reubicación o eliminación	Área interesada																																							
4.	Realiza oficio de solicitud de creación o eliminación de puesto de trabajo	Área interesada																																							
5.	Firma y sella oficio de solicitud y traslada informe técnico	Área interesada																																							
6.	Recibe informe técnico y el oficio de solicitud	Director de Recursos Humanos																																							
7.	Revisa y analiza propuesta de creación o eliminación de puesto de trabajo así como lo que procede	Director de Recursos Humanos																																							
8.	Aprueba o deniega la creación o eliminación del puesto de trabajo solicitado	Director de Recursos Humanos																																							
9.	Firma y sella de Visto Bueno	Director de Recursos Humanos																																							
10.	Informa al área correspondiente si su solicitud fue aprobada o denegada	Director de Recursos Humanos																																							
11.	Si fuera creación de puesto de trabajo, revisa y ajusta la propuesta de descripción y atribuciones del puesto creado	Director de Recursos Humanos																																							
12.	Si fuera eliminación de puesto de trabajo, coordina los movimientos y/o ajustes al personal	Director de Recursos Humanos																																							

Continuación de la figura 90.

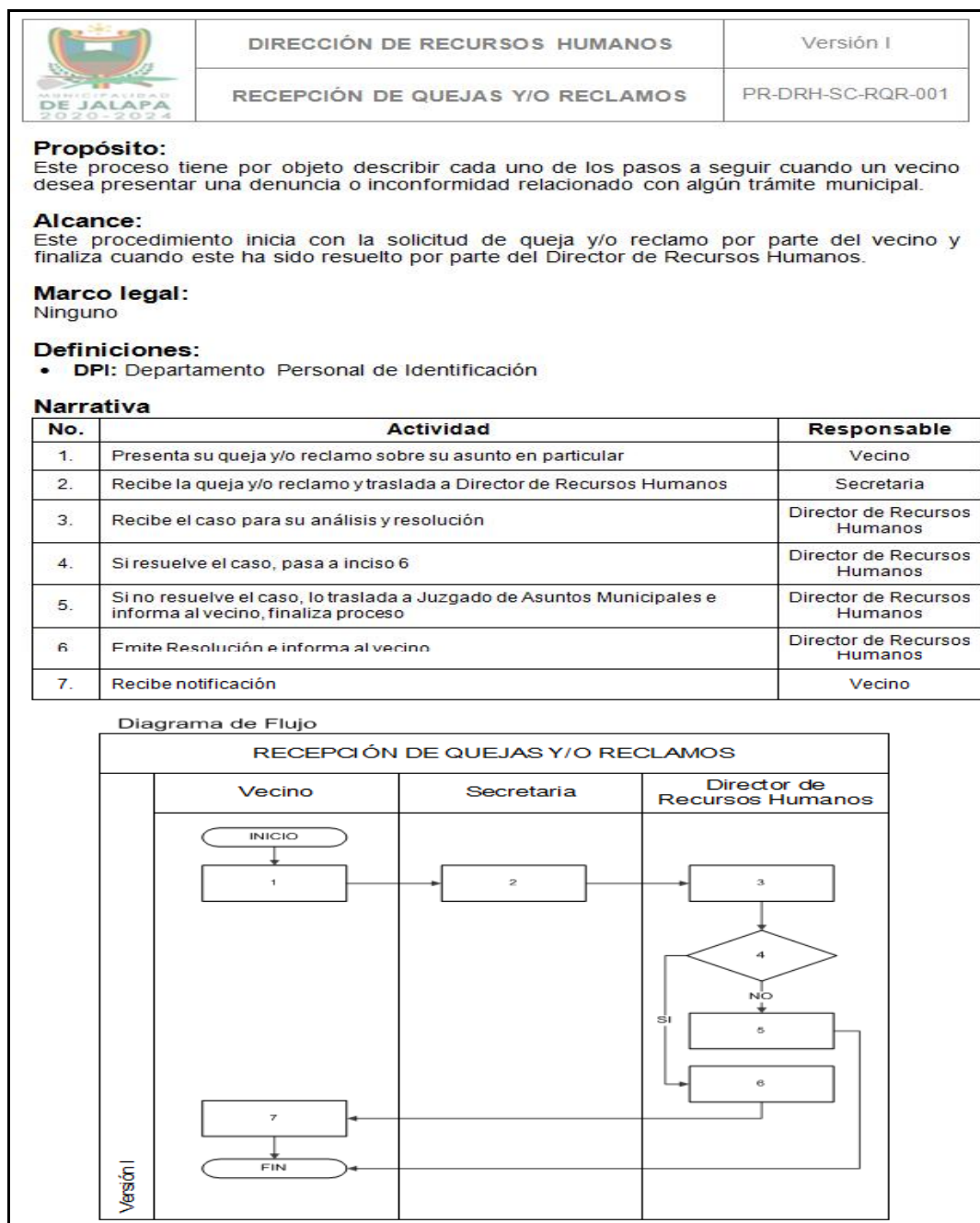


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.4.7. Recepción de quejas y/o reclamos

Para la recepción de quejas y/o reclamos se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 91.

Figura 91. Procedimiento para recepción de quejas y/o reclamos



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5. Jalapagua

Para la Empresa Municipal de Agua se documentaron veinte procedimientos que forman parte del manual de procedimientos elaborado.

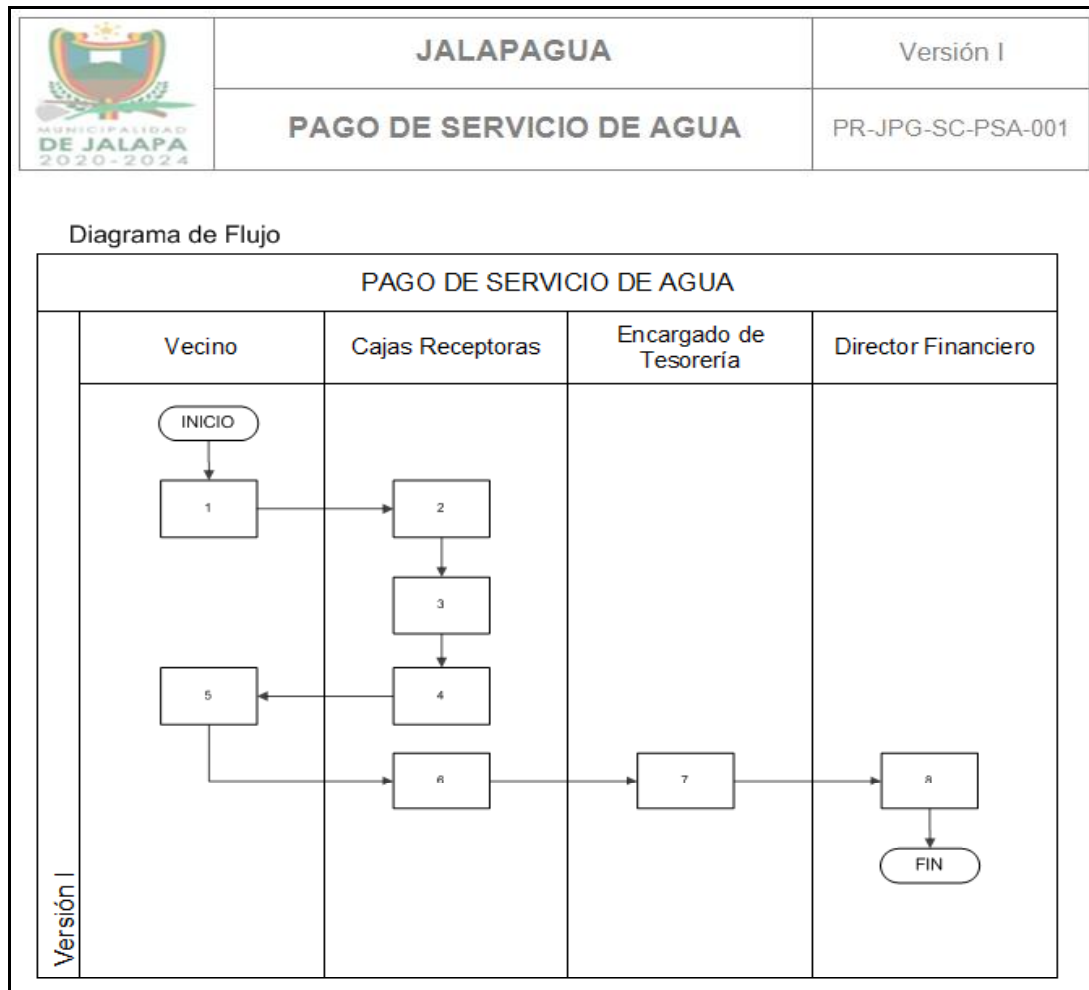
2.4.2.5.1. Pago de servicio de agua

Para la atención del pago del servicio de agua se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 92.

Figura 92. Procedimiento para pago de servicio de agua

	JALAPAGUA	Versión I																											
	PAGO DE SERVICIO DE AGUA	PR-JPG-SC-PSA-001																											
<p>Propósito: Este proceso describe los pasos a seguir para poder realizar los pagos por el servicio de agua potable.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando el vecino se presenta a realizar el pago por el servicio de agua potable y finaliza cuando haya cancelado el servicio mensual de agua potable.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Se presenta en ventanilla a realizar el pago respectivo de Agua Potable</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Verifica información en el Sistema GL, ingresando previamente la Clave del Servicio</td> <td>Cajas Receptoras</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Indica al vecino, el monto total a cancelar, recibe el dinero y opera en el sistema</td> <td>Cajas Receptoras</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Entrega original del Recibo 7-B; verificando el nombre del contribuyente y el monto cancelado</td> <td>Cajas Receptoras</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Recibe el comprobante de Pago</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Al final del día, realiza procedimiento de Cuadre de ingresos y verificación de efectivo y traslada a Encargado de Tesorería</td> <td>Cajas Receptoras</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Revisa y verifica el procedimiento de Cuadre de ingresos percibidos por las cajas receptoras y traslada a Dirección Financiera</td> <td>Encargado de Tesorería</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Revisa y verifica el procedimiento de Cuadre de ingresos percibidos y coordina traslado de efectivo</td> <td>Director Financiero</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Se presenta en ventanilla a realizar el pago respectivo de Agua Potable	Vecino	2.	Verifica información en el Sistema GL, ingresando previamente la Clave del Servicio	Cajas Receptoras	3.	Indica al vecino, el monto total a cancelar, recibe el dinero y opera en el sistema	Cajas Receptoras	4.	Entrega original del Recibo 7-B; verificando el nombre del contribuyente y el monto cancelado	Cajas Receptoras	5.	Recibe el comprobante de Pago	Vecino	6.	Al final del día, realiza procedimiento de Cuadre de ingresos y verificación de efectivo y traslada a Encargado de Tesorería	Cajas Receptoras	7.	Revisa y verifica el procedimiento de Cuadre de ingresos percibidos por las cajas receptoras y traslada a Dirección Financiera	Encargado de Tesorería	8.	Revisa y verifica el procedimiento de Cuadre de ingresos percibidos y coordina traslado de efectivo	Director Financiero
No.	Actividad	Responsable																											
1.	Se presenta en ventanilla a realizar el pago respectivo de Agua Potable	Vecino																											
2.	Verifica información en el Sistema GL, ingresando previamente la Clave del Servicio	Cajas Receptoras																											
3.	Indica al vecino, el monto total a cancelar, recibe el dinero y opera en el sistema	Cajas Receptoras																											
4.	Entrega original del Recibo 7-B; verificando el nombre del contribuyente y el monto cancelado	Cajas Receptoras																											
5.	Recibe el comprobante de Pago	Vecino																											
6.	Al final del día, realiza procedimiento de Cuadre de ingresos y verificación de efectivo y traslada a Encargado de Tesorería	Cajas Receptoras																											
7.	Revisa y verifica el procedimiento de Cuadre de ingresos percibidos por las cajas receptoras y traslada a Dirección Financiera	Encargado de Tesorería																											
8.	Revisa y verifica el procedimiento de Cuadre de ingresos percibidos y coordina traslado de efectivo	Director Financiero																											

Continuación de la figura 92.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.


2.4.2.5.2. Recepción de quejas y/o reclamos

Para atender la recepción de quejas y/o reclamos que se presentan en Jalapagua se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 93.

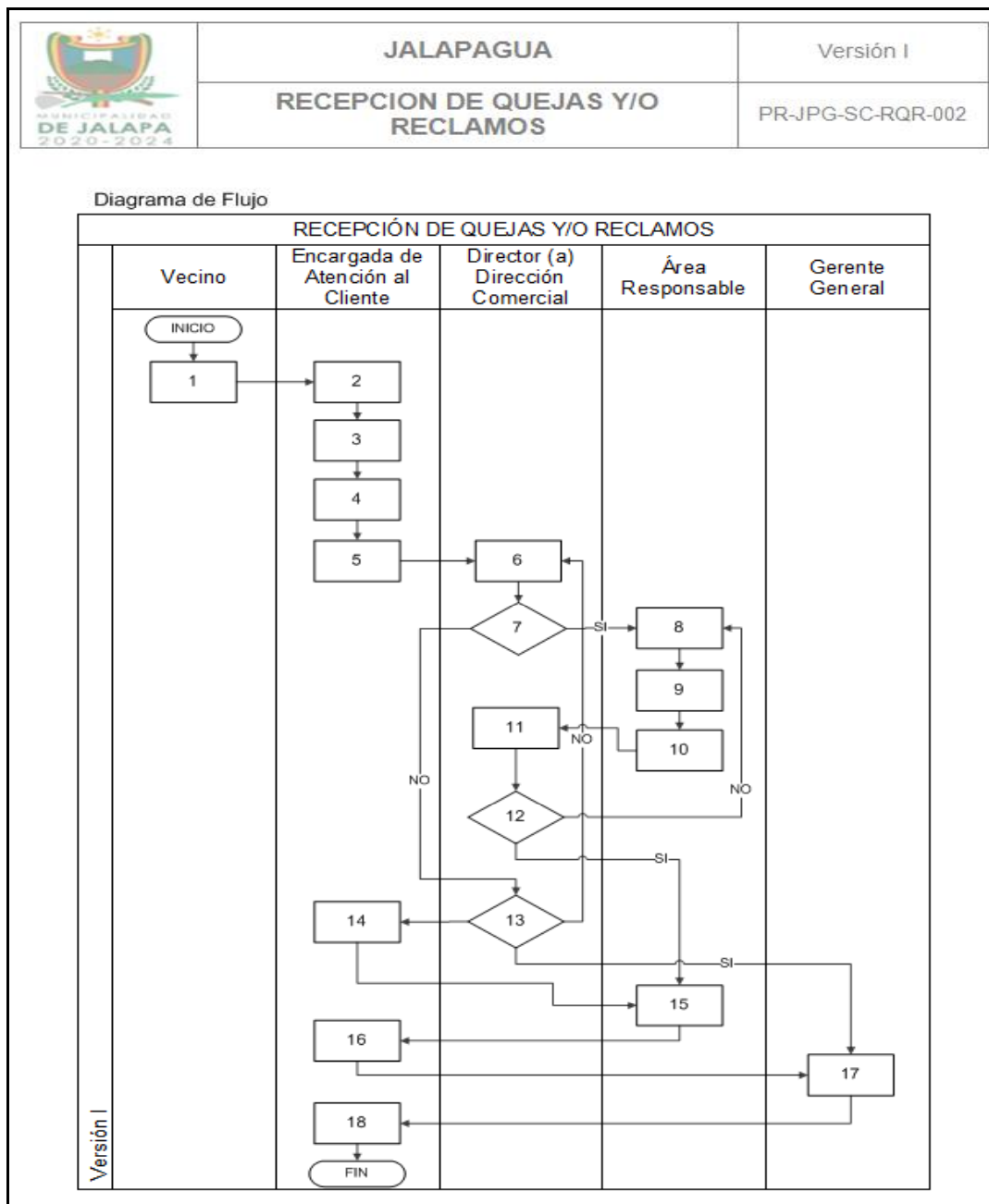
Figura 93. Procedimiento para recepción de quejas y/o reclamos

	JALAPAGUA	Versión I																					
	RECEPCION DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-JPG-SC-RQR-002																					
<p>Propósito: Establecer los lineamientos para recibir, administrar, atender y responder las quejas y/o reclamos presentados por los vecinos respecto a los servicios que brinda la empresa municipal de agua.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la presentación de la queja y/o reclamo que realice el vecino y finaliza con la resolución o respuesta que la empresa municipal de agua le proporcione al vecino.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BITÁCORA: Libro o sistema donde se registra la información de las quejas y/o reclamos recibidos. • BUZÓN: Espacio físico o virtual donde el vecino puede presentar su queja y/o reclamo. • QUEJA: Es la manifestación de inconformidades o disgustos que se generan por el servicio brindado al vecino. • RATIFICAR: Probar o confirmar lo hecho o dicho con anterioridad. • RECLAMO: Es un descontento generado por el incumplimiento de la calidad del servicio, tiempo de atención, cobro del servicio, entre otros. • SOLUCIÓN: Resolución o atención de la queja y/o reclamo. <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Presenta la queja y/o reclamo por cualquiera de las vías autorizadas por la empresa municipal de agua descrita en el apartado de normas.</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Registra la queja y/o reclamo en la "bitácora de registro de quejas y/o reclamos" de la forma descrita en el apartado de normas y se indica al vecino el número de registro de su gestión.</td> <td>Encargado de atención al cliente.</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Verifica que la queja y/o reclamo recibido tenga toda la información requerida</td> <td>Encargado de atención al cliente</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Clasifica las quejas y/o reclamos recibidos.</td> <td>Encargado de atención al cliente</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Traslada la documentación en forma física o en forma electrónica (cuando se implemente un sistema) para su atención.</td> <td>Encargado de atención al cliente.</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Evalúa la procedencia de la queja y/o reclamo.</td> <td>Director (a) Dirección Comercial</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta la queja y/o reclamo por cualquiera de las vías autorizadas por la empresa municipal de agua descrita en el apartado de normas.	Vecino	2.	Registra la queja y/o reclamo en la "bitácora de registro de quejas y/o reclamos" de la forma descrita en el apartado de normas y se indica al vecino el número de registro de su gestión.	Encargado de atención al cliente.	3.	Verifica que la queja y/o reclamo recibido tenga toda la información requerida	Encargado de atención al cliente	4.	Clasifica las quejas y/o reclamos recibidos.	Encargado de atención al cliente	5.	Traslada la documentación en forma física o en forma electrónica (cuando se implemente un sistema) para su atención.	Encargado de atención al cliente.	6.	Evalúa la procedencia de la queja y/o reclamo.	Director (a) Dirección Comercial
No.	Actividad	Responsable																					
1.	Presenta la queja y/o reclamo por cualquiera de las vías autorizadas por la empresa municipal de agua descrita en el apartado de normas.	Vecino																					
2.	Registra la queja y/o reclamo en la "bitácora de registro de quejas y/o reclamos" de la forma descrita en el apartado de normas y se indica al vecino el número de registro de su gestión.	Encargado de atención al cliente.																					
3.	Verifica que la queja y/o reclamo recibido tenga toda la información requerida	Encargado de atención al cliente																					
4.	Clasifica las quejas y/o reclamos recibidos.	Encargado de atención al cliente																					
5.	Traslada la documentación en forma física o en forma electrónica (cuando se implemente un sistema) para su atención.	Encargado de atención al cliente.																					
6.	Evalúa la procedencia de la queja y/o reclamo.	Director (a) Dirección Comercial																					

Continuación de la figura 93.


	JALAPAGUA	Versión I
	RECEPCION DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-JPG-SC-RQR-002
7.	Si es procedente atenderlo y no requiere apoyo legal, lo envía al área que corresponda para su atención, caso contrario, se continua con el paso 13	Director (a) Dirección Comercial
8.	Realizan las acciones para dar solución a la queja y/o reclamo.	Área responsable
9.	Cuando finaliza la atención de la queja y/o reclamo, realiza el informe de las actuaciones realizadas.	Área responsable
10.	Traslada el informe y el resultado obtenido.	Área responsable
11.	Revisa el informe de la atención de la queja y/o reclamo.	Director (a) Dirección Comercial
12.	Si no resuelve la queja y/o reclamo, se da un plazo al área responsable para finalizar el proceso continua paso 8, caso contrario continua con el paso 15.	Director (a) Dirección Comercial
13.	Si la atención de la queja y/o reclamo requiere apoyo legal, se traslada el caso a la Gerencia y continua con el paso 17, caso contrario continua paso 6.	Director (a) Dirección Comercial
14.	Elabora la respuesta con las razones por las cuales no fue atendido la queja y/o reclamo presentada por el vecino.	Encargado de atención al cliente.
15.	Traslada la documentación para emitir la respuesta informando al vecino que queja y/o reclamo fue atendida.	Área responsable
16.	Notifica al vecino la respuesta de su queja y/o reclamo.	Encargado de atención al cliente.
17.	Revisa la queja y/o reclamo que se considera requiere apoyo legal y si está de acuerdo da la aprobación para el traslado al Juzgado Municipal.	Gerente General
18.	Cierra la queja y/o reclamo en la "bitácora de registro de quejas y/o reclamos"	Encargado de atención al cliente.

Continuación de la figura 93.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.


Continuación de la figura 93.


	JALAPAGUA	Versión I
	RECEPCION DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-JPG-SC-RQR-002

Normas:


1. Las quejas y/o reclamos se pueden realizar de forma presencial, por escrito, correo electrónico, vía telefónica o en redes sociales que tenga a disposición la empresa municipal de agua.
2. Si la queja y/o reclamo se realiza en forma:
 - a. Presencial el vecino debe presentarse a la ventanilla de atención al cliente de la empresa municipal de agua, y el colaborador que lo atiende debe llenar el formulario RQRJPG-0001 y entrega codo con el número de registro asignado.
 - b. Escrita el vecino debe llenar el formulario RQRJPG-0002, recorta el número de registro del formulario y deposita el formulario en el buzón de quejas que se encuentra en las instalaciones de la empresa municipal de agua.
 - c. Telefónica debe llamar al teléfono 3606-2629, y el colaborador que lo atiende debe llenar el formulario RQRJPG-0003 e indicar al vecino el número de registro asignado.
 - d. Electrónica debe enviar un correo electrónico a la dirección aguamunijalapa@gmail.com, la redacción es libre y debe indicar como mínimo la descripción del servicio recibido, la fecha y se registra en el formulario RQRJPG-0004 y se envía correo electrónico de respuesta indicando el número de registro asignado.
 - e. Utilizando las redes sociales, cuando la empresa municipal de agua las ponga a disposición, debe enviar la descripción del servicio recibido y la fecha y se registra en el formulario RQRJPG-0005 y se envía mensaje de respuesta con el número de registro asignado.
3. Las quejas y/o reclamos tendrán un número de registro que se conforma de la forma siguiente: **RQRJPG-xxxx-aaaa**, donde:
 - RQRJPG: Recepción de quejas y/o reclamos de la empresa municipal de agua por tipo de presentación.
 - XXXX: número correlativo de queja y/o reclamo.
 - Aaaa| año
4. Para que la queja y/o reclamo sea atendido debe indicar como mínimo la descripción y fecha en la cual se brindó el servicio del cual el vecino no está conforme. Caso contrario no se atenderá y se informara al vecino la causa de la improcedencia.
5. Toda queja y/o reclamo presentado será tomado como confidencial conforme al artículo 22 numeral 6 de la Ley de Acceso a la Información Pública y se asegurará la exactitud e integridad de la información.


Continuación de la figura 93.

	JALAPAGUA	Versión I
	RECEPCION DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-JPG-SC-RQR-002
<p>6. Todas las quejas y/o reclamos serán registrados en la “bitácora de registro de quejas y/o reclamos” en la hoja electrónica o en la aplicación informática que en su momento se implemente, de la forma siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cuando se reciban en forma presencial, vía telefónica o por las redes virtuales el registro debe hacerse el día que se reciben. b. Cuando se reciban por correo electrónico como máximo al día siguiente de recibido el correo. c. Los que se reciban por medio del buzón, se registraran los días lunes por la mañana. <p>7. La atención y respuesta de las quejas y/o reclamos se debe realizar en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del día que se registren en la bitácora.</p> <p>8. El cumplimiento de las normas establecidas es responsabilidad del personal encargado de la atención de las quejas y/o reclamos de la empresa municipal de agua. En el caso de incumplimiento, se informará al área de Recursos Humanos para que se proceda conforme corresponda.</p>		


	Formato Quejas y/o Reclamos presenciales	RQRJPG-0001																						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">NOMBRE:</td> </tr> <tr> <td>DPI:</td> <td>TELEFONO:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIRECCION:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CORREO ELECTRONICO:</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">QUEJA:</td> <td style="width: 50%;">RECLAMO:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DESCRIPCION DE LOS HECHOS:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PETICION QUE SE REALIZA:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NOMBRE QUIEN ATIENDE:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">OBSERVACIONES:</td> </tr> <tr> <td>FIRMA DEL VECINO:</td> <td rowspan="2"> HUELLA DIGITAL DEL VECINO: </td> </tr> <tr> <td>FECHA DE PRESENTACION: __/__/____</td> </tr> </table>		NOMBRE:		DPI:	TELEFONO:	DIRECCION:		CORREO ELECTRONICO:		QUEJA:	RECLAMO:	DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		PETICION QUE SE REALIZA:		NOMBRE QUIEN ATIENDE:		OBSERVACIONES:		FIRMA DEL VECINO:	HUELLA DIGITAL DEL VECINO:
NOMBRE:																								
DPI:	TELEFONO:																							
DIRECCION:																								
CORREO ELECTRONICO:																								
QUEJA:	RECLAMO:																							
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:																								
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____																								
PETICION QUE SE REALIZA:																								
NOMBRE QUIEN ATIENDE:																								
OBSERVACIONES:																								
FIRMA DEL VECINO:	HUELLA DIGITAL DEL VECINO:																							
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____																								
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">COMPROBANTE: QUEJA Y/O RECLAMO PRESENCIAL JALAPAGUA</td> <td style="width: 33%;">RQRJPG-0001</td> <td style="width: 33%;">RQRJPG-0001-2021</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">FECHA DE PRESENTACION: __/__/____</td> </tr> </table>			COMPROBANTE: QUEJA Y/O RECLAMO PRESENCIAL JALAPAGUA	RQRJPG-0001	RQRJPG-0001-2021	FECHA DE PRESENTACION: __/__/____																		
COMPROBANTE: QUEJA Y/O RECLAMO PRESENCIAL JALAPAGUA	RQRJPG-0001	RQRJPG-0001-2021																						
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____																								


Continuación de la figura 93.

	Formato Quejas y/o Reclamos por buzón	RQRJPG-0002
NOMBRE: _____		
DPI: _____		TELEFONO: _____
DIRECCION: _____		
CORREO ELECTRONICO: _____		
QUEJA: _____		RECLAMO: _____
DESCRIPCION DE LOS HECHOS: _____ _____ _____		
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		
PETICION QUE SE REALIZA: _____ _____		
OBSERVACIONES: _____		
FIRMA DEL VECINO: _____		HUELLA DIGITAL DEL VECINO:
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____		
<hr/> COMPROBANTE: QUEJA Y/O RECLAMO POR BUZÓN JALAPAGUA		
RQRJPG-0002		RQRJPG-0001-2021
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____		


	Formato Quejas y/o Reclamos vía telefónica	RQRJPG-0003
NOMBRE: _____		
DPI: _____		TELEFONO: _____
DIRECCION: _____		
CORREO ELECTRONICO: _____		
QUEJA: _____		RECLAMO: _____
DESCRIPCION DE LOS HECHOS: _____ _____ _____		
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		
PETICION QUE SE REALIZA: _____ _____		
NOMBRE QUIEN ATIENDE: _____		
OBSERVACIONES: _____		
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____		
HORA DE PRESENTACION: __: __		

Continuación de la figura 93.

	Formato Quejas y/o Reclamos vía correo electrónico	RQRJPG-0004
NOMBRE:		
DPI:		TELEFONO:
CORREO ELECTRONICO:		
QUEJA:		RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		
PETICION QUE SE REALIZA:		
OBSERVACIONES:		
NOMBRE QUIEN LO REGISTRA:		
FECHA DE PRESENTACION: __: __		


	Formato Quejas y/o Reclamos vía redes sociales	RQRJPG-0005
NOMBRE:		
DPI:		TELEFONO:
CORREO ELECTRONICO:		
FACEBOOK:	WHATSAPP:	TELEGRAM:
QUEJA:		RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		
PETICION QUE SE REALIZA:		
OBSERVACIONES:		
NOMBRE QUIEN LO REGISTRA:		
FECHA DE PRESENTACION: __: __		


Continuación de la figura 93.

		Bitácora de Registro de Quejas y/o Reclamos		No. 0001								
No.	Nombre del vecino	Q	R	Registro	Fecha registro	Asignado a.	Fecha de inicio de atención	Fecha de finalización de atención	Resuelto	Traslado	Finalizado	Observaciones

Q = Queja, R = Reclamo

Continuación de la figura 93.

	Modelo de Respuesta a Quejas y/o Reclamos No Atendidos	No. 0001
Jalapa, _____ de _____ de _____		
Señor (a): _____ Dirección: _____ Queja y/o Reclamo No. _____		
Estimado vecino (a): _____ En atención a la <queja y/o reclamo> presentado el día _____ por este medio hacemos de su conocimiento que no se ha atendido su gestión debido a _____		
Para continuar su trámite deberá _____		
Sin otro particular,		
Atentamente,		
_____ Nombre y firma quién atendió el caso		

	Modelo de Respuesta a Quejas y/o Reclamos Atendidos	No. 0001
Jalapa, _____ de _____ de _____		
Señor (a): _____ Dirección: _____ Queja y/o Reclamo No. _____		
Estimado vecino (a): _____ En atención a la <queja y/o reclamo> presentado el día _____ por este medio hacemos de su conocimiento que se ha atendido su gestión, con las acciones siguientes: _____		
Sin otro particular,		
Atentamente,		
_____ Nombre y firma quién atendió el caso		

Continuación de la figura 93.


	Seguimiento a Quejas y/o Reclamos	No. 0001		
<table border="1"><tr><td>QUEJA:</td><td>RECLAMO:</td></tr></table>			QUEJA:	RECLAMO:
QUEJA:	RECLAMO:			
No. RQRJPG – 0001 - 2021				
FECHA DE ASIGNACION: __/__/____				
FECHA DE INFORME: __/__/____				
FINALIZADO:				
ACCIONES REALIZADAS:				
EN PROCESO:				
MOTIVOS DEL ATRASO:				
NOMBRE DE QUIEN INFORMA:				
FIRMA:				

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

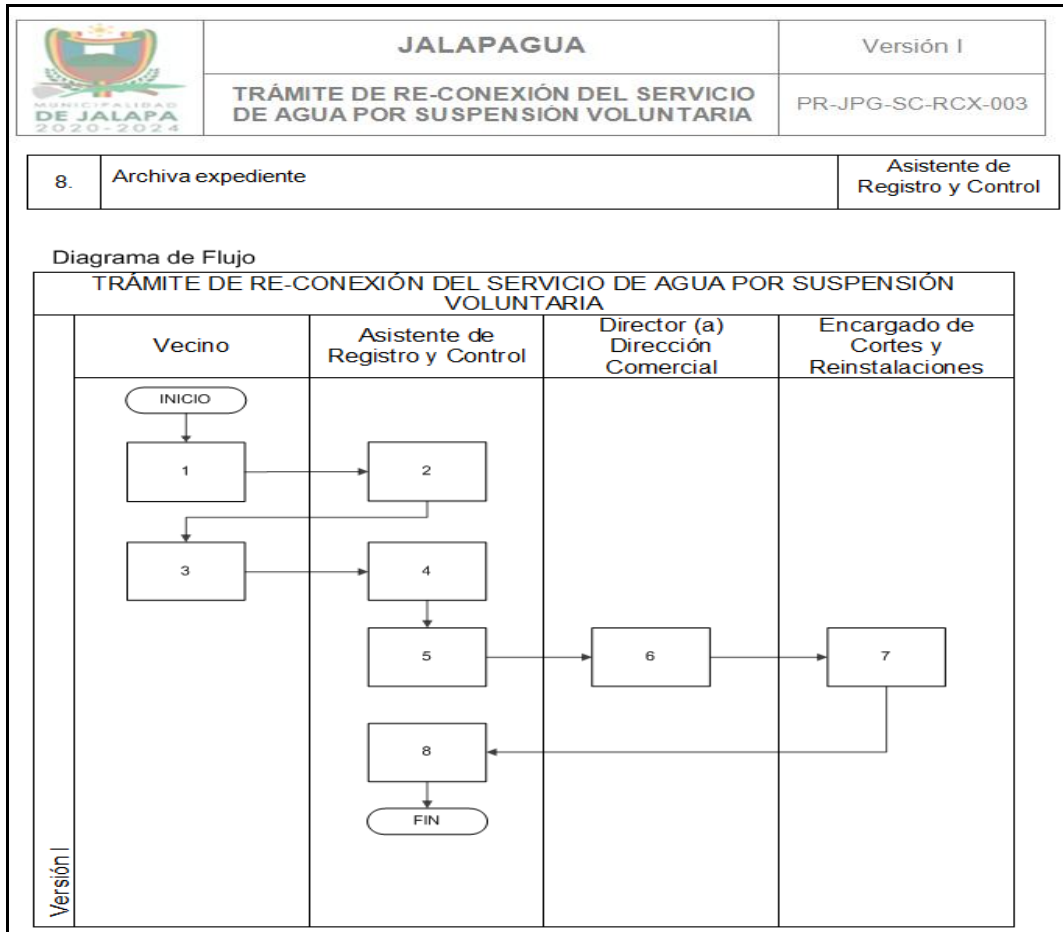
2.4.2.5.3. Trámite de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria

Para atender las solicitudes de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 94.

Figura 94. **Procedimiento para trámite de reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria**

	JALAPAGUA	Versión I																								
	TRÁMITE DE RE-CONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POR SUSPENSIÓN VOLUNTARIA	PR-JPG-SC-RCX-003																								
<p>Propósito: Este proceso de re-conexión del servicio de agua por suspensión voluntaria establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las solicitudes de los vecinos e interesados relacionados a la re-conexión del servicio de agua.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la re-conexión de servicio de agua potable y finaliza cuando ya se ha hecho la re-conexión del servicio de agua.</p> <p>Marco legal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala Código Municipal <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> AGUA POTABLE: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. RE-CONEXION: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido cortado. <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Se acerca a solicitar información</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Verifica la cuenta corriente en el sistema y le indica al vecino el monto a cancelar por la re-conexión del servicio de agua potable</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Cancela en ventanillas de cajas municipales, por re-conexión del servicio de agua</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Emite orden de re-conexión del servicio de agua</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Traslada a Dirección Comercial para revisión y autorización de orden de re-conexión del servicio de agua</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Recibe, revisa y autoriza orden de re-conexión del servicio de agua</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Ejecuta la re-conexión del servicio de agua</td> <td>Encargado de Cortes y Reinstalaciones</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Se acerca a solicitar información	Vecino	2.	Verifica la cuenta corriente en el sistema y le indica al vecino el monto a cancelar por la re-conexión del servicio de agua potable	Asistente de Registro y Control	3.	Cancela en ventanillas de cajas municipales, por re-conexión del servicio de agua	Vecino	4.	Emite orden de re-conexión del servicio de agua	Asistente de Registro y Control	5.	Traslada a Dirección Comercial para revisión y autorización de orden de re-conexión del servicio de agua	Asistente de Registro y Control	6.	Recibe, revisa y autoriza orden de re-conexión del servicio de agua	Director (a) de Dirección Comercial	7.	Ejecuta la re-conexión del servicio de agua	Encargado de Cortes y Reinstalaciones
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Se acerca a solicitar información	Vecino																								
2.	Verifica la cuenta corriente en el sistema y le indica al vecino el monto a cancelar por la re-conexión del servicio de agua potable	Asistente de Registro y Control																								
3.	Cancela en ventanillas de cajas municipales, por re-conexión del servicio de agua	Vecino																								
4.	Emite orden de re-conexión del servicio de agua	Asistente de Registro y Control																								
5.	Traslada a Dirección Comercial para revisión y autorización de orden de re-conexión del servicio de agua	Asistente de Registro y Control																								
6.	Recibe, revisa y autoriza orden de re-conexión del servicio de agua	Director (a) de Dirección Comercial																								
7.	Ejecuta la re-conexión del servicio de agua	Encargado de Cortes y Reinstalaciones																								

Continuación de la figura 94.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

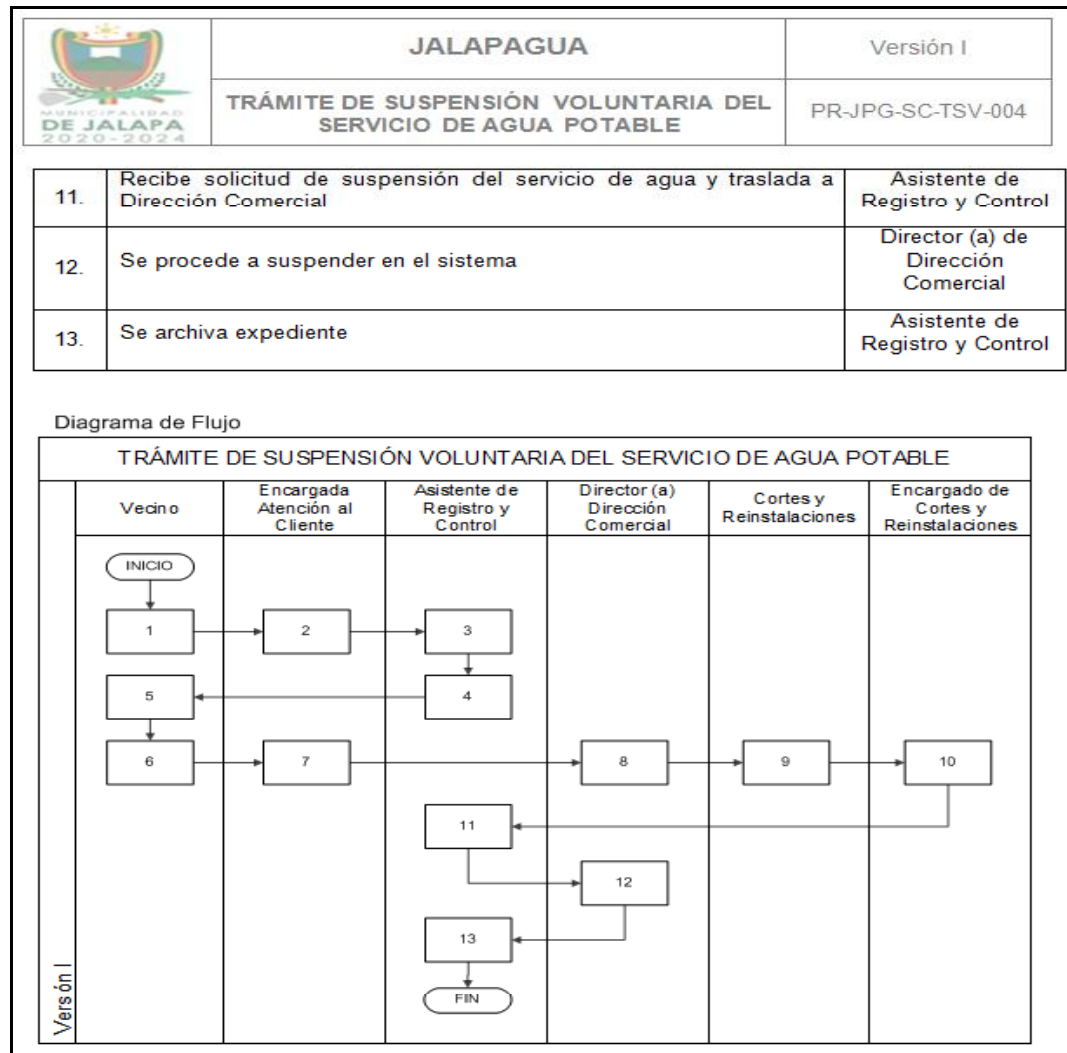
2.4.2.5.4. Trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable

Para atender los trámites de suspensión de voluntaria del servicio se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 95.

Figura 95. **Procedimiento para trámite de suspensión voluntaria del servicio de agua potable**

	JALAPAGUA	Versión I
	TRÁMITE DE SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	PR-JPG-SC-TSV-004
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino solicita la suspensión del servicio de agua potable.</p>		
<p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la suspensión voluntaria del servicio de agua potable y finaliza cuando ya se ha realizado la suspensión del servicio.</p>		
<p>Marco legal: a. Código Municipal</p>		
<p>Definiciones: Ninguna</p>		
<p>Narrativa</p>		
No.	Actividad	Responsable
1.	Se dirige a la ventanilla de Atención al Cliente a solicitar suspensión voluntaria del servicio de agua potable	Vecino
2.	Traslada la solicitud a Registro y Control para que proceda con el trámite requerido	Encargada de Atención al Cliente
3.	Verifica en el sistema que el vecino este al día con sus pagos	Asistente de Registro y Control
4.	Imprime orden de pago	Asistente de Registro y Control
5.	Cancela en ventanillas de cajas municipales, si tuviese alguna deuda	Vecino
6.	Pasa a Atención al Cliente para que le emitan orden de suspensión física del servicio de agua	Vecino
7.	Traslada solicitud de Trámite de Suspensión Voluntaria de Servicio de Agua Potable a Dirección Comercial	Encargada de Atención al Cliente
8.	Recibe, revisa y traslada solicitud a Cortes y Reinstalaciones	Director (a) de Dirección Comercial
9.	Recibe solicitud para la suspensión del servicio de agua y coordina para la ejecución del mismo	Cortes y Reinstalaciones
10.	Ejecuta la solicitud de suspensión del servicio de agua y traslada a Registro y Control	Encargado de Cortes y Reinstalaciones

Continuación de la figura 95.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

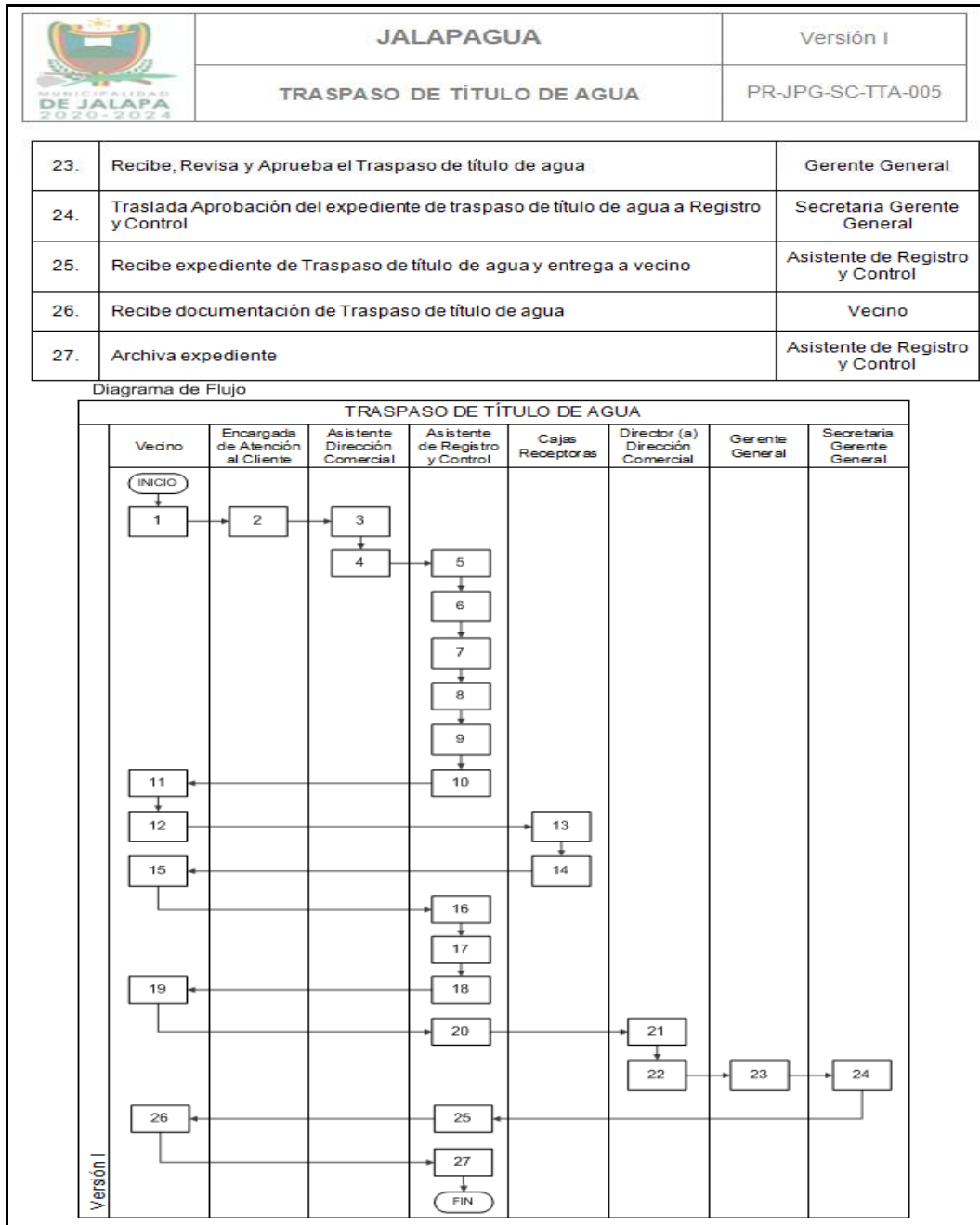
2.4.2.5.5. Traspaso de título de agua

Para atender las solicitudes del traspaso del título de agua se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 96.

Figura 96. Procedimiento para traspaso de título de agua

	JALAPAGUA	Versión I																																																																					
	TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA	PR-JPG-SC-TTA-005																																																																					
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino o empresa solicita traspaso de título de agua.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando se solicita hacer un traspaso de título de agua y finaliza cuando el vecino o empresa recibe el expediente del nuevo traspaso del título de agua.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Se dirige a la ventanilla de Atención al Cliente a solicitar un Traspaso de título de agua</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Traslada la solicitud a la Dirección Comercial para que proceda con el trámite requerido</td> <td>Encargada de Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Recibe solicitud de Traspaso de título de agua de parte de Atención al cliente</td> <td>Asistente de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Solicita expediente de Título de Agua del solicitante a Registro y Control</td> <td>Asistente de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Revisa expediente e ingresa solicitud a sistema GL</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Realiza anotaciones y razona en el libro de control de expedientes</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Realiza razonamiento en título de agua</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Ingresa solicitud a sistema GL y realiza cambios en el sistema</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Verifica información modificada</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Emite, imprime y entrega orden de pago</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Recibe orden de pago</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Realiza el pago en ventanillas de cajas municipales presentando orden de pago y efectivo</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Recibe orden de pago, efectivo y opera en caja la transacción solicitada</td> <td>Cajas Receptoras</td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td>Entrega recibo de cajas municipales como constancia de haber efectuado el pago</td> <td>Cajas Receptoras</td> </tr> <tr> <td>15.</td> <td>Presenta el recibo de pago y entrega documentos del trámite realizado</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>16.</td> <td>Recibe documentos</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>17.</td> <td>Realiza anotaciones en el Libro de control de expedientes</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>18.</td> <td>Solicita firma de recibido en el libro de control de expedientes, realiza cambio en el sistema</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>19.</td> <td>Firma de recibido</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>20.</td> <td>Traslada expediente para autorización del traspaso de título de agua a Dirección Comercial</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>21.</td> <td>Recibe, Revisa y Autoriza el Traspaso de título de Agua</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>22.</td> <td>Traslada expediente para Aprobación del Traspaso de título de agua a Gerente General</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Se dirige a la ventanilla de Atención al Cliente a solicitar un Traspaso de título de agua	Vecino	2.	Traslada la solicitud a la Dirección Comercial para que proceda con el trámite requerido	Encargada de Atención al Cliente	3.	Recibe solicitud de Traspaso de título de agua de parte de Atención al cliente	Asistente de Dirección Comercial	4.	Solicita expediente de Título de Agua del solicitante a Registro y Control	Asistente de Dirección Comercial	5.	Revisa expediente e ingresa solicitud a sistema GL	Asistente de Registro y Control	6.	Realiza anotaciones y razona en el libro de control de expedientes	Asistente de Registro y Control	7.	Realiza razonamiento en título de agua	Asistente de Registro y Control	8.	Ingresa solicitud a sistema GL y realiza cambios en el sistema	Asistente de Registro y Control	9.	Verifica información modificada	Asistente de Registro y Control	10.	Emite, imprime y entrega orden de pago	Asistente de Registro y Control	11.	Recibe orden de pago	Vecino	12.	Realiza el pago en ventanillas de cajas municipales presentando orden de pago y efectivo	Vecino	13.	Recibe orden de pago, efectivo y opera en caja la transacción solicitada	Cajas Receptoras	14.	Entrega recibo de cajas municipales como constancia de haber efectuado el pago	Cajas Receptoras	15.	Presenta el recibo de pago y entrega documentos del trámite realizado	Vecino	16.	Recibe documentos	Asistente de Registro y Control	17.	Realiza anotaciones en el Libro de control de expedientes	Asistente de Registro y Control	18.	Solicita firma de recibido en el libro de control de expedientes, realiza cambio en el sistema	Asistente de Registro y Control	19.	Firma de recibido	Vecino	20.	Traslada expediente para autorización del traspaso de título de agua a Dirección Comercial	Asistente de Registro y Control	21.	Recibe, Revisa y Autoriza el Traspaso de título de Agua	Director (a) de Dirección Comercial	22.	Traslada expediente para Aprobación del Traspaso de título de agua a Gerente General	Director (a) de Dirección Comercial
No.	Actividad	Responsable																																																																					
1.	Se dirige a la ventanilla de Atención al Cliente a solicitar un Traspaso de título de agua	Vecino																																																																					
2.	Traslada la solicitud a la Dirección Comercial para que proceda con el trámite requerido	Encargada de Atención al Cliente																																																																					
3.	Recibe solicitud de Traspaso de título de agua de parte de Atención al cliente	Asistente de Dirección Comercial																																																																					
4.	Solicita expediente de Título de Agua del solicitante a Registro y Control	Asistente de Dirección Comercial																																																																					
5.	Revisa expediente e ingresa solicitud a sistema GL	Asistente de Registro y Control																																																																					
6.	Realiza anotaciones y razona en el libro de control de expedientes	Asistente de Registro y Control																																																																					
7.	Realiza razonamiento en título de agua	Asistente de Registro y Control																																																																					
8.	Ingresa solicitud a sistema GL y realiza cambios en el sistema	Asistente de Registro y Control																																																																					
9.	Verifica información modificada	Asistente de Registro y Control																																																																					
10.	Emite, imprime y entrega orden de pago	Asistente de Registro y Control																																																																					
11.	Recibe orden de pago	Vecino																																																																					
12.	Realiza el pago en ventanillas de cajas municipales presentando orden de pago y efectivo	Vecino																																																																					
13.	Recibe orden de pago, efectivo y opera en caja la transacción solicitada	Cajas Receptoras																																																																					
14.	Entrega recibo de cajas municipales como constancia de haber efectuado el pago	Cajas Receptoras																																																																					
15.	Presenta el recibo de pago y entrega documentos del trámite realizado	Vecino																																																																					
16.	Recibe documentos	Asistente de Registro y Control																																																																					
17.	Realiza anotaciones en el Libro de control de expedientes	Asistente de Registro y Control																																																																					
18.	Solicita firma de recibido en el libro de control de expedientes, realiza cambio en el sistema	Asistente de Registro y Control																																																																					
19.	Firma de recibido	Vecino																																																																					
20.	Traslada expediente para autorización del traspaso de título de agua a Dirección Comercial	Asistente de Registro y Control																																																																					
21.	Recibe, Revisa y Autoriza el Traspaso de título de Agua	Director (a) de Dirección Comercial																																																																					
22.	Traslada expediente para Aprobación del Traspaso de título de agua a Gerente General	Director (a) de Dirección Comercial																																																																					

Continuación de la figura 96.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

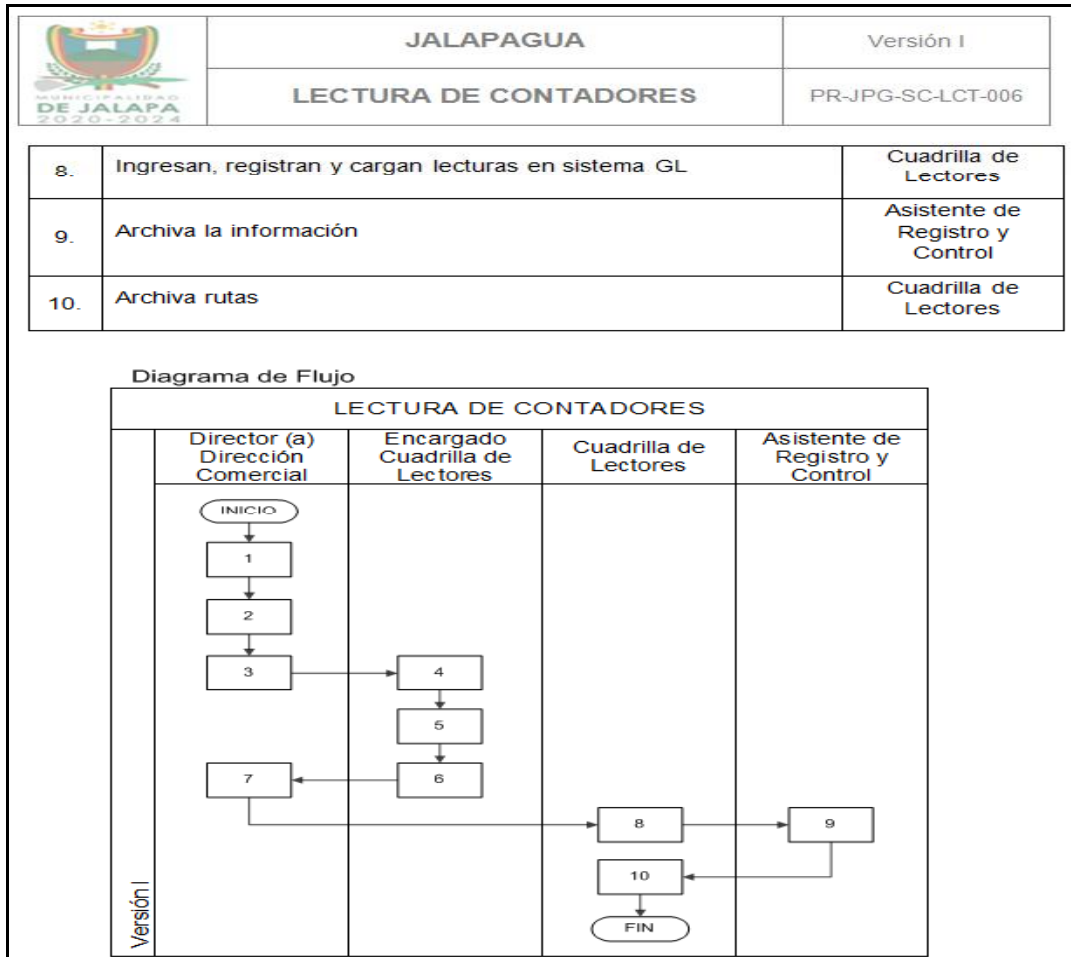
2.4.2.5.6. Lectura de contadores

Para la obtención de la información para el cobro del consumo de agua potable se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 97.

Figura 97. Procedimiento para lectura de contadores

	JALAPAGUA	Versión I																								
	LECTURA DE CONTADORES	PR-JPG-SC-LCT-006																								
<p>Propósito: Este proceso tiene como objeto especificar los pasos a seguir para que se pueda realizar la lectura de contadores y así llevar un control del consumo de agua de los diferentes vecinos.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la generación de listados de usuarios del municipio de Jalapa y finaliza cuando ya se han realizado las lecturas de contadores asignadas.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Genera del sistema GL los listados de usuarios para lectura</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Imprime y clasifica los listados de usuarios para lectura por zonas que integran el municipio de Jalapa</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Informa al encargado de cuadrilla de lectores para que se presenten a recibir los listados respectivos</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Se presenta a recibir los listados de usuarios para lectura, para toma de consumo de agua</td> <td>Encargado de Cuadrilla de Lectores</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Realiza el levantamiento de datos</td> <td>Encargado de Cuadrilla de Lectores</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Traslada la información recopilada a la Dirección Comercial</td> <td>Encargado de Cuadrilla de Lectores</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Recibe y da Visto Bueno de la información recopilada y elabora cuadro de información digital de cada sector</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Genera del sistema GL los listados de usuarios para lectura	Director (a) de Dirección Comercial	2.	Imprime y clasifica los listados de usuarios para lectura por zonas que integran el municipio de Jalapa	Director (a) de Dirección Comercial	3.	Informa al encargado de cuadrilla de lectores para que se presenten a recibir los listados respectivos	Director (a) de Dirección Comercial	4.	Se presenta a recibir los listados de usuarios para lectura, para toma de consumo de agua	Encargado de Cuadrilla de Lectores	5.	Realiza el levantamiento de datos	Encargado de Cuadrilla de Lectores	6.	Traslada la información recopilada a la Dirección Comercial	Encargado de Cuadrilla de Lectores	7.	Recibe y da Visto Bueno de la información recopilada y elabora cuadro de información digital de cada sector	Director (a) de Dirección Comercial
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Genera del sistema GL los listados de usuarios para lectura	Director (a) de Dirección Comercial																								
2.	Imprime y clasifica los listados de usuarios para lectura por zonas que integran el municipio de Jalapa	Director (a) de Dirección Comercial																								
3.	Informa al encargado de cuadrilla de lectores para que se presenten a recibir los listados respectivos	Director (a) de Dirección Comercial																								
4.	Se presenta a recibir los listados de usuarios para lectura, para toma de consumo de agua	Encargado de Cuadrilla de Lectores																								
5.	Realiza el levantamiento de datos	Encargado de Cuadrilla de Lectores																								
6.	Traslada la información recopilada a la Dirección Comercial	Encargado de Cuadrilla de Lectores																								
7.	Recibe y da Visto Bueno de la información recopilada y elabora cuadro de información digital de cada sector	Director (a) de Dirección Comercial																								

Continuación de la figura 97.

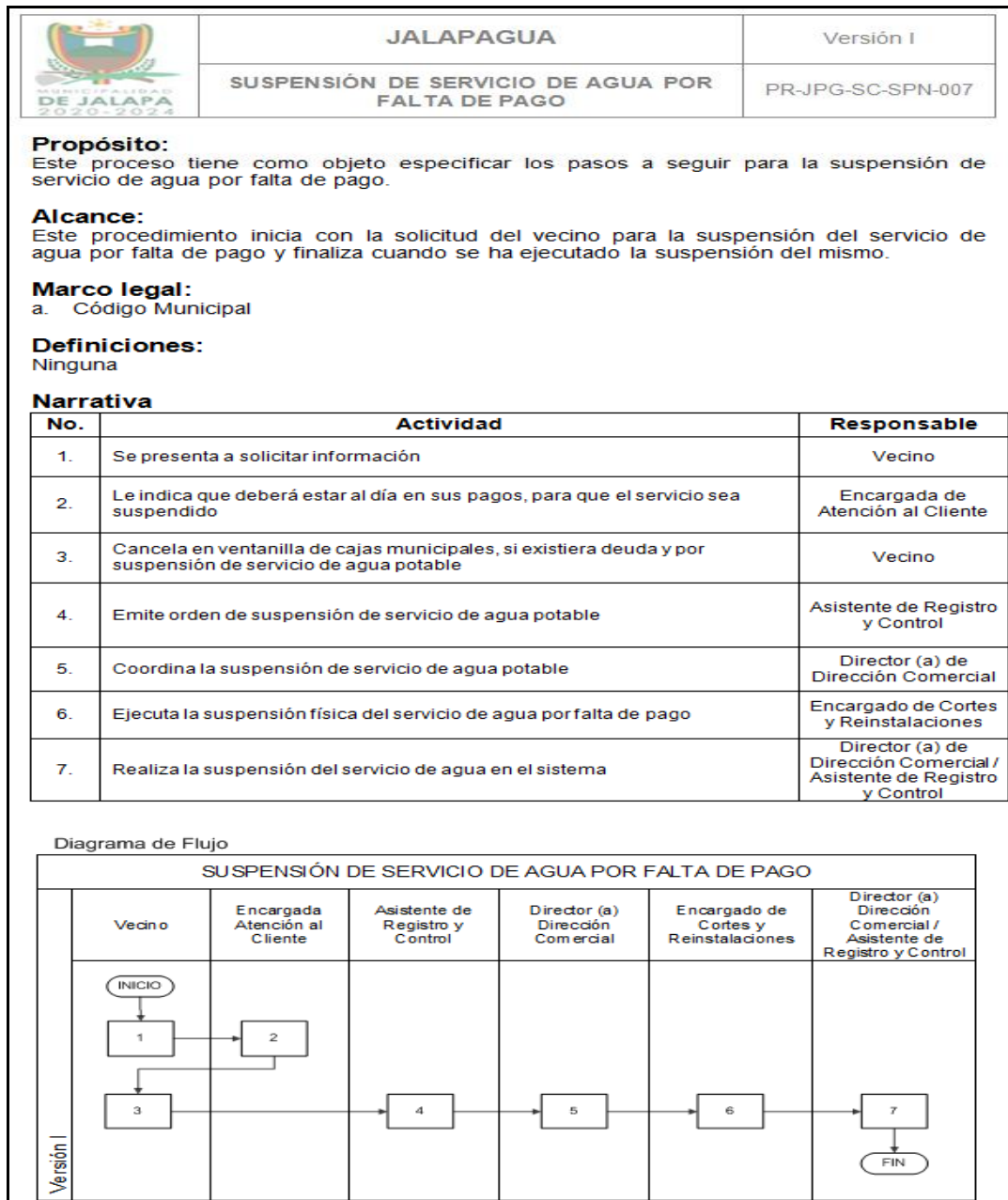


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.7. Suspensión de servicio de agua por falta de pago

Para realizar el proceso de suspensión del servicio de agua por falta de pago se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 98.

Figura 98. Procedimiento para suspensión de servicio de agua por falta de pago



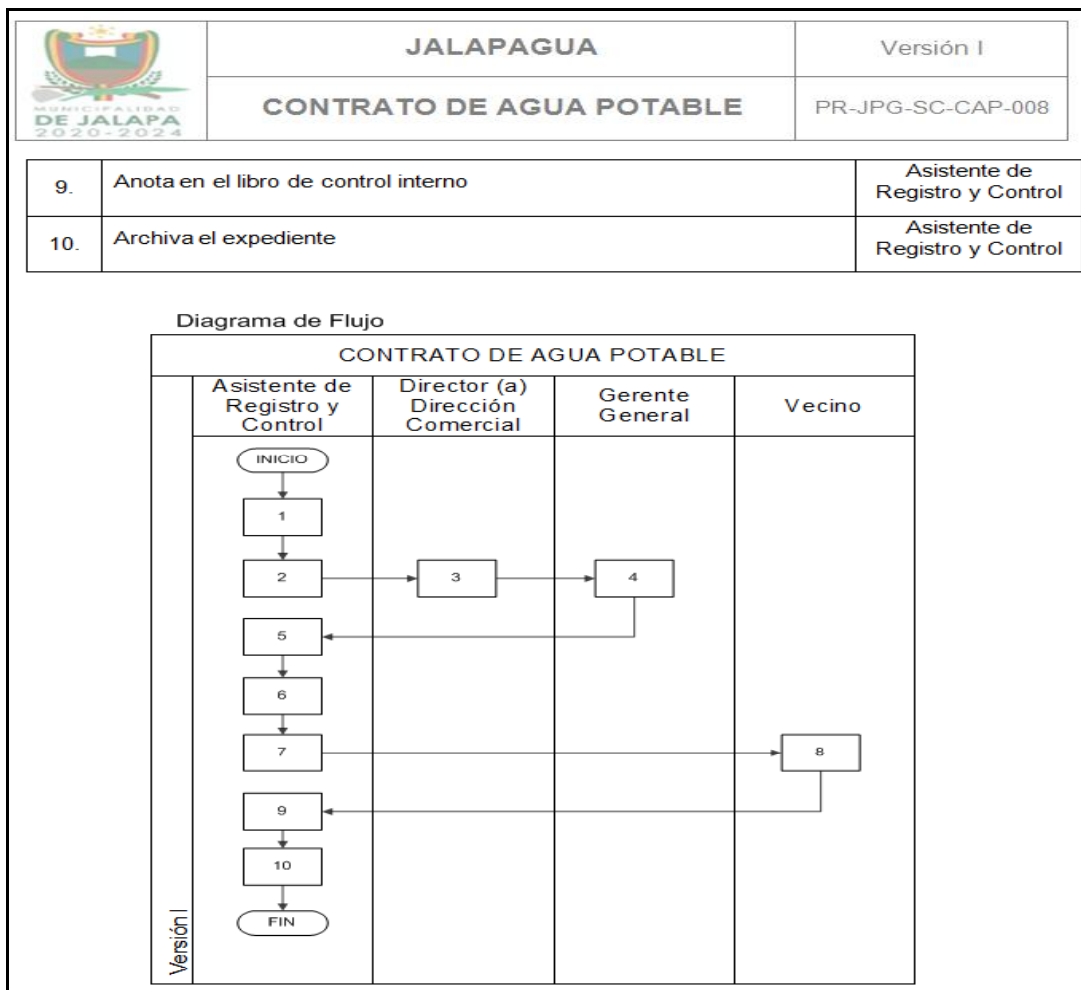
2.4.2.5.8. Contrato de agua potable

Para autorizar los contratos de agua potable se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 99.

Figura 99. Procedimiento para contrato de agua potable

	JALAPAGUA	Versión I																											
	CONTRATO DE AGUA POTABLE	PR-JPG-SC-CAP-008																											
<p>Propósito: Este proceso tiene como objeto especificar los pasos a seguir para el trámite por el cual una persona solicita el servicio de agua potable para un inmueble, para uso doméstico, público, comercial, industrial, especial, lotificaciones y colonias.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud revisión de los documentos de la instalación del nuevo servicio de agua potable y finaliza cuando se aprueba el contrato de agua.</p> <p>Marco legal: a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal</p> <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AGUA POTABLE: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. • CONTRATO: Se trata de un acto privado entre dos o más partes destinado a crear obligaciones y generar derechos. <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Documentos previos de Procedimiento de Instalación de nuevo servicio de agua potable (PR-JPG-SC-SAP-018)</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Verifica que el expediente este completo</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Revisa y Autoriza Contrato de Agua Potable y traslada a Gerente General</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Recibe, revisa y aprueba Contrato de Agua Potable y traslada a Registro y Control</td> <td>Gerente General</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Ingresar al Sistema GL</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Asigna tarjeta, creando notas de debito</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Emite orden de pago</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Cancela en ventanillas de cajas municipales</td> <td>Vecino</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Documentos previos de Procedimiento de Instalación de nuevo servicio de agua potable (PR-JPG-SC-SAP-018)	Asistente de Registro y Control	2.	Verifica que el expediente este completo	Asistente de Registro y Control	3.	Revisa y Autoriza Contrato de Agua Potable y traslada a Gerente General	Director (a) de Dirección Comercial	4.	Recibe, revisa y aprueba Contrato de Agua Potable y traslada a Registro y Control	Gerente General	5.	Ingresar al Sistema GL	Asistente de Registro y Control	6.	Asigna tarjeta, creando notas de debito	Asistente de Registro y Control	7.	Emite orden de pago	Asistente de Registro y Control	8.	Cancela en ventanillas de cajas municipales	Vecino
No.	Actividad	Responsable																											
1.	Documentos previos de Procedimiento de Instalación de nuevo servicio de agua potable (PR-JPG-SC-SAP-018)	Asistente de Registro y Control																											
2.	Verifica que el expediente este completo	Asistente de Registro y Control																											
3.	Revisa y Autoriza Contrato de Agua Potable y traslada a Gerente General	Director (a) de Dirección Comercial																											
4.	Recibe, revisa y aprueba Contrato de Agua Potable y traslada a Registro y Control	Gerente General																											
5.	Ingresar al Sistema GL	Asistente de Registro y Control																											
6.	Asigna tarjeta, creando notas de debito	Asistente de Registro y Control																											
7.	Emite orden de pago	Asistente de Registro y Control																											
8.	Cancela en ventanillas de cajas municipales	Vecino																											

Continuación de la figura 99.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

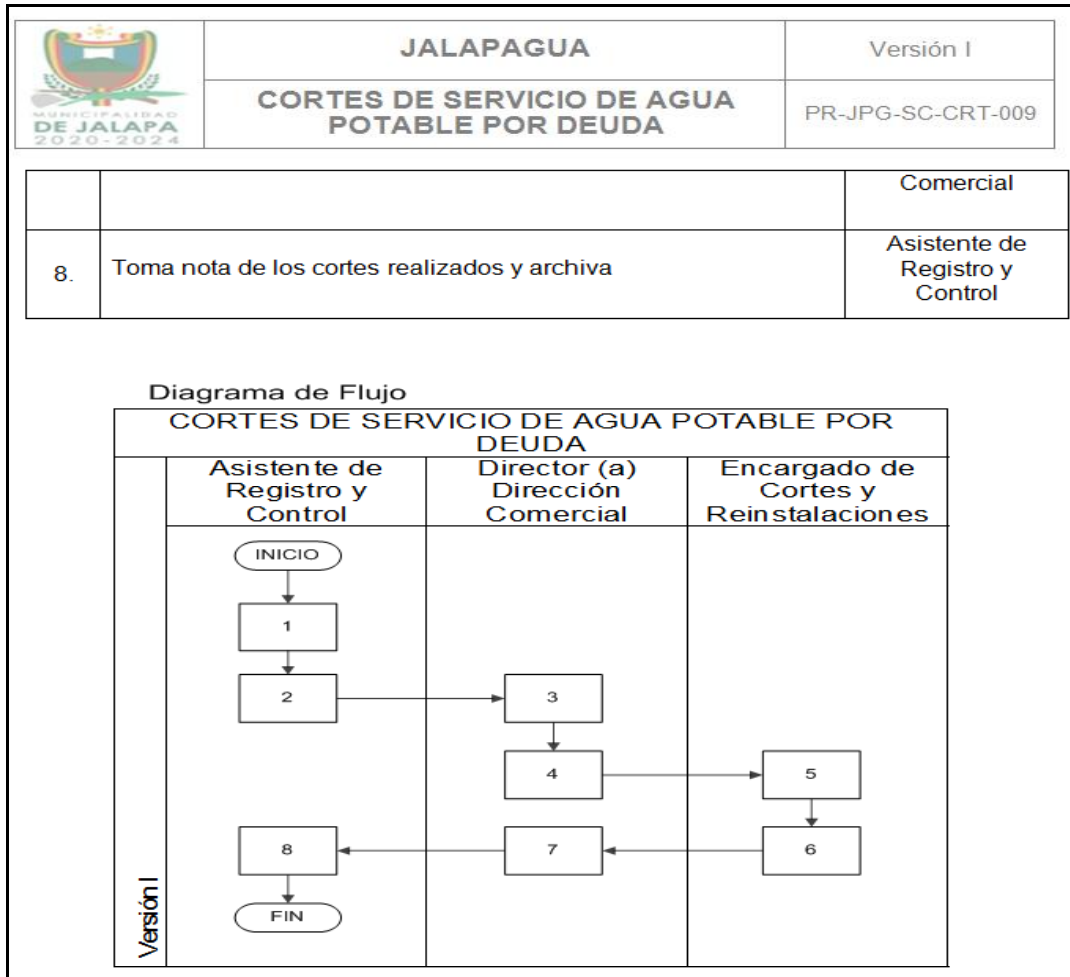
2.4.2.5.9. Cortes de servicio de agua potable por deuda

Para realizar los cortes de servicio de agua potable por deuda se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 100.

Figura 100. **Procedimiento para cortes de servicio de agua potable por deuda**

	JALAPAGUA	Versión I																								
	CORTES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE POR DEUDA	PR-JPG-SC-CRT-009																								
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto describir las actividades a realizar para ejecutar los cortes de servicio de agua potable.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando el asistente de registro y control revisa e imprime listado de los vecinos morosos y finaliza cuando se han realizado los cortes de servicio de agua potable.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Revisa en el Sistema GL, que usuarios se encuentran morosos en el servicio de agua potable</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Imprime listado de usuarios morosos</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Revisa y autoriza el corte de servicio de agua potable en servicios morosos</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Coordina para realizar los cortes de agua potable y traslada a Cortes y Reinstalaciones</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Ejecuta los cortes de servicio de agua potable</td> <td>Encargado de Cortes y Reinstalaciones</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Traslada y entrega Cortes realizados a Dirección Comercial</td> <td>Encargado de Cortes y Reinstalaciones</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Recibe y revisa los Cortes realizados para ingresarlos al sistema</td> <td>Director (a) de Dirección</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Revisa en el Sistema GL, que usuarios se encuentran morosos en el servicio de agua potable	Asistente de Registro y Control	2.	Imprime listado de usuarios morosos	Asistente de Registro y Control	3.	Revisa y autoriza el corte de servicio de agua potable en servicios morosos	Director (a) de Dirección Comercial	4.	Coordina para realizar los cortes de agua potable y traslada a Cortes y Reinstalaciones	Director (a) de Dirección Comercial	5.	Ejecuta los cortes de servicio de agua potable	Encargado de Cortes y Reinstalaciones	6.	Traslada y entrega Cortes realizados a Dirección Comercial	Encargado de Cortes y Reinstalaciones	7.	Recibe y revisa los Cortes realizados para ingresarlos al sistema	Director (a) de Dirección
No.	Actividad	Responsable																								
1.	Revisa en el Sistema GL, que usuarios se encuentran morosos en el servicio de agua potable	Asistente de Registro y Control																								
2.	Imprime listado de usuarios morosos	Asistente de Registro y Control																								
3.	Revisa y autoriza el corte de servicio de agua potable en servicios morosos	Director (a) de Dirección Comercial																								
4.	Coordina para realizar los cortes de agua potable y traslada a Cortes y Reinstalaciones	Director (a) de Dirección Comercial																								
5.	Ejecuta los cortes de servicio de agua potable	Encargado de Cortes y Reinstalaciones																								
6.	Traslada y entrega Cortes realizados a Dirección Comercial	Encargado de Cortes y Reinstalaciones																								
7.	Recibe y revisa los Cortes realizados para ingresarlos al sistema	Director (a) de Dirección																								

Continuación de la figura 100.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.10. Reinstalación de servicio de agua potable por corte

Para la reinstalación del servicio de agua potable por corte se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 101.

Figura 101. **Procedimiento para reinstalación de servicio de agua potable por corte**

	JALAPAGUA	Versión I
	REINSTALACIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE POR CORTE	PR-JPG-SC-RSA-010

Propósito:
Este proceso de reinstalación de servicio de agua potable por corte establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las solicitudes de los vecinos e interesados relacionados a la reinstalación de servicio de agua.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la reinstalación de servicio de agua potable y finaliza cuando ya ha sido reinstalado el servicio de agua potable.

Marco legal:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código Municipal

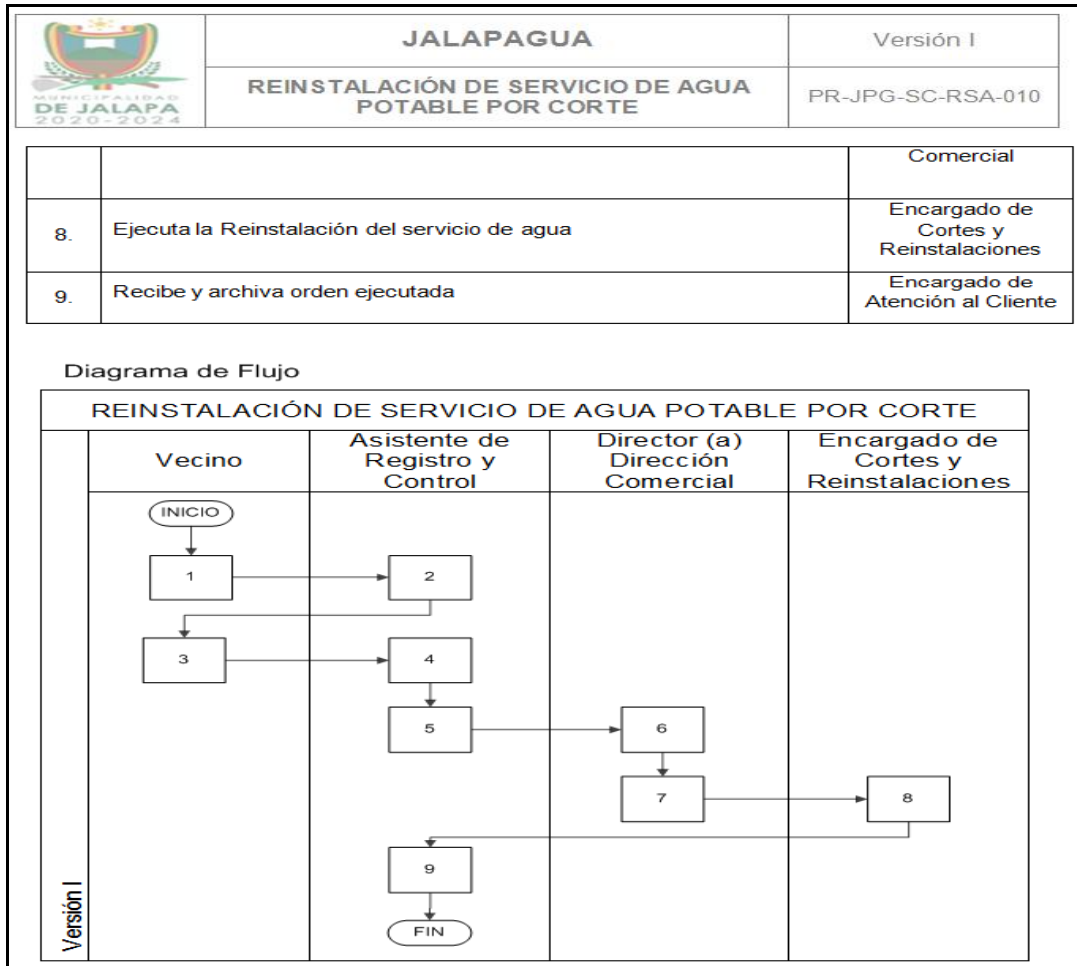
Definiciones:

- AGUA POTABLE:** Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano.
- CORTE:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, instalando un dispositivo que impide el flujo de agua al inmueble.
- RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido cortado.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Se presenta a la oficina a solicitar información	Vecino
2.	Informa al vecino que debe cancelar la deuda por el servicio de agua y la cantidad de (Q. 60.00), por re-conexión del servicio	Asistente de Registro y Control
3.	Cancela en ventanillas de cajas municipales la deuda por el servicio de agua y por la reinstalación del mismo	Vecino
4.	Recepciona los recibos de caja y emite orden de reinstalación	Asistente de Registro y Control
5.	Traslada orden de reinstalación a Dirección Comercial para su Autorización	Asistente de Registro y Control
6.	Recibe, Revisa, Firma y Sella la Autorización para la Reinstalación del Servicio de Agua Potable	Director (a) de Dirección Comercial
7.	Coordina y traslada la orden de reinstalación del servicio de agua a Encargado de Cortes y Reinstalaciones	Director (a) de Dirección

Continuación de la figura 101.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.11. Rectificación de lectura por exceso

Para realizar la rectificación de las lecturas de consumo por exceso se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 102.

Figura 102. **Procedimiento para rectificación de lectura por exceso**

	JALAPAGUA	Versión I
	RECTIFICACIÓN DE LECTURA POR EXCESO	PR-JPG-SC-RLE-011

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para realizar correctamente una rectificación de lectura por exceso.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para una rectificación de lectura por exceso y finaliza cuando este haya sido solucionado correctamente.

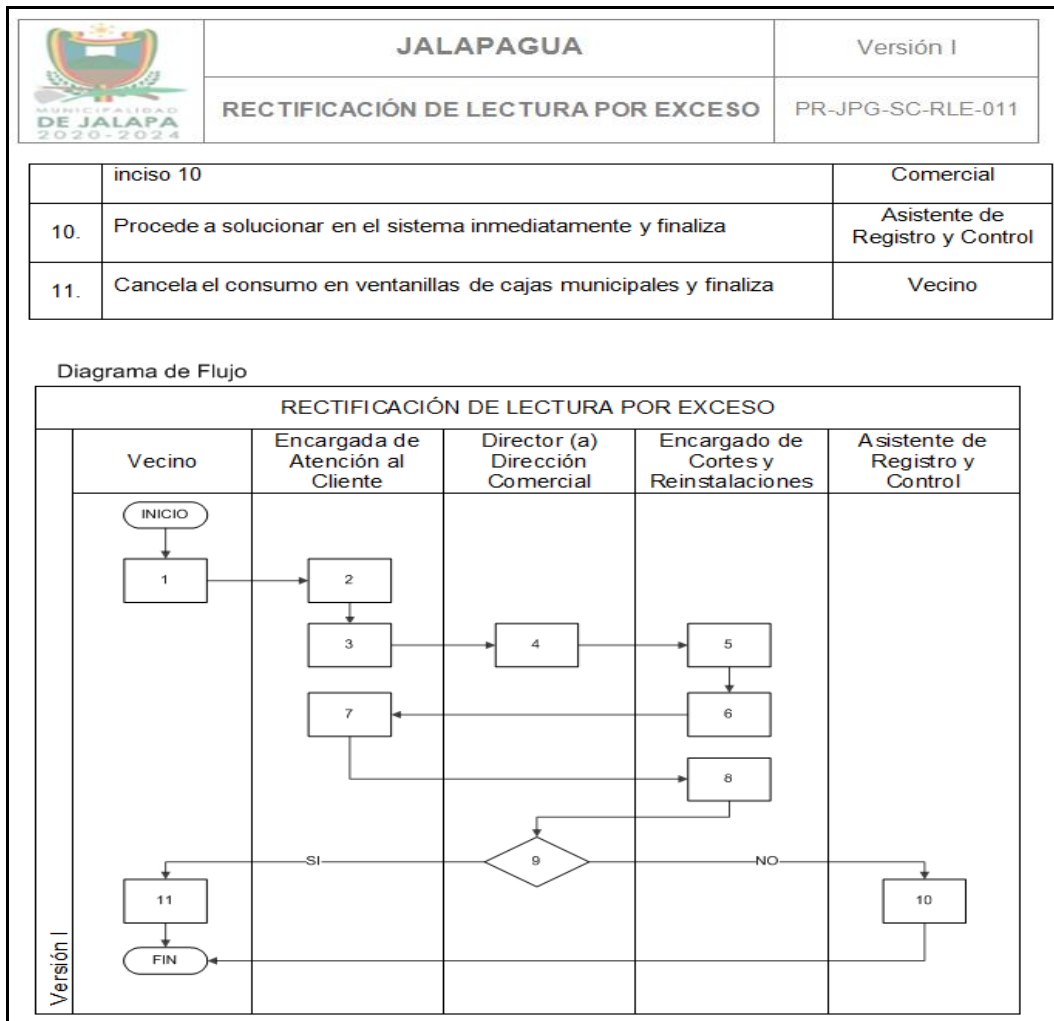
Marco legal:
a. Código Municipal

Definiciones:
Ninguna.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Se presenta a solicitar revisión de lectura del contador de agua potable	Vecino
2.	Toma datos de la dirección exacta y clave del servicio de agua potable	Encargada de Atención al Cliente
3.	Notifica a Dirección Comercial	Encargada de Atención al Cliente
4.	Recibe, revisa y traslada la notificación de Rectificación de lectura por exceso a Cortes y Reinstalaciones	Director (a) de Dirección Comercial
5.	Recibe la notificación y se presenta al inmueble, tomando nota de la lectura actual, estado del contador, revisa que no existan fugas internas y el número de habitantes en el domicilio	Encargado de Cortes y Reinstalaciones
6.	Traslada reporte de revisión a Encargada de Atención al Cliente	Encargado de Cortes y Reinstalaciones
7.	Recibe el reporte de revisión y notifica a Dirección Comercial	Encargada de Atención al Cliente
8.	Llena el formulario de control interno de excesos de agua, en base al reporte presentado	Encargado de Cortes y Reinstalaciones
9.	Existe exceso correcto, se verifica y se determina o no, una regulación del costo y pasa a inciso 11, si no existe exceso, pasa a	Director (a) de Dirección

Continuación de la figura 102.

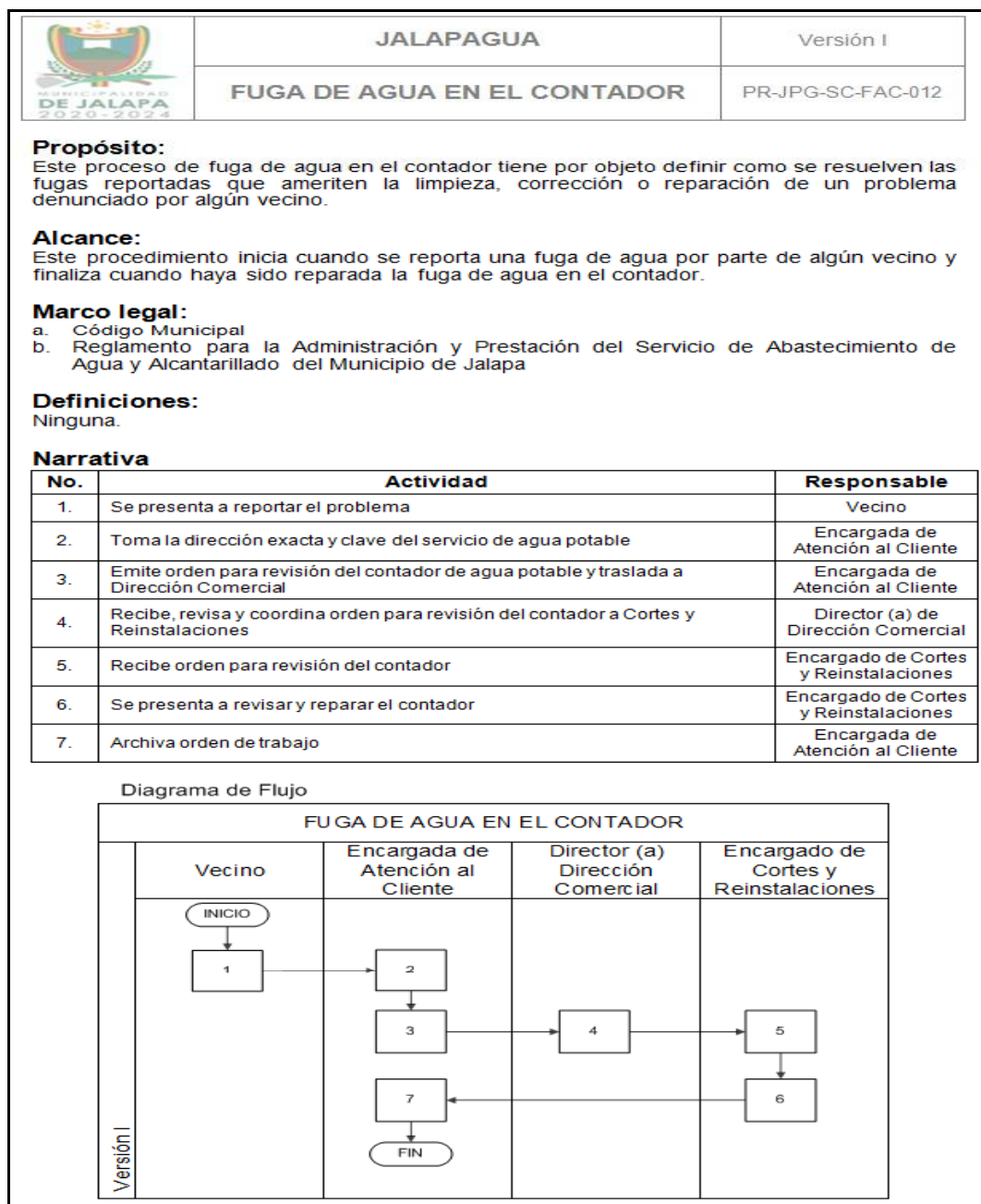


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.12. Fuga de agua en el contador

La atención de los reportes de fuga de agua en el contador se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 103.

Figura 103. Procedimiento para fuga de agua en el contador

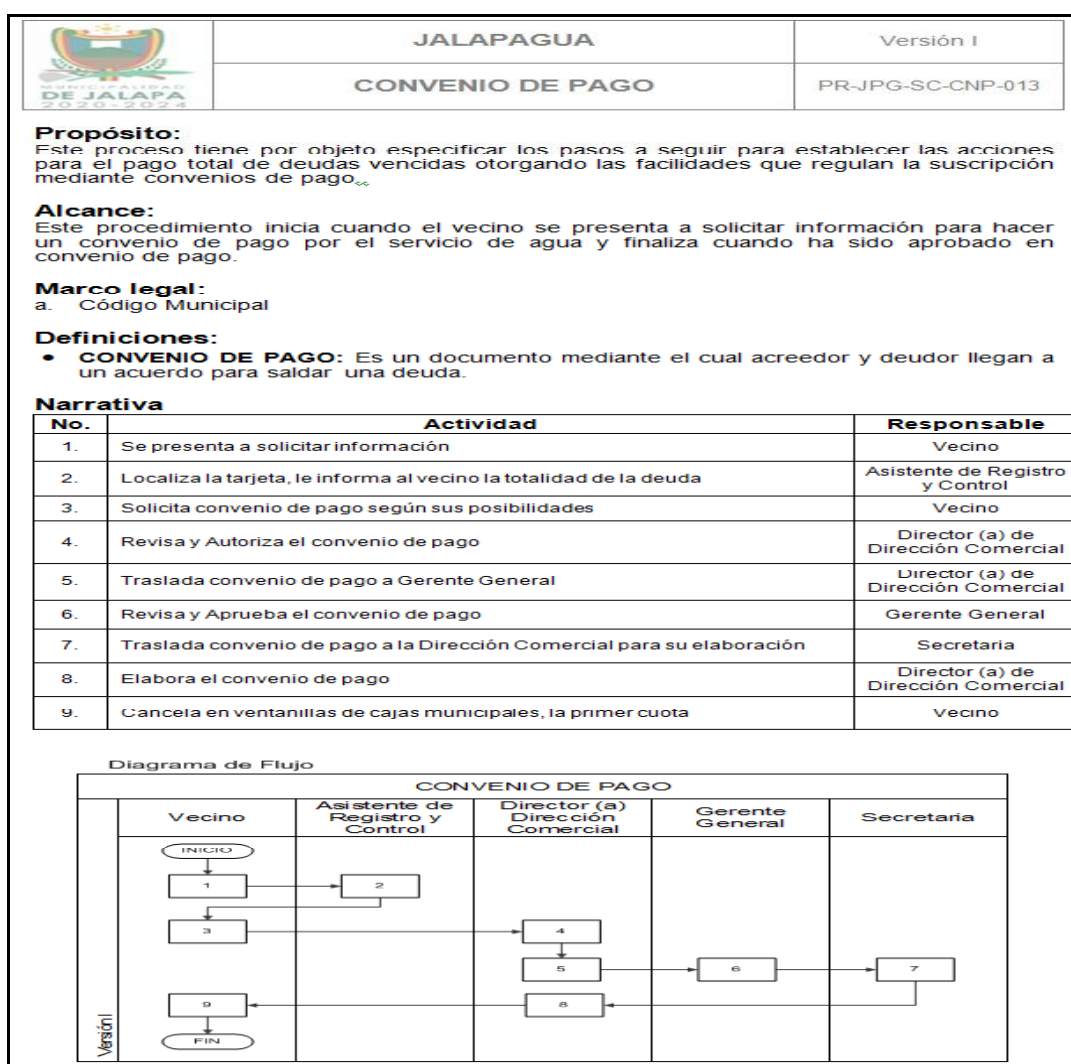


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.13. Convenio de pago

Para atender las solicitudes de convenio de pago por el servicio de agua se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 104.

Figura 104. Procedimiento para convenio de pago




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

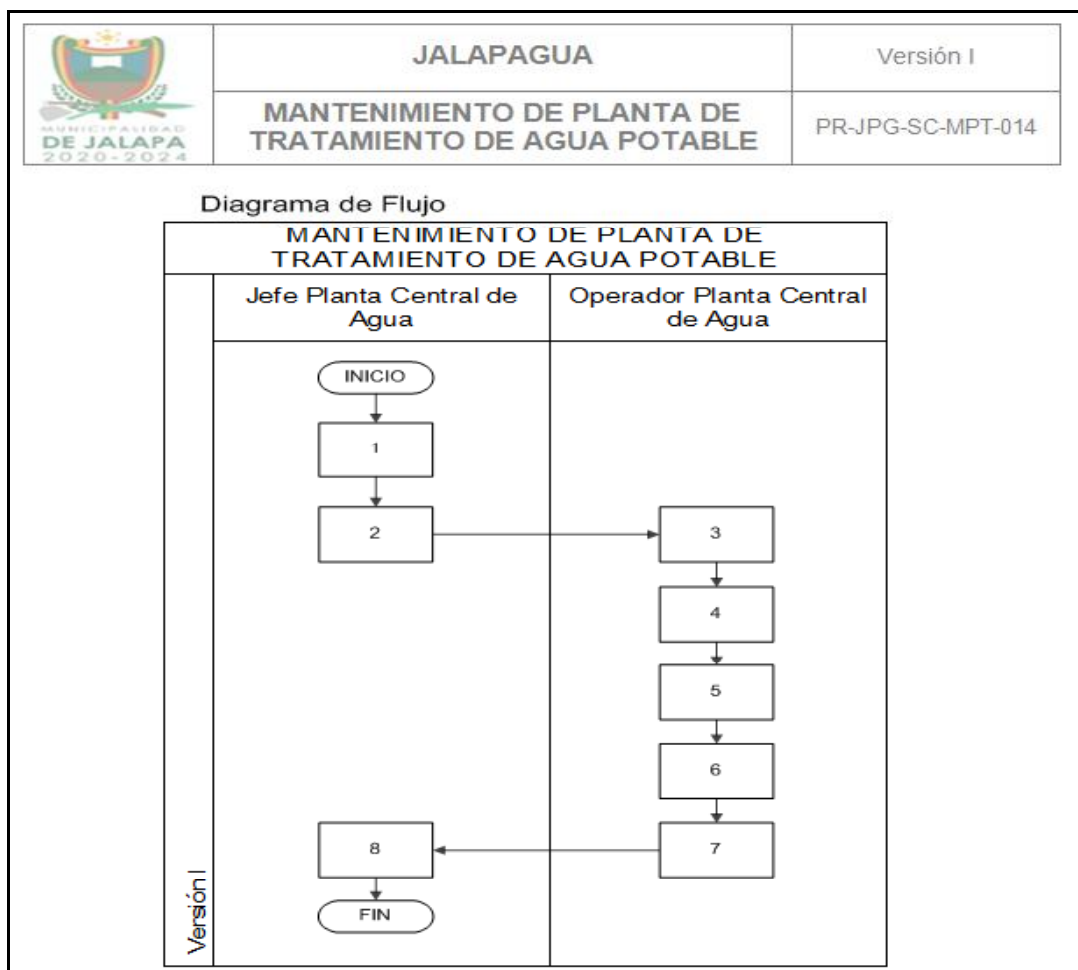
2.4.2.5.14. Mantenimiento de planta de tratamiento de agua potable

Para el mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 105.

Figura 105. Procedimiento para mantenimiento de planta de tratamiento de agua potable

	JALAPAGUA	Versión I																											
	MANTENIMIENTO DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	PR-JPG-SC-MPT-014																											
<p>Propósito: Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para realizar el mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable dentro del municipio de Jalapa.</p>																													
<p>Alcance: Este procedimiento inicia con la supervisión de las plantas de tratamiento de agua potable y finaliza cuando este hay sido realizado correctamente.</p>																													
<p>Marco legal: a. Código Municipal b. Reglamento para la Administración y Prestación del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado del Municipio de Jalapa</p>																													
<p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MANÓMETRO: Instrumento para medir la presión de los fluidos, principalmente de los gases. 																													
<p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Realiza supervisión en las plantas de tratamiento de Agua Potable.</td> <td>Jefe Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Da indicaciones a Operador de Planta Central de Agua sobre el mantenimiento necesario.</td> <td>Jefe Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Recibe instrucción y realiza retro lavado de Planta de tratamiento de agua potable cuando el manómetro lo indique según presión, monitoreo de PH y cloro residual.</td> <td>Operador Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Revisa periódicamente que el equipo dosificador de químico esté trabajando correctamente.</td> <td>Operador Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Ordena y realiza limpieza general en los alrededores de la planta de tratamiento de agua potable.</td> <td>Operador Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Completa información para que quede registro de lo elaborado en el libro de actas.</td> <td>Operador Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Informa al supervisor de planta de tratamiento de agua potable que el mantenimiento fue realizado.</td> <td>Operador Planta Central de Agua</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Recibe información y supervisa que el mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable haya sido realizado correctamente.</td> <td>Jefe Planta Central de Agua</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Realiza supervisión en las plantas de tratamiento de Agua Potable.	Jefe Planta Central de Agua	2.	Da indicaciones a Operador de Planta Central de Agua sobre el mantenimiento necesario.	Jefe Planta Central de Agua	3.	Recibe instrucción y realiza retro lavado de Planta de tratamiento de agua potable cuando el manómetro lo indique según presión, monitoreo de PH y cloro residual.	Operador Planta Central de Agua	4.	Revisa periódicamente que el equipo dosificador de químico esté trabajando correctamente.	Operador Planta Central de Agua	5.	Ordena y realiza limpieza general en los alrededores de la planta de tratamiento de agua potable.	Operador Planta Central de Agua	6.	Completa información para que quede registro de lo elaborado en el libro de actas.	Operador Planta Central de Agua	7.	Informa al supervisor de planta de tratamiento de agua potable que el mantenimiento fue realizado.	Operador Planta Central de Agua	8.	Recibe información y supervisa que el mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable haya sido realizado correctamente.	Jefe Planta Central de Agua
No.	Actividad	Responsable																											
1.	Realiza supervisión en las plantas de tratamiento de Agua Potable.	Jefe Planta Central de Agua																											
2.	Da indicaciones a Operador de Planta Central de Agua sobre el mantenimiento necesario.	Jefe Planta Central de Agua																											
3.	Recibe instrucción y realiza retro lavado de Planta de tratamiento de agua potable cuando el manómetro lo indique según presión, monitoreo de PH y cloro residual.	Operador Planta Central de Agua																											
4.	Revisa periódicamente que el equipo dosificador de químico esté trabajando correctamente.	Operador Planta Central de Agua																											
5.	Ordena y realiza limpieza general en los alrededores de la planta de tratamiento de agua potable.	Operador Planta Central de Agua																											
6.	Completa información para que quede registro de lo elaborado en el libro de actas.	Operador Planta Central de Agua																											
7.	Informa al supervisor de planta de tratamiento de agua potable que el mantenimiento fue realizado.	Operador Planta Central de Agua																											
8.	Recibe información y supervisa que el mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable haya sido realizado correctamente.	Jefe Planta Central de Agua																											

Continuación de la figura 105.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.15. Inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita

Para la inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 106.

Figura 106. **Procedimiento para inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita**

	JALAPAGUA	Versión I
	INSPECCIÓN O LIMPIEZA DE TRAGANTES Y POZOS DE VISITA	PR-JPG-SC-INS-015

Propósito:
Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para realizar inspección o limpieza de tragantes y de los pozos de visita.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud emitida por el Gerente General para realizar la inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita dentro del Municipio de Jalapa.

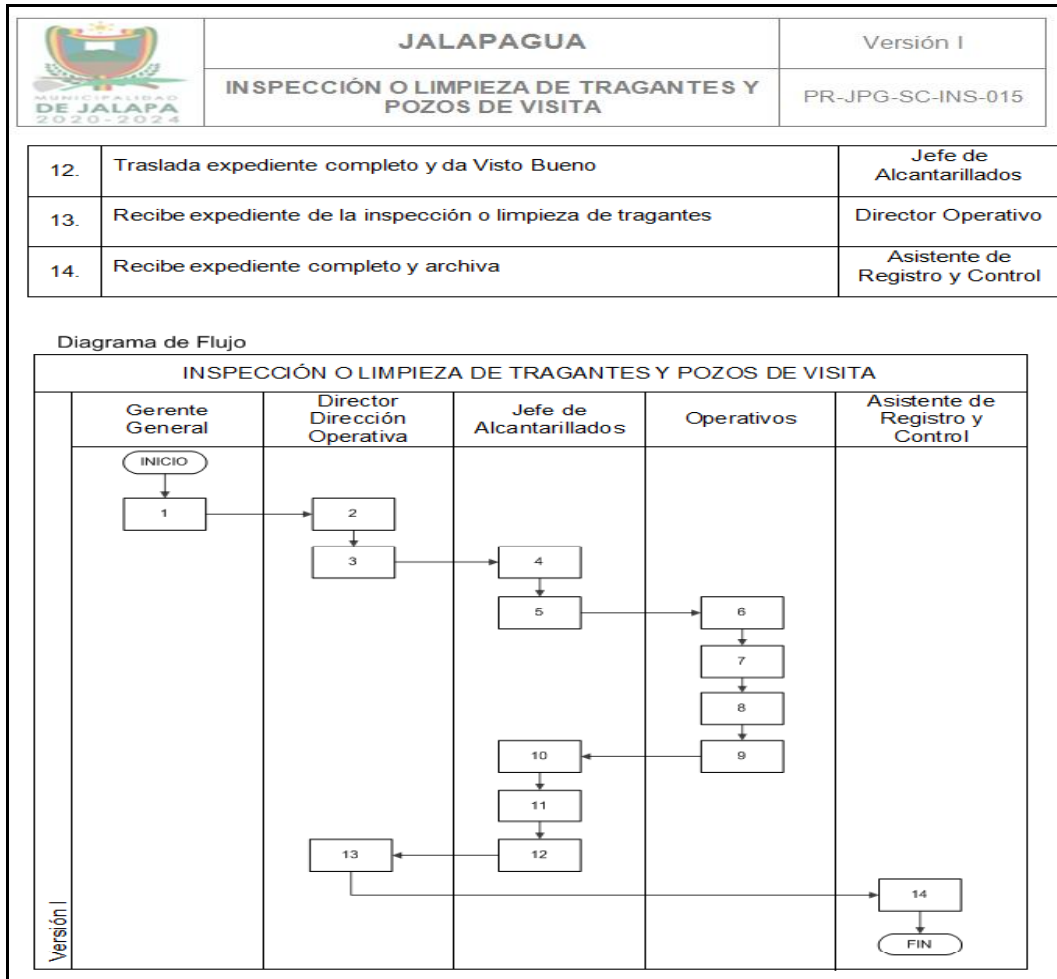
Marco legal:
a. Código Municipal

Definiciones:
Ninguna

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Traslada solicitud para inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	Gerente General
2.	Recibe y revisa solicitud para inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	Director Operativo
3.	Firma de recibido solicitud de inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita y traslada	Director Operativo
4.	Recibe copia de solicitud de inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	Jefe de Alcantarillados
5.	Asigna a Operativos de Alcantarillados para realizar inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	Jefe de Alcantarillados
6.	Recibe instrucción y se dirige hacia el lugar indicado	Operativos
7.	Realiza inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita en el lugar solicitado	Operativos
8.	Completa orden de trabajo de inspección o limpieza de tragantes y pozos de visita	Operativos
9.	Notifica a Jefe de Alcantarillados que se realizó la inspección o limpieza de tragantes	Operativos
10.	Recibe y revisa orden de trabajo de inspección o limpieza de tragantes	Jefe de Alcantarillados
11.	Emite Visto Bueno en orden de trabajo de inspección o limpieza de tragantes	Jefe de Alcantarillados

Continuación de la figura 106.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.16. Solicitud para romper pavimento

Para atender la solicitud de remoción de pavimento se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 107.

Figura 107. Procedimiento para solicitud para romper pavimento

	JALAPAGUA	Versión I
	SOLICITUD PARA ROMPER PAVIMENTO	PR-JPG-SC-PAV-016

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para romper el pavimento para la instalación de nuevos servicios de agua potable y entronque de drenajes en el municipio de Jalapa.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la remoción de pavimento y finaliza cuando se ha ejecutado el trabajo.

Marco legal:

- a. Código Municipal
- b. Reglamento de construcción del departamento de Jalapa

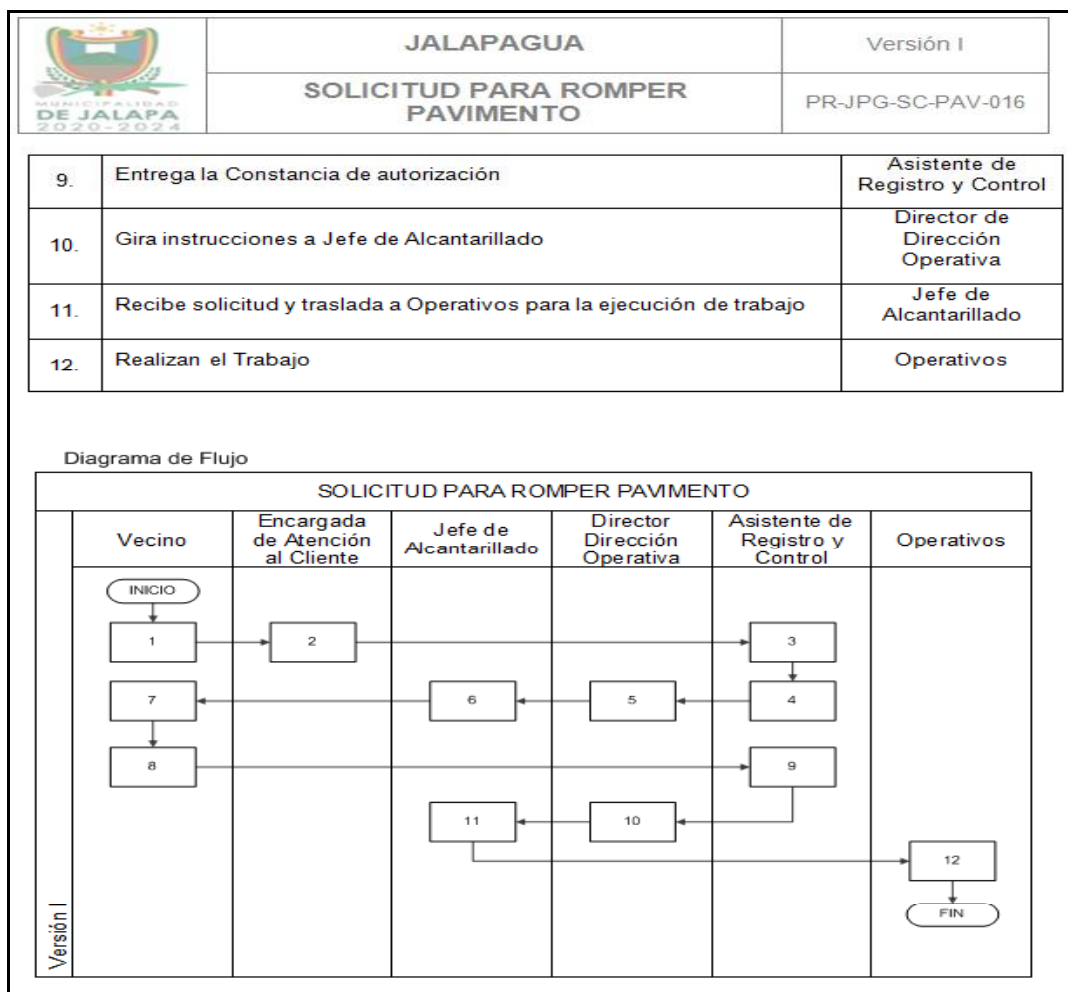
Definiciones:

- **TASA MUNICIPAL:** Los Arbitrios Municipales son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público individualizado en el contribuyente.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita información y requisitos	Vecino
2.	Informa sobre los documentos a presentar y tasa municipal a cancelar	Encargada de Atención al Cliente
3.	Revisa el expediente, requiere informe de Jefe de Alcantarillado	Asistente de Registro y Control
4.	Realiza supervisión, emite opinión y traslada	Jefe de Alcantarillado
5.	Recibe, revisa y Autoriza la solicitud, firma y sella la constancia	Director de Dirección Operativa
6.	Emite la orden de pago en base a las Tasas y Arbitrios vigente, por Contribución por Mejoras	Asistente de Registro y Control
7.	Realiza el pago en Ventanillas de Cajas Municipales	Vecino
8.	Presenta el recibo 7-B	Vecino

Continuación de la figura 107.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.17. Solicitud para levantamiento de adoquín

La atención de las solicitudes para el levantamiento de adoquín se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 108.

Figura 108. **Procedimiento para solicitud para levantamiento de adoquín**

	JALAPAGUA	Versión I
	SOLICITUD PARA LEVANTAMIENTO DE ADOQUIN	PR-JPG-SC-ADO-017

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para el levantamiento de adoquín para cuando se soliciten instalaciones de servicio de agua potable y entronque de drenajes en el municipio de Jalapa.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la remoción de adoquín y finaliza cuando se ha ejecutado el trabajo.

Marco legal:

- a. Código Municipal
- b. Reglamento de construcción del departamento de Jalapa

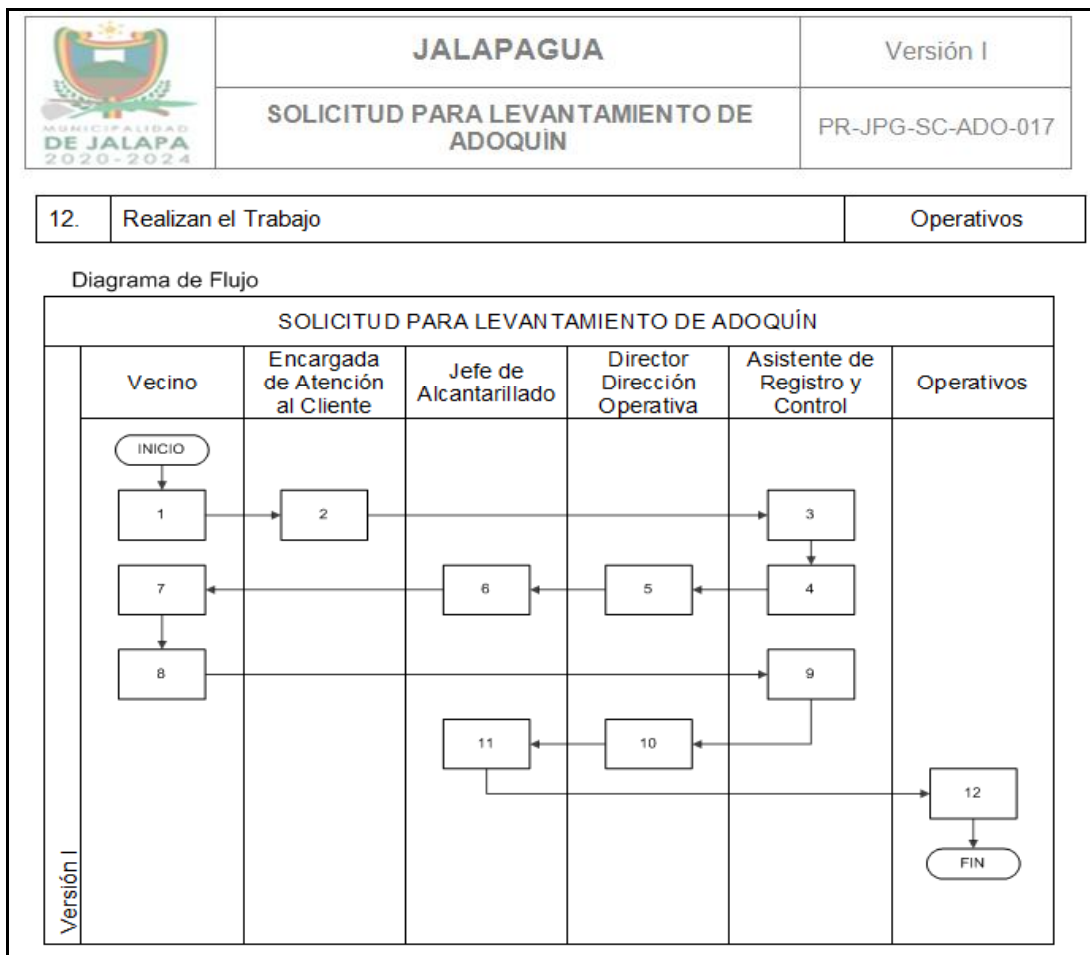
Definiciones:

- **TASA MUNICIPAL:** Los Arbitrios Municipales son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público individualizado en el contribuyente.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Solicita información y requisitos	Vecino
2.	Informa sobre los documentos a presentar y tasa municipal a cancelar	Encargada de Atención al Cliente
3.	Revisa el expediente, requiere informe de Jefe de Alcantarillado	Asistente de Registro y Control
4.	Realiza supervisión, emite opinión y traslada	Jefe de Alcantarillado
5.	Recibe, revisa y Autoriza la solicitud, firma y sella la constancia	Director de Dirección Operativa
6.	Emite la orden de pago en base a las Tasas y Arbitrios vigente, por Contribución por Mejoras	Asistente de Registro y Control
7.	Realiza el pago en Ventanillas de Cajas Municipales	Vecino
8.	Presenta el recibo 7-B	Vecino
9.	Entrega la Constancia de autorización	Asistente de Registro y Control
10.	Gira instrucciones a Jefe de Alcantarillado	Director de Dirección Operativa
11.	Recibe solicitud y traslada a Operativos para la ejecución de trabajo	Jefe de Alcantarillado

Continuación de la figura 108.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

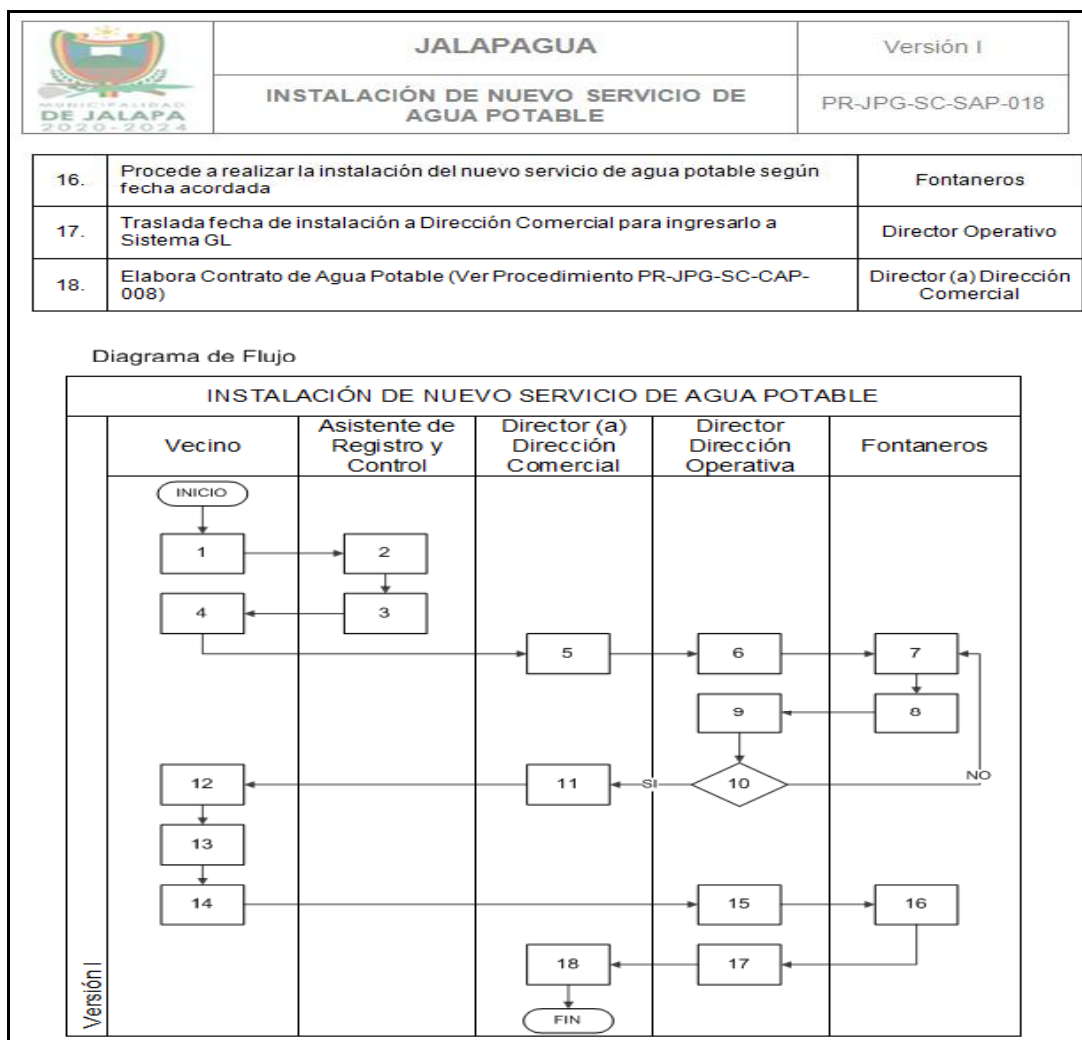
2.4.2.5.18. Instalación de nuevo servicio de agua potable

La atención de las solicitudes de instalación de nuevo servicio de agua potable se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 109.

Figura 109. Procedimiento para instalación de nuevo servicio de agua potable

	JALAPAGUA	Versión I																																																
	INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO DE AGUA POTABLE	PR-JPG-SC-SAP-018																																																
<p>Propósito: Este proceso de servicio de agua potable describe los pasos a seguir para realizar la gestión de concesión de servicio de agua solicitada por los vecinos y autorizado por la empresa municipal.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para la instalación de un nuevo servicio de agua potable y finaliza cuando ya ha sido instalado el servicio.</p> <p>Marco legal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala Código Municipal Código de Salud <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> AGUA POTABLE: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. CANON: Valor que se cancela por el derecho de consumir una dotación específica de agua de forma mensual. <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Se presenta a solicitar información y/o requisitos</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Le informa al vecino los requisitos que debe presentar</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Llena formulario de solicitud de canon de agua potable</td> <td>Asistente de Registro y Control</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Firma la solicitud</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Revisa documentos y Traslada la solicitud de canon de agua a Dirección Operativa</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Revisa, confronta los datos y envía para la supervisión</td> <td>Director Operativo</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Se realiza una inspección física del lugar donde se instalará el servicio de agua potable</td> <td>Fontaneros</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Traslada información a Director Operativo de la inspección física del lugar de la instalación del servicio de agua potable</td> <td>Fontaneros</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Recibe y revisa la información para la aprobación de la instalación de servicio de agua potable</td> <td>Director Operativo</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Si aprueba la inspección, traslada solicitud a Dirección Comercial, pasa a inciso 11, caso contrario, regresa a inciso 7</td> <td>Director Operativo</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Se le comunica al vecino que puede pasar a pagar su derecho de agua e indicarle que ya puede comprar contador</td> <td>Director (a) de Dirección Comercial</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Compra el contador</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Realiza pago en ventanillas de cajas municipales por la instalación de nuevo servicio de agua potable</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td>Se dirige a Dirección Operativa a solicitar fecha de instalación</td> <td>Vecino</td> </tr> <tr> <td>15.</td> <td>Informa al vecino las fechas disponibles para su instalación</td> <td>Director Operativo</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Se presenta a solicitar información y/o requisitos	Vecino	2.	Le informa al vecino los requisitos que debe presentar	Asistente de Registro y Control	3.	Llena formulario de solicitud de canon de agua potable	Asistente de Registro y Control	4.	Firma la solicitud	Vecino	5.	Revisa documentos y Traslada la solicitud de canon de agua a Dirección Operativa	Director (a) de Dirección Comercial	6.	Revisa, confronta los datos y envía para la supervisión	Director Operativo	7.	Se realiza una inspección física del lugar donde se instalará el servicio de agua potable	Fontaneros	8.	Traslada información a Director Operativo de la inspección física del lugar de la instalación del servicio de agua potable	Fontaneros	9.	Recibe y revisa la información para la aprobación de la instalación de servicio de agua potable	Director Operativo	10.	Si aprueba la inspección, traslada solicitud a Dirección Comercial, pasa a inciso 11, caso contrario, regresa a inciso 7	Director Operativo	11.	Se le comunica al vecino que puede pasar a pagar su derecho de agua e indicarle que ya puede comprar contador	Director (a) de Dirección Comercial	12.	Compra el contador	Vecino	13.	Realiza pago en ventanillas de cajas municipales por la instalación de nuevo servicio de agua potable	Vecino	14.	Se dirige a Dirección Operativa a solicitar fecha de instalación	Vecino	15.	Informa al vecino las fechas disponibles para su instalación	Director Operativo
No.	Actividad	Responsable																																																
1.	Se presenta a solicitar información y/o requisitos	Vecino																																																
2.	Le informa al vecino los requisitos que debe presentar	Asistente de Registro y Control																																																
3.	Llena formulario de solicitud de canon de agua potable	Asistente de Registro y Control																																																
4.	Firma la solicitud	Vecino																																																
5.	Revisa documentos y Traslada la solicitud de canon de agua a Dirección Operativa	Director (a) de Dirección Comercial																																																
6.	Revisa, confronta los datos y envía para la supervisión	Director Operativo																																																
7.	Se realiza una inspección física del lugar donde se instalará el servicio de agua potable	Fontaneros																																																
8.	Traslada información a Director Operativo de la inspección física del lugar de la instalación del servicio de agua potable	Fontaneros																																																
9.	Recibe y revisa la información para la aprobación de la instalación de servicio de agua potable	Director Operativo																																																
10.	Si aprueba la inspección, traslada solicitud a Dirección Comercial, pasa a inciso 11, caso contrario, regresa a inciso 7	Director Operativo																																																
11.	Se le comunica al vecino que puede pasar a pagar su derecho de agua e indicarle que ya puede comprar contador	Director (a) de Dirección Comercial																																																
12.	Compra el contador	Vecino																																																
13.	Realiza pago en ventanillas de cajas municipales por la instalación de nuevo servicio de agua potable	Vecino																																																
14.	Se dirige a Dirección Operativa a solicitar fecha de instalación	Vecino																																																
15.	Informa al vecino las fechas disponibles para su instalación	Director Operativo																																																

Continuación de la figura 109.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.19. Entronque de drenajes

Para la autorización del entronque de drenajes se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 110.

Figura 110. Procedimiento para entronque de drenajes

	JALAPAGUA	Versión I
	ENTRONQUE DE DRENAJES	PR-JPG-SC-ENT-019

Propósito:
Este proceso de entronque de drenajes detalla las directrices a seguir para realizar las conexiones de servicio de drenaje a los vecinos e interesados que lo solicitan.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la solicitud del vecino para entronque de drenajes y finaliza cuando ya ha sido instalado.

Marco legal:

- a. Código Municipal
- b. Reglamento de Construcción del Departamento de Jalapa

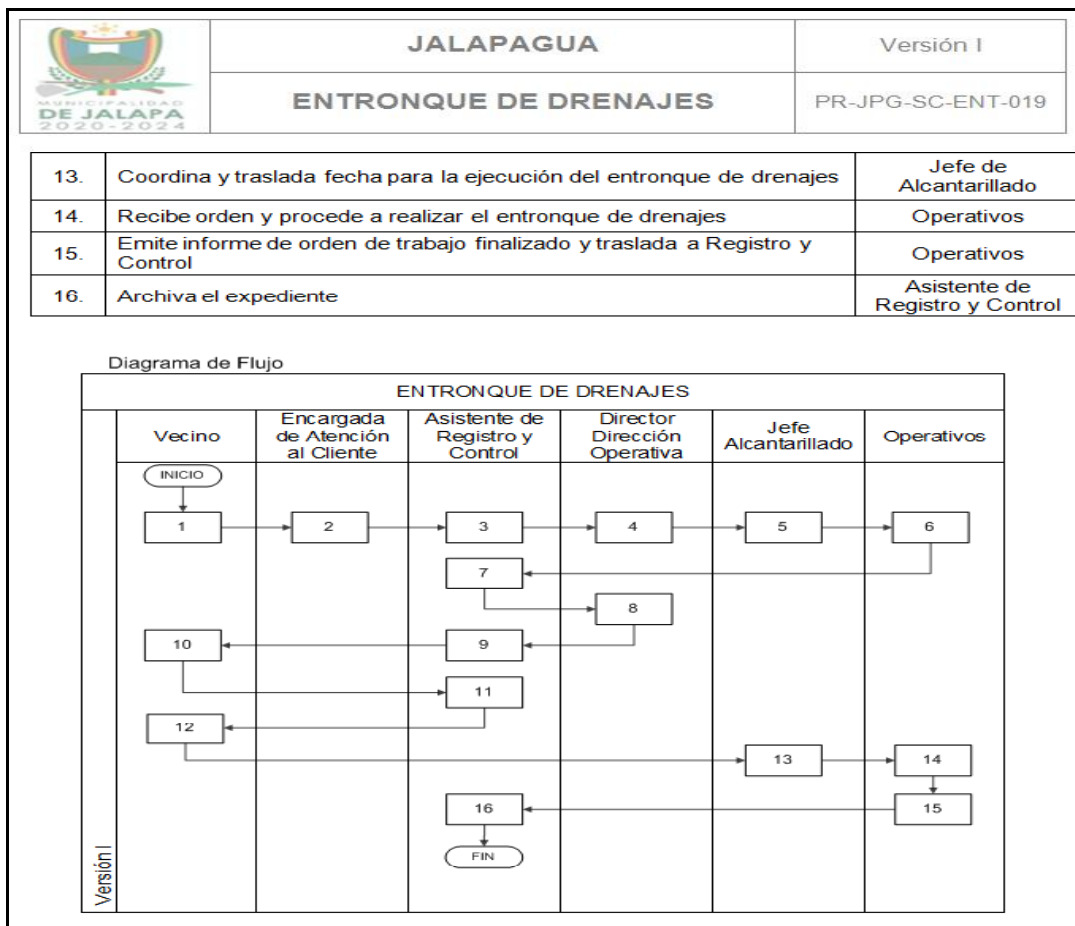
Definiciones:

- **DRENAJE:** Significa asegurar la salida de líquidos o de la excesiva humedad por medio de cañerías, tubos o zanjas.

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Se presenta a la Oficina de Atención al Cliente a solicitar información	Vecino
2.	Le indica los requisitos a presentar	Encargada de Atención al Cliente
3.	Llena la solicitud de entronque de drenaje y traslada a Dirección Operativa	Asistente de Registro y Control
4.	Recibe, Revisa y Traslada solicitud para inspección a Jefe de Alcantarillado	Director Dirección Operativa
5.	Recibe solicitud y coordina para realizar inspección	Jefe de Alcantarillado
6.	Se realiza inspección de entronque de drenajes y traslada solicitud de inspección a Registro y Control	Operativos
7.	Elabora el contrato de entronque de drenajes	Asistente de Registro y Control
8.	Recibe, revisa y autoriza el contrato de entronque de drenajes	Director Dirección Operativa
9.	Emite orden de pago	Asistente de Registro y Control
10.	Cancela en ventanillas de cajas municipales	Vecino
11.	Entrega el contrato firmado y sellado al vecino	Asistente de Registro y Control
12.	Recibe contrato de entronque de drenaje	Vecino

Continuación de la figura 110.

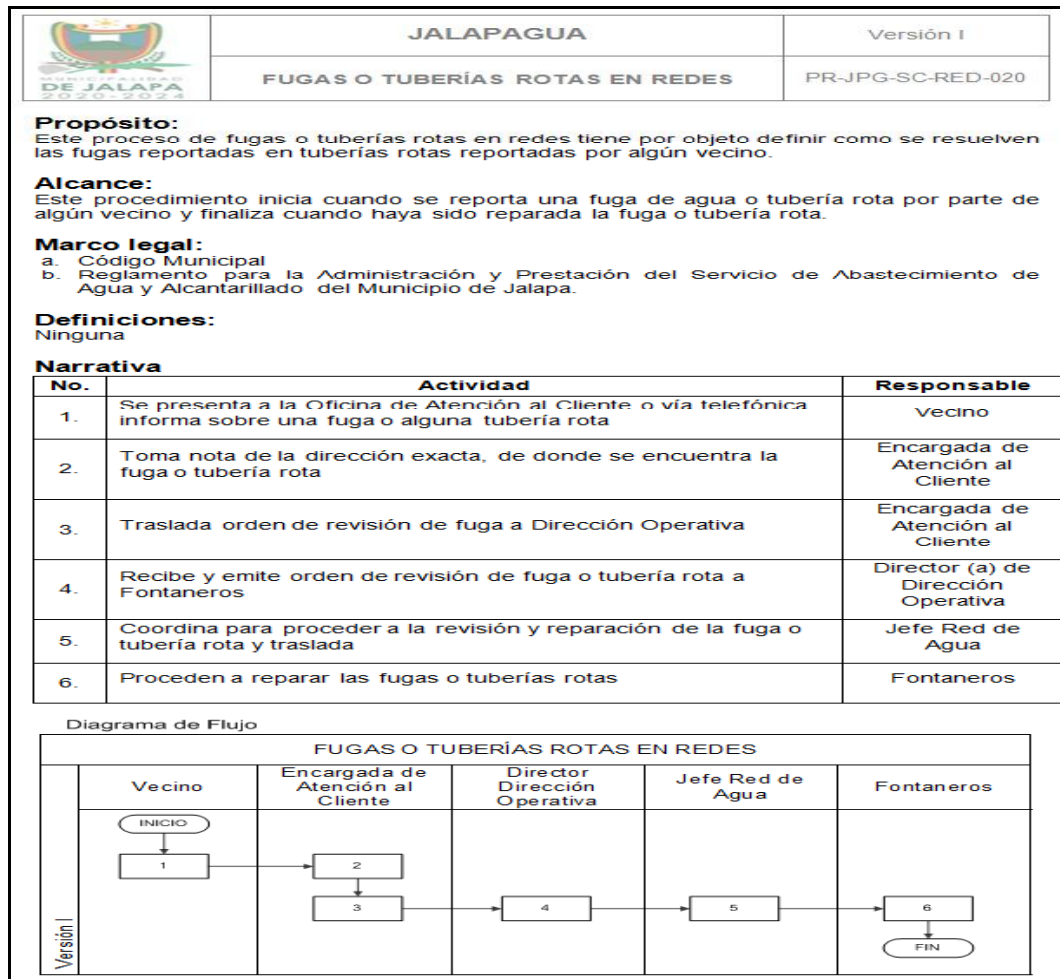


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.5.20. Fugas o tuberías rotas en redes

La atención de los reportes de fugas de agua o tuberías rotas en las redes de distribución de agua se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 111.

Figura 111. Procedimiento para fugas o tuberías rotas en redes



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.6. Empresa Eléctrica Municipal

Para la empresa eléctrica municipal de Jalapa se documentaron diez procedimientos, los cuales forman parte del manual de procedimientos propuesto.

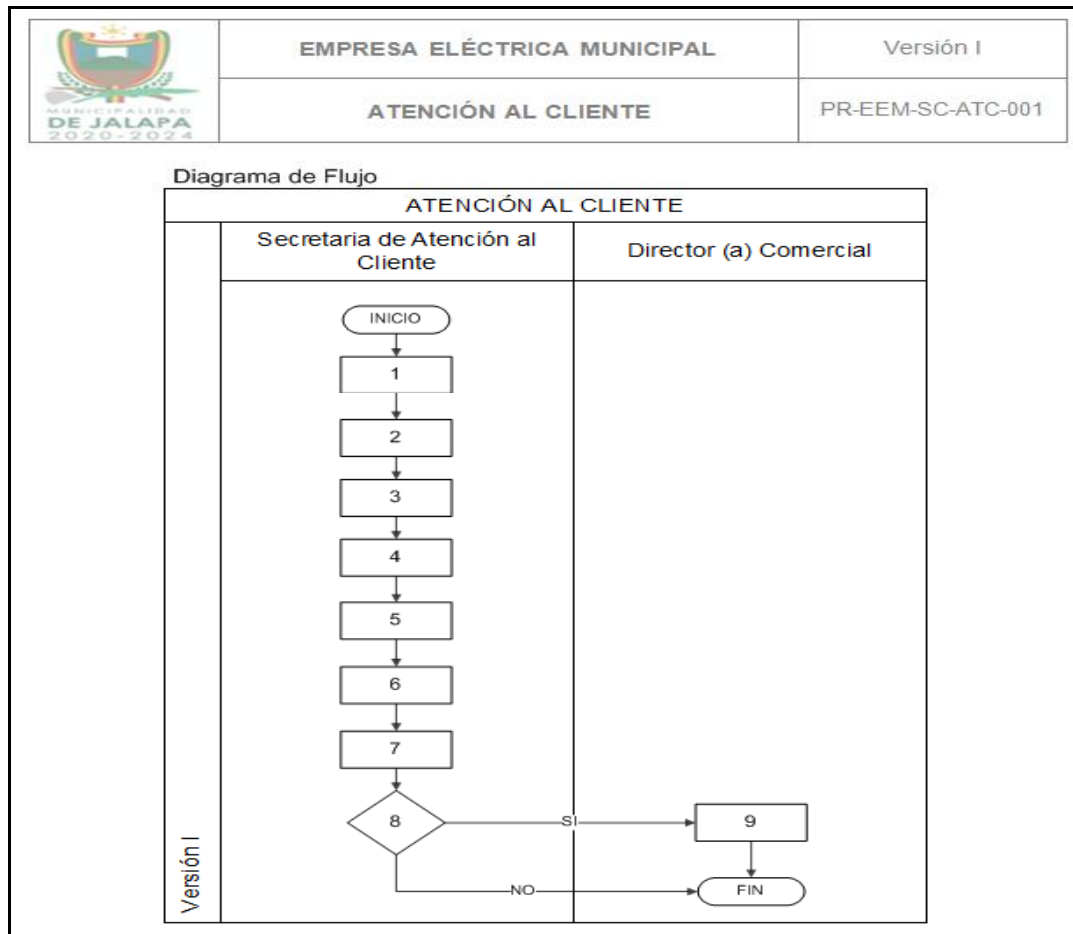
2.4.2.6.1. Atención al cliente

La atención de los vecinos que se presentan a realizar gestiones antes la empresa eléctrica municipal se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 112.

Figura 112. Procedimiento para atención al cliente

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I																														
	ATENCIÓN AL CLIENTE	PR-EEM-SC-ATC-001																														
<p>Propósito: Este proceso describe los pasos a seguir para poder realizar trámites en las oficinas de la Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia con la llegada del vecino a las oficinas de la Empresa Eléctrica Municipal a gestionar su trámite y finaliza cuando se le entrega la respuesta al ciudadano del trámite realizado.</p> <p>Marco legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Constitución Política de la República de Guatemala b. Código Municipal <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EEMJ: Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa • Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. <p>Narrativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Recibe al vecino que ingresa a las instalaciones de la EEMJ, solicitando información referente al trámite que realizará</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Escucha al vecino sobre la situación que presenta, indaga para obtener la mayor cantidad de información para una correcta orientación</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Apoya al vecino con dificultades físicas al momento en que ingresa a las instalaciones de la EEMJ, y brinda el acompañamiento</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Comunica con el área que tiene entre sus atribuciones la resolución de la situación del vecino</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>En el caso que el trámite sea en la Unidad de Atención al Cliente se le informa que debe hacer fila en el área designada</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Verifica que los vecinos que se encuentren en el área de espera para realizar pagos de factura por servicio de energía eléctrica sean atendidos los más pronto posible</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Identifica la necesidad del vecino, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños (usar criterio)</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Si se necesita apoyo del Director (a) Comercial se le informa para que se presente en el área donde se encuentra el vecino que requiere ser atendido, continua paso 9, caso contrario finaliza procedimiento</td> <td>Secretaria Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Se presenta al área, para atender al vecino</td> <td>Director (a) Comercial</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Recibe al vecino que ingresa a las instalaciones de la EEMJ, solicitando información referente al trámite que realizará	Secretaria Atención al Cliente	2.	Escucha al vecino sobre la situación que presenta, indaga para obtener la mayor cantidad de información para una correcta orientación	Secretaria Atención al Cliente	3.	Apoya al vecino con dificultades físicas al momento en que ingresa a las instalaciones de la EEMJ, y brinda el acompañamiento	Secretaria Atención al Cliente	4.	Comunica con el área que tiene entre sus atribuciones la resolución de la situación del vecino	Secretaria Atención al Cliente	5.	En el caso que el trámite sea en la Unidad de Atención al Cliente se le informa que debe hacer fila en el área designada	Secretaria Atención al Cliente	6.	Verifica que los vecinos que se encuentren en el área de espera para realizar pagos de factura por servicio de energía eléctrica sean atendidos los más pronto posible	Secretaria Atención al Cliente	7.	Identifica la necesidad del vecino, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños (usar criterio)	Secretaria Atención al Cliente	8.	Si se necesita apoyo del Director (a) Comercial se le informa para que se presente en el área donde se encuentra el vecino que requiere ser atendido, continua paso 9, caso contrario finaliza procedimiento	Secretaria Atención al Cliente	9.	Se presenta al área, para atender al vecino	Director (a) Comercial
No.	Actividad	Responsable																														
1.	Recibe al vecino que ingresa a las instalaciones de la EEMJ, solicitando información referente al trámite que realizará	Secretaria Atención al Cliente																														
2.	Escucha al vecino sobre la situación que presenta, indaga para obtener la mayor cantidad de información para una correcta orientación	Secretaria Atención al Cliente																														
3.	Apoya al vecino con dificultades físicas al momento en que ingresa a las instalaciones de la EEMJ, y brinda el acompañamiento	Secretaria Atención al Cliente																														
4.	Comunica con el área que tiene entre sus atribuciones la resolución de la situación del vecino	Secretaria Atención al Cliente																														
5.	En el caso que el trámite sea en la Unidad de Atención al Cliente se le informa que debe hacer fila en el área designada	Secretaria Atención al Cliente																														
6.	Verifica que los vecinos que se encuentren en el área de espera para realizar pagos de factura por servicio de energía eléctrica sean atendidos los más pronto posible	Secretaria Atención al Cliente																														
7.	Identifica la necesidad del vecino, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños (usar criterio)	Secretaria Atención al Cliente																														
8.	Si se necesita apoyo del Director (a) Comercial se le informa para que se presente en el área donde se encuentra el vecino que requiere ser atendido, continua paso 9, caso contrario finaliza procedimiento	Secretaria Atención al Cliente																														
9.	Se presenta al área, para atender al vecino	Director (a) Comercial																														

Continuación de la figura 112.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.6.2. Recepción de quejas y/o reclamos

La recepción de quejas y/o reclamos que presentan los vecinos por los servicios que brinda la empresa eléctrica municipal se documentó en el procedimiento que se muestra en la figura 113.

Figura 113. Procedimiento para recepción de quejas y/o reclamos

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-EEM-SC-RQR-002

Propósito:
Establecer los lineamientos y el procedimiento para recibir, administrar, atender y responder las quejas y/o reclamos presentados por los vecinos respecto a los servicios que brinda la empresa eléctrica municipal de Jalapa.

Alcance:
El procedimiento inicia con la presentación de la queja y/o reclamo que realice el vecino y finaliza con la resolución o respuesta que la empresa le proporcione al vecino

Marco legal:
a. Decreto No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública

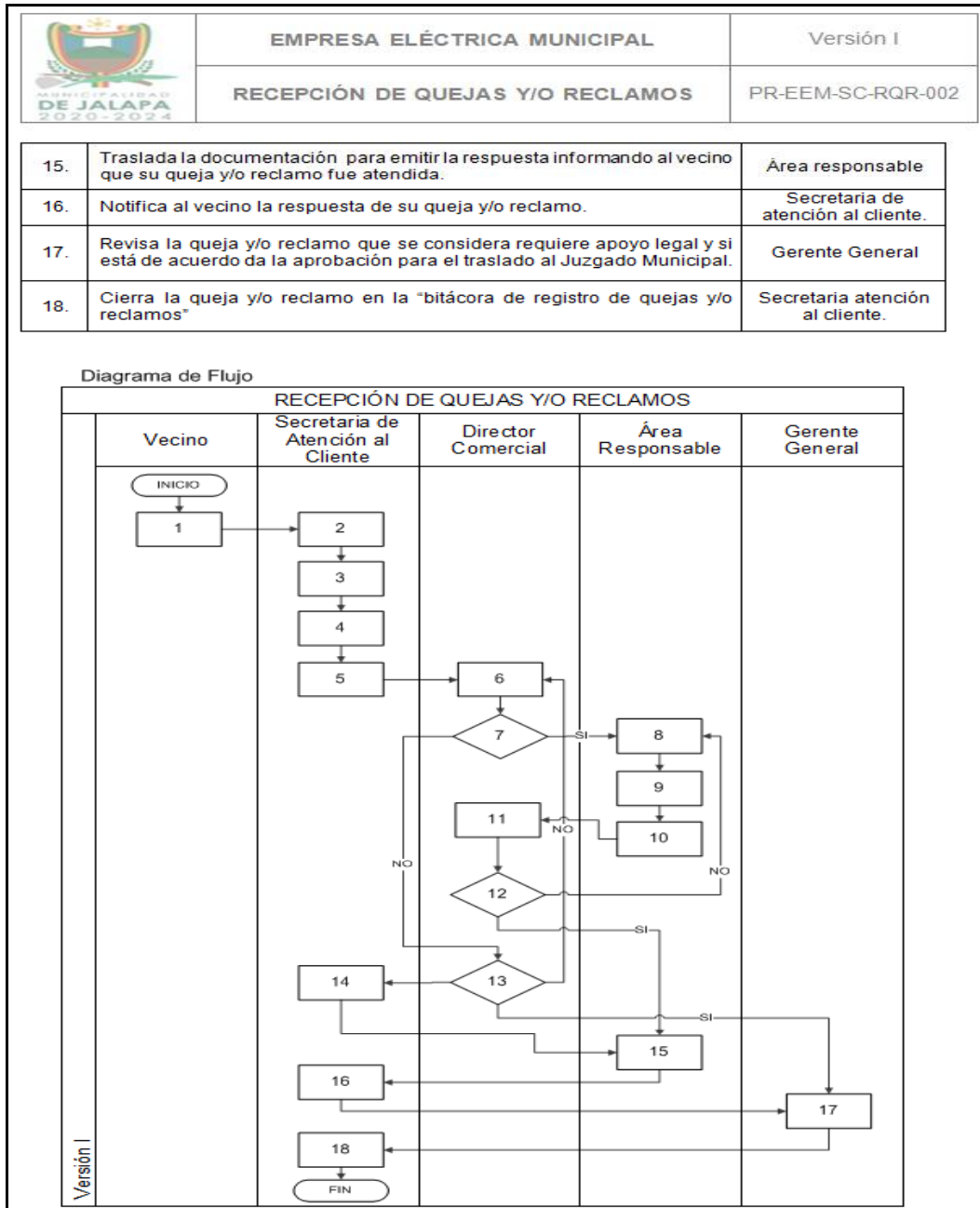
Definiciones:

- **Bitácora:** Libro o sistema donde se registra la información de las quejas y/o reclamos recibidos.
- **Buzón:** Espacio físico o virtual donde el vecino puede presentar su queja y/o reclamo.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidades o disgustos que se generan por el servicio brindado al vecino.
- **Ratificar:** Probar o confirmar lo hecho o dicho con anterioridad.
- **Reclamo:** Es un descontento generado por el incumplimiento de la calidad del servicio, tiempo de atención, cobro del servicio, entre otros.
- **Solución:** Resolución o atención de la queja y/o reclamo.

Narrativa


No.	Actividad	Responsable
1.	Presenta la queja y/o reclamo por cualquiera de las vías autorizadas por la empresa eléctrica descritas en el apartado de normas.	Vecino
2.	Registra la queja y/o reclamo en la "bitácora de registro de quejas y/o reclamos" de la forma descrita en el apartado de normas y se indica al vecino el número de registro de su gestión.	Secretaría de atención al cliente.
3.	Verifica que la queja y/o reclamo recibido tenga toda la información requerida	Secretaría de atención al cliente
4.	Clasifica las quejas y/o reclamos recibidos.	Secretaría de atención al cliente
5.	Traslada la documentación en forma física o en forma electrónica (cuando se implemente un sistema) para su atención.	Secretaría de atención al cliente.
6.	Evalúa la procedencia de la queja y/o reclamo.	Director (a) Comercial
7.	Si es procedente atenderlo y no requiere apoyo legal, lo envía al área que corresponda para su atención, caso contrario, se continua con el paso 13	Director (a) Comercial
8.	Realizan las acciones para dar solución a la queja y/o reclamo.	Área responsable
9.	Cuando finaliza la atención de la queja y/o reclamo, realiza el informe de las actuaciones realizadas.	Área responsable
10.	Traslada el informe y el resultado obtenido.	Área responsable
11.	Revisa el informe de la atención de la queja y/o reclamo.	Director (a) Comercial
12.	Si no resuelve la queja y/o reclamo, se da un plazo al área responsable para finalizar el proceso continua paso 8, caso contrario continúa con el paso 15.	Director (a) Comercial
13.	Si la atención de la queja y/o reclamo requiere apoyo legal, se traslada el caso a la Gerencia y continua con el paso 17, caso contrario pasa inciso 6.	Director (a) Comercial
14.	Elabora la respuesta con las razones por las cuales no fue atendido la queja y/o reclamo presentada por el vecino.	Secretaría de atención al cliente.

Continuación de la figura 113.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 113.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-EEM-SC-RQR-002

Normas:


1. Las quejas y/o reclamos se pueden realizar de forma presencial, por escrito, correo electrónico, vía telefónica o en redes sociales que tenga a disposición la empresa eléctrica.
2. Si la queja y/o reclamo se realiza en forma:
 - a. Presencial el vecino debe presentarse a la ventanilla de atención al usuario de la empresa eléctrica, y el colaborador que lo atiende debe llenar el formulario SQREE-0001 y entrega codo con el número de registro asignado.
 - b. Escrita el vecino debe llenar el formulario SQREE-0002, recorta el número de registro del formulario y deposita el formulario en el buzón de quejas que se encuentra en las instalaciones de la empresa eléctrica.
 - c. Telefónica debe llamar al teléfono xxxx, y el colaborador que lo atiende debe llenar el formulario SQREE-0003 e indicar al vecino el número de registro asignado.
 - d. Electrónica debe enviar un correo electrónico a la dirección xxxx, la redacción es libre y debe indicar como mínimo la descripción del servicio recibido y la fecha y se registra en el formulario SQREE-0004 y se envía correo electrónico de respuesta indicando el número de registro asignado.
 - e. Utilizando las redes sociales, cuando la empresa eléctrica las ponga a disposición, debe enviar la descripción del servicio recibido y la fecha y se registra en el formulario SQREE-0005 y se envía mensaje de respuesta con el número de registro asignado.
3. Las quejas y/o reclamos tendrán un número de registro que se conforma de la forma siguiente: **SQREE0X-xxxx-aaaa**, donde:
 - SQREE0X: Queja y/o reclamo empresa eléctrica por tipo de presentación.
 - XXXX: número correlativo de queja y/o reclamo.
 - Aaaa: año
4. Para que la queja y/o reclamo sea atendido debe indicar como mínimo la descripción y fecha en la cual se brindó el servicio del cual el vecino no está conforme. Caso contrario no se atenderá y se informara al vecino la causa de la improcedencia.
5. Toda queja y/o reclamo presentado será tomado como confidencial conforme al artículo 22 numeral 6 de la Ley de Acceso a la Información Pública y se asegurará la exactitud e integridad de la información.
6. Todas las quejas y/o reclamos serán registrados en la "bitácora de registro de quejas y/o reclamos" en la hoja electrónica o en la aplicación informática que en su momento se implemente, de la forma siguiente:

Continuación de la figura 113.

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	PR-EEM-SC-RQR-002

- a. Cuando se reciban en forma presencial, vía telefónica o por las redes virtuales el registro debe hacerse el día que se reciben.
- b. Cuando se reciban por correo electrónico como máximo al día siguiente de recibido el correo.
- c. Los que se reciban por medio del buzón, se registraran los días lunes por la mañana.


7. La atención y respuesta de las quejas y/o reclamos se debe realizar en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del día que se registren en la bitácora.
8. El cumplimiento de las normas establecidas es responsabilidad del personal encargado de la atención de las quejas y/o reclamos de la empresa eléctrica. En el caso de incumplimiento, se informará al área de Recursos Humanos para que se proceda conforme corresponda.

	Formato Quejas y/o Reclamos presenciales	RQREE-0001
--	---	------------


NOMBRE:	
DPI:	TELEFONO:
DIRECCION:	
CORREO ELECTRONICO:	
QUEJA:	RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:	
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/----	
PETICION QUE SE REALIZA:	
NOMBRE QUIEN ATIENDE:	
OBSERVACIONES:	
FIRMA DEL VECINO:	HUELLA DIGITAL DEL VECINO:
FECHA DE PRESENTACION: __/__/----	

COMPROBANTE: QUEJA Y/O RECLAMO PRESENCIAL EMPRESA ELECTRICA	RQREE-0001	RQREE-0001-2021
	FECHA DE PRESENTACION: __/__/----	


Continuación de la figura 113.


	Formato Quejas y/o Reclamos por buzón	RQRJEE-0002
NOMBRE:		
DPI:		TELEFONO:
DIRECCION:		
CORREO ELECTRONICO:		
QUEJA:		RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		
PETICION QUE SE REALIZA:		
OBSERVACIONES:		
FIRMA DEL VECINO:		HUELLA DIGITAL DEL VECINO:
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____		

COMPROBANTE: QUEJA Y/O RECLAMO POR BUZON EMPRESA ELECTRICA	RQREE-0002	RQREE-0001-2021
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____		


	Formato Quejas y/o Reclamos vía telefónica	RQREE-0003
NOMBRE:		
DPI:		TELEFONO:
DIRECCION:		
CORREO ELECTRONICO:		
QUEJA:		RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		
FECHA DE LOS HECHOS: __/__/____		
PETICION QUE SE REALIZA:		
NOMBRE QUIEN ATIENDE:		
OBSERVACIONES:		
FECHA DE PRESENTACION: __/__/____		
HORA DE PRESENTACION: __: __		

Continuación de la figura 113.

	Formato Quejas y/o Reclamos vía correo electrónico	RQREE-0004
NOMBRE:		
DPI:		TELEFONO:
CORREO ELECTRONICO:		
QUEJA:		RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		
FECHA DE LOS HECHOS: __ / __ / ____		
PETICION QUE SE REALIZA:		
OBSERVACIONES:		
NOMBRE QUIEN LO REGISTRA:		
FECHA DE PRESENTACION: __ : __		


	Formato Quejas y/o Reclamos vía redes sociales	RQREE-0005
NOMBRE:		
DPI:		TELEFONO:
CORREO ELECTRONICO:		
FACEBOOK:	WHATSAPP:	TELEGRAM:
QUEJA:		RECLAMO:
DESCRIPCION DE LOS HECHOS:		
FECHA DE LOS HECHOS: __ / __ / ____		
PETICION QUE SE REALIZA:		
OBSERVACIONES:		
NOMBRE QUIEN LO REGISTRA:		
FECHA DE PRESENTACION: __ : __		


Continuación de la figura 113.

		Bitácora de Registro de Quejas y/o Reclamos		No. 0001								
No.	Nombre del vecino	Q	R	Registro	Fecha registro	Asignado a.	Fecha de inicio de atención	Fecha de finalización de atención	Resuelto	Traslado	Finalizado	Observaciones


Q = Queja, R = Reclamo

Continuación de la figura 113.

	Modelo de Respuesta a Quejas y/o Reclamos No Atendidos	No. 0001
<p style="text-align: right;">Jalapa, _____ de _____ de _____</p> <p>Señor (a): _____ Dirección: _____ Queja y/o Reclamo No. _____</p> <p>Estimado vecino (a): _____ En atención a la <queja y/o reclamo> presentado el día _____ en la empresa eléctrica, por este medio hacemos de su conocimiento que no se ha atendido su gestión debido a _____</p> <p>Para continuar su trámite deberá _____</p> <p>Sin otro particular,</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">_____ Nombre y firma quién atendió el caso</p>		

	Modelo de Respuesta a Quejas y/o Reclamos Atendidos	No. 0001
<p style="text-align: right;">Jalapa, _____ de _____ de _____</p> <p>Señor (a): _____ Dirección: _____ Queja y/o Reclamo No. _____</p> <p>Estimado vecino (a): _____ En atención a la <queja y/o reclamo> presentado el día _____ en la empresa eléctrica, por este medio hacemos de su conocimiento que se ha atendido su gestión, con las acciones siguientes: _____</p> <p>Sin otro particular,</p> <p style="text-align: center;">Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">_____ Nombre y firma quién atendió el caso</p>		

Continuación de la figura 113.


	Seguimiento a Quejas y/o Reclamos	No. 0001		
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%;">QUEJA:</td><td style="width: 50%;">RECLAMO:</td></tr></table>			QUEJA:	RECLAMO:
QUEJA:	RECLAMO:			
No. RQREE – 0001 - 2021				
FECHA DE ASIGNACION: __/__/____				
FECHA DE INFORME: __/__/____				
FINALIZADO:				
ACCIONES REALIZADAS:				
EN PROCESO:				
MOTIVOS DEL ATRASO:				
NOMBRE DE QUIEN INFORMA:				
FIRMA:				

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.6.3. Gestión de trámites

Para la autorización de un nuevo trámite en la empresa eléctrica municipal se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 114.

Figura 114. **Procedimiento para gestión de trámites**

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	GESTIÓN DE TRÁMITES	PR-EEM-SC-GTT-003

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir cuando se identifiquen nuevos trámites dentro de la Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa.

Alcance:
Este procedimiento inicia cuando se identifica un nuevo trámite y finaliza cuando este haya sido evaluado para su seguimiento correspondiente.

Marco legal:

- Código Municipal
- Reglamento de la Ley General de Electricidad

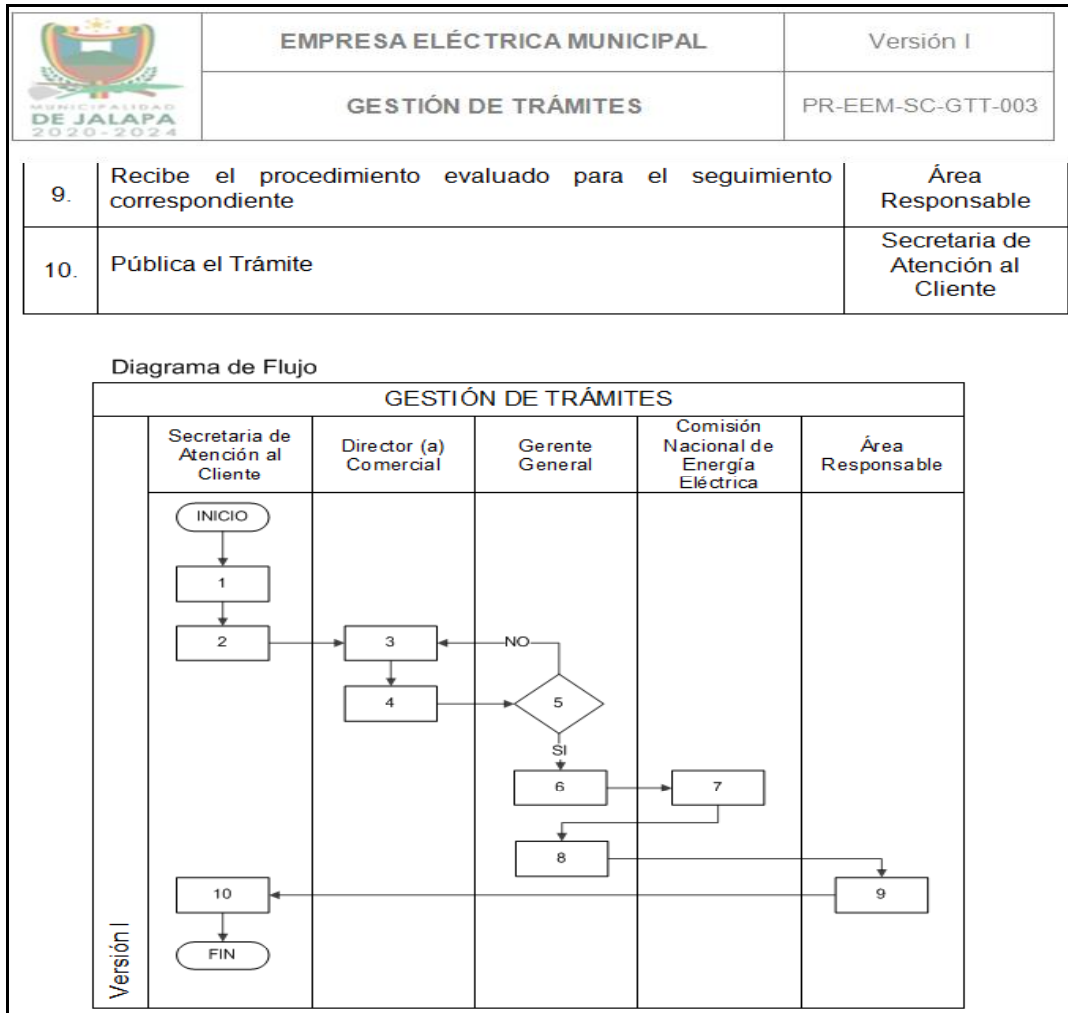
Definiciones:

- CNEE:** Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Identifica un nuevo trámite	Secretaria de Atención al Cliente
2.	Verifica si el trámite existe en el inventario de trámites de la Empresa Eléctrica Municipal	Secretaria de Atención al Cliente
3.	Si no existe, documenta el trámite y establece los requisitos que se deben cumplir, caso contrario se informa el número de registro del trámite existente	Director (a) Comercial
4.	Presenta el trámite para revisión	Director (a) Comercial
5.	Revisa el trámite, si está de acuerdo lo traslada para su aprobación, caso contrario regresa paso 3	Gerente General
6.	Traslada para la emisión del procedimiento a Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Gerente General
7.	Recibe, analiza y da respuesta del procedimiento a la Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	Comisión Nacional de Energía Eléctrica
8.	Recibe procedimiento analizado por parte del CNEE y traslada	Gerente General

Continuación de la figura 114.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.6.4. Traspaso de nombre

Para la autorización del traspaso de nombre de un servicio de la empresa eléctrica se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 115.

Figura 115. Procedimiento para traspaso de nombre

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	TRASPASO DE NOMBRE	PR-EEM-SC-PTS-004

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para poder realizar el traspaso de nombre del servicio, si en caso existió un dueño anterior al inmueble.

Alcance:
Este procedimiento inicia cuando el vecino se presenta a solicitar el traspaso de nombre del servicio de energía y finaliza cuando se ha realizado el cambio de nombre.

Marco legal:
a. Constitución Política de la República de Guatemala
b. Código Municipal

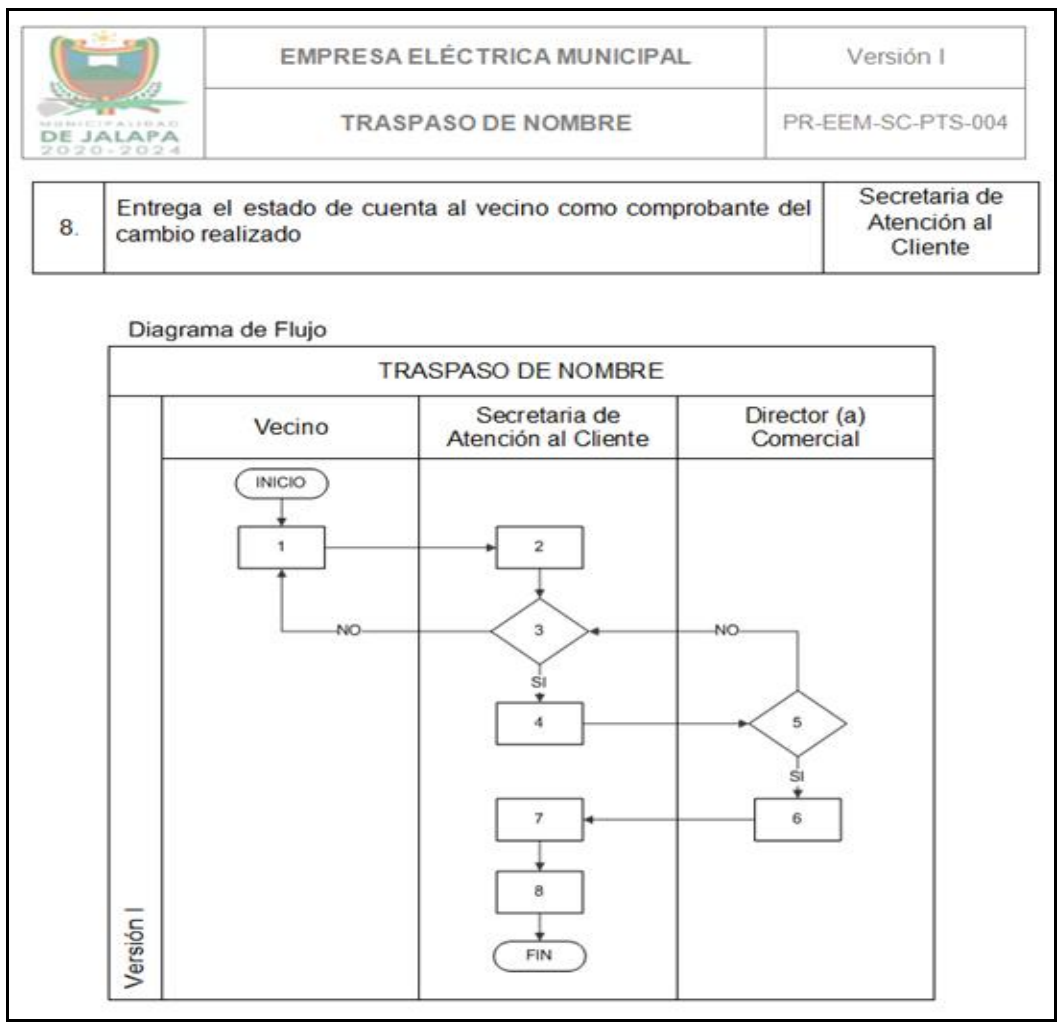
Definiciones:

- **EEMJ:** Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Presenta la solicitud y la documentación para realizar el traspaso de nombre del servicio de energía eléctrica	Vecino
2.	Recibe la solicitud para realizar el traspaso de nombre	Secretaria de Atención al Cliente
3.	Verifica que la documentación este completa y que cuente con Solvencia Municipal, continua inciso 4, caso contrario regresa a inciso 1	Secretaria de Atención al Cliente
4.	Traslada la solicitud con la documentación para aprobación	Secretaria de Atención al Cliente
5.	Revisa la solicitud y la documentación, si está de acuerdo autoriza el traspaso de nombre, continua paso 6, caso contrario regresa al paso 3	Director (a) Comercial
6.	Realiza el cambio de nombre en el sistema de gestión de cobros de la EEMJ	Director (a) Comercial
7.	Emite el estado de cuenta del servicio y actualización de datos	Secretaria de Atención al Cliente

Continuación de la figura 115.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.6.5. Nivel de satisfacción

Para analizar los niveles de satisfacción del servicio que brinda la empresa eléctrica municipal se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 116.

Figura 116. Procedimiento para nivel de satisfacción

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	PR-EEM-SC-NVS-005

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa eléctrica municipal.

Alcance:
Este procedimiento inicia con la elaboración del modelo de encuesta de satisfacción y finaliza cuando se presentan los resultados de la encuesta realizada.

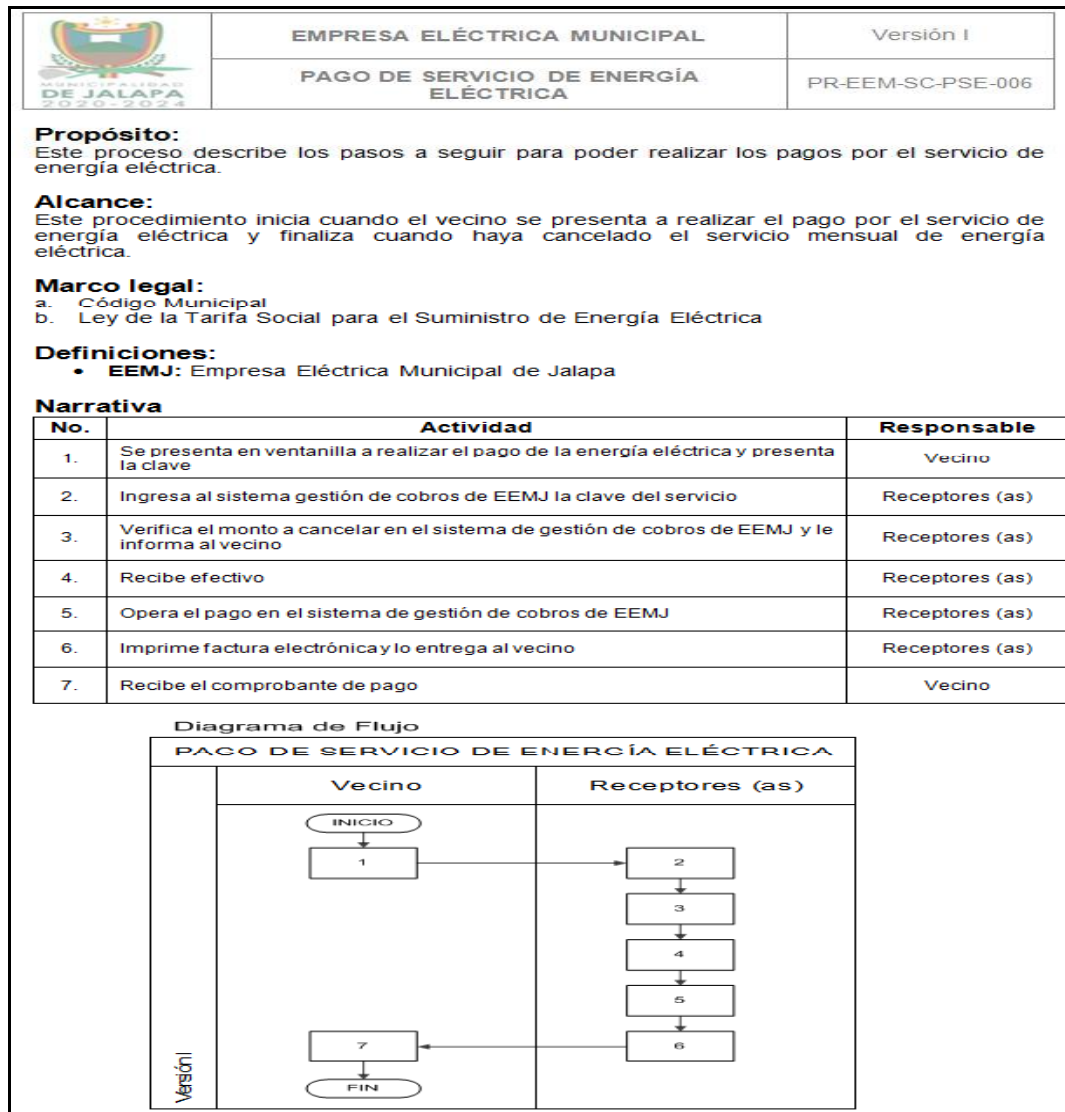
Marco legal:
a. Código Municipal

Definiciones:
Ninguna

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Elabora modelo de encuesta de satisfacción del cliente	Asistente Dirección Comercial
2.	Revisa la encuesta	Director (a) Comercial
3.	Si está de acuerdo lo aprueba, caso contrario regresa paso 1	Director (a) Comercial
4.	Establece la fecha y forma para realizar la encuestas de satisfacción	Director (a) Comercial
5.	Asigna personal para realizar las encuestas	Director (a) Comercial
6.	Realiza las encuestas	Asistente Dirección Comercial
7.	Tabula los resultados	Asistente Dirección Comercial
8.	Emite informe de los resultados y traslada	Asistente Dirección Comercial
9.	Revisa el informe de los resultados	Director (a) Comercial
10.	Si los resultados son satisfactorios, continua paso 13, caso contrario, se proponen las medidas de acción a seguir para mejorar el servicio, continua paso 11	Director (a) Comercial

Figura 117. Procedimiento para pago de servicio de energía eléctrica



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

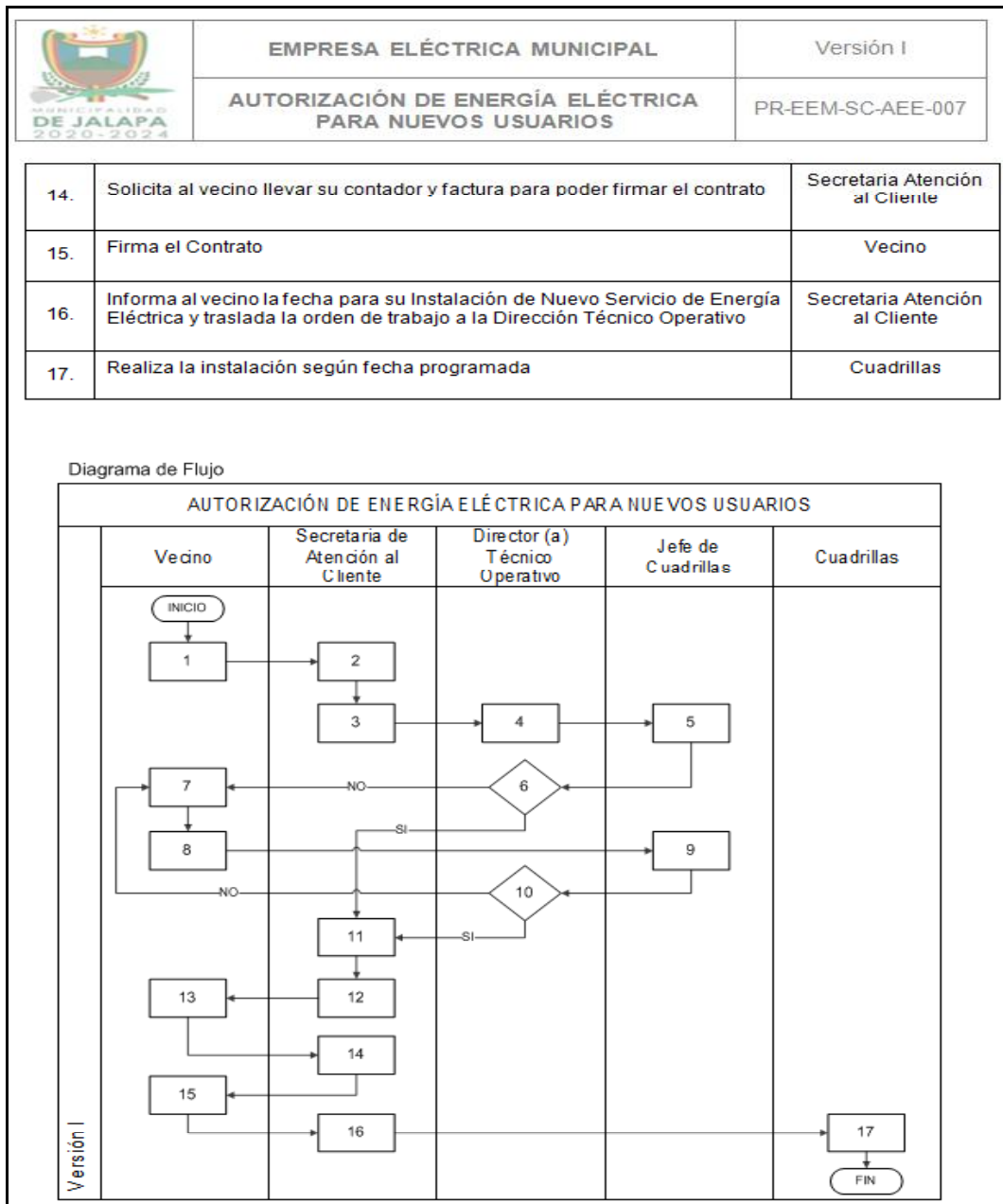
2.4.2.6.7. Autorización de energía eléctrica para nuevos usuarios

La autorización del servicio de energía eléctrica para un nuevo usuario se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 118.

Figura 118. Procedimiento para autorización de energía eléctrica para nuevos usuarios


 GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO 1929-2024	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL AUTORIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA NUEVOS USUARIOS	Versión I PR-EEM-SC-AEE-007
<p>Propósito: Este proceso describe los pasos a seguir para la autorización de un nuevo servicio para energía eléctrica.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando el vecino se presenta a solicitar información para un nuevo servicio de energía eléctrica y finaliza cuando este sea autorizado y posteriormente se haga la instalación del mismo.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal b. Acuerdo Gubernativo No. 68-2007</p> <p>Definiciones: • EEMJ: Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa</p>		
Narrativa		
No.	Actividad	Responsable
1.	Presenta solicitud del nuevo servicio de energía eléctrica	Vecino
2.	Recibe la solicitud para la instalación del nuevo servicio	Secretaría Atención al Cliente
3.	Revisa la documentación presentada y traslada a Dirección Técnico Operativo	Secretaría Atención al Cliente
4.	Recibe solicitud para coordinar una supervisión física del lugar y traslada a Jefe de Cuadrillas	Director (a) Técnico Operativo
5.	Realiza supervisión in situ que cumpla con las Normas de Acometidas Vigentes por la Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa y traslada a Dirección Técnico Operativo (Ver Anexo 1).	Jefe de Cuadrillas
6.	Si se aprueba la Supervisión Técnica del Área se traslada la información a Unidad de Atención al cliente, pasa inciso 11, caso contrario, pasa inciso 7.	Director (a) Técnico Operativo
7.	Sigue las recomendaciones realizadas por personal de la EEMJ para poder tener la Autorización del nuevo servicio de energía eléctrica	Vecino
8.	Solicita nueva fecha para revisión	Vecino
9.	Realiza nueva supervisión in situ cuando el vecino indica que ya realizó los cambios sugeridos para aprobación de su servicio de energía y traslada información a Dirección Técnico Operativo	Jefe de Cuadrillas
10.	Si los cambios ya fueron realizados correctamente y cumple con las especificaciones de las Normas de Acometidas Vigentes por la Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa se autoriza y se traslada a Unidad de Atención al cliente, pasa inciso 11, caso contrario pasa inciso 7	Director (a) Técnico Operativo
11.	Elabora contrato de Nuevo Servicio de Energía Eléctrica	Secretaría Atención al Cliente
12.	Genera la orden de pago, según Acuerdo Gubernativo No. 68-2007, por la cantidad de Q250.00	Secretaría Atención al Cliente
13.	Cancela en ventanillas de mini munis por el servicio de instalación de energía eléctrica	Vecino

Continuación de la figura 118.




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Continuación de la figura 118.

	Requisitos técnicos para la instalación del servicio	RTIS-0001
<p>Apreciable solicitante de servicio nuevo de Energía Eléctrica: Para garantizar que su solicitud de servicio de energía eléctrica cumpla con las Normas de Acometidas Vigentes y minimizar el tiempo de conexión, le agradeceremos llenar este formulario. Su solicitud será atendida adecuadamente si se cuenta con toda la información requerida.</p>		
1. Nombre completo de quien solicita el servicio: _____		
2. Dirección del lugar en el que se necesita el servicio de energía eléctrica: _____		
3. Dirección de cobro y/o correspondencia: _____		
Teléfono: _____ DPI: _____		
4. NIT: _____ Correo Electrónico: _____		
5. Tipo de Instalación solicitada:		
Residencial <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/>		
Comercial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/>		
Temporal <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/>		
6. Voltaje de Servicio		
120 V <input type="checkbox"/> 240 V <input type="checkbox"/> 11 KW <input type="checkbox"/>		
7. Potencia contratada: _____ KW. (Servicio de demanda únicamente)		
8. Referencia de la ubicación del Inmueble (por donde queda la casa o local en la cual se instalará el servicio nuevo).		
Yo _____ con DPI _____		
F. _____		

Continuación de la figura 118.

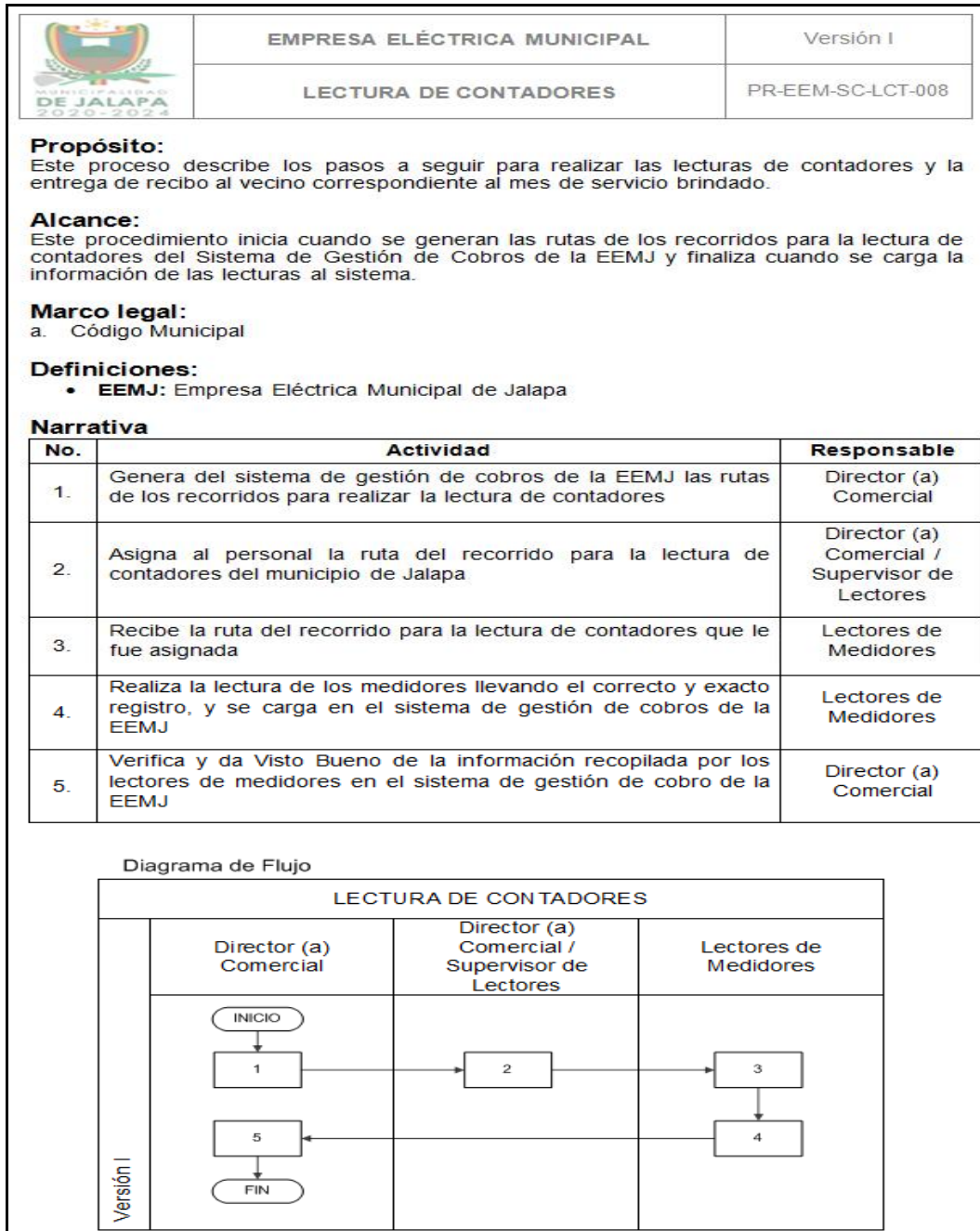
 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	Requisitos técnicos para la instalación del servicio	RTIS-0001																
<p>Marcar con una "X" si cumple con todos los requisitos para aprobar la Supervisión del Área Técnica.</p> <table><tr><td data-bbox="354 709 1117 741">1 Caja de Contador Instalada</td><td data-bbox="1127 709 1182 741"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 764 1117 795">2 Instalaciones Terminadas dentro de la casa</td><td data-bbox="1127 764 1182 795"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 819 1117 850">3 Colocar Niplex de 2 metros de altura mínimo</td><td data-bbox="1127 819 1182 850"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 873 1117 905">4 Altura de contador 1.70 metros máximo 2 metros</td><td data-bbox="1127 873 1182 905"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 928 1117 959">5 Instalar varilla de cobre para tierra física</td><td data-bbox="1127 928 1182 959"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 982 1117 1014">6 Cable del poste al contador</td><td data-bbox="1127 982 1182 1014"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 1037 1117 1068">7 Instalaciones eléctricas sobrepuestas (No fundidas)</td><td data-bbox="1127 1037 1182 1068"><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td data-bbox="354 1092 1117 1123">8 Supervisión del Area Técnica Aprobada</td><td data-bbox="1127 1092 1182 1123"><input type="checkbox"/></td></tr></table> <p>Observaciones: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			1 Caja de Contador Instalada	<input type="checkbox"/>	2 Instalaciones Terminadas dentro de la casa	<input type="checkbox"/>	3 Colocar Niplex de 2 metros de altura mínimo	<input type="checkbox"/>	4 Altura de contador 1.70 metros máximo 2 metros	<input type="checkbox"/>	5 Instalar varilla de cobre para tierra física	<input type="checkbox"/>	6 Cable del poste al contador	<input type="checkbox"/>	7 Instalaciones eléctricas sobrepuestas (No fundidas)	<input type="checkbox"/>	8 Supervisión del Area Técnica Aprobada	<input type="checkbox"/>
1 Caja de Contador Instalada	<input type="checkbox"/>																	
2 Instalaciones Terminadas dentro de la casa	<input type="checkbox"/>																	
3 Colocar Niplex de 2 metros de altura mínimo	<input type="checkbox"/>																	
4 Altura de contador 1.70 metros máximo 2 metros	<input type="checkbox"/>																	
5 Instalar varilla de cobre para tierra física	<input type="checkbox"/>																	
6 Cable del poste al contador	<input type="checkbox"/>																	
7 Instalaciones eléctricas sobrepuestas (No fundidas)	<input type="checkbox"/>																	
8 Supervisión del Area Técnica Aprobada	<input type="checkbox"/>																	

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

2.4.2.6.8. Lectura de contadores

El procedimiento que se documentó para la lectura de contadores para la determinación del cobro mensual se muestra en la figura 119.

Figura 119. Procedimiento para lectura de contadores




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.4.2.6.9. Problemas por cobros excesivos

Para los problemas por cobros excesivos se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 120.

Figura 120. Procedimiento para problemas por cobros excesivos

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL	Versión I
	PROBLEMAS POR COBROS EXCESIVOS	PR-EEM-SC-PCE-009

Propósito:
Este proceso describe los pasos a seguir para dar seguimiento a las quejas por cobros excesivos a los usuarios por el servicio de energía eléctrica.

Alcance:
Este procedimiento inicia cuando el vecino se presenta a la Unidad de Atención al Cliente con la queja de cobro excesivo por servicio de energía eléctrica y finaliza cuando se le notifica al usuario que su queja ha sido verificada y solucionado su problema.

Marco legal:

- a. Código Municipal
- b. Ley de la Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica

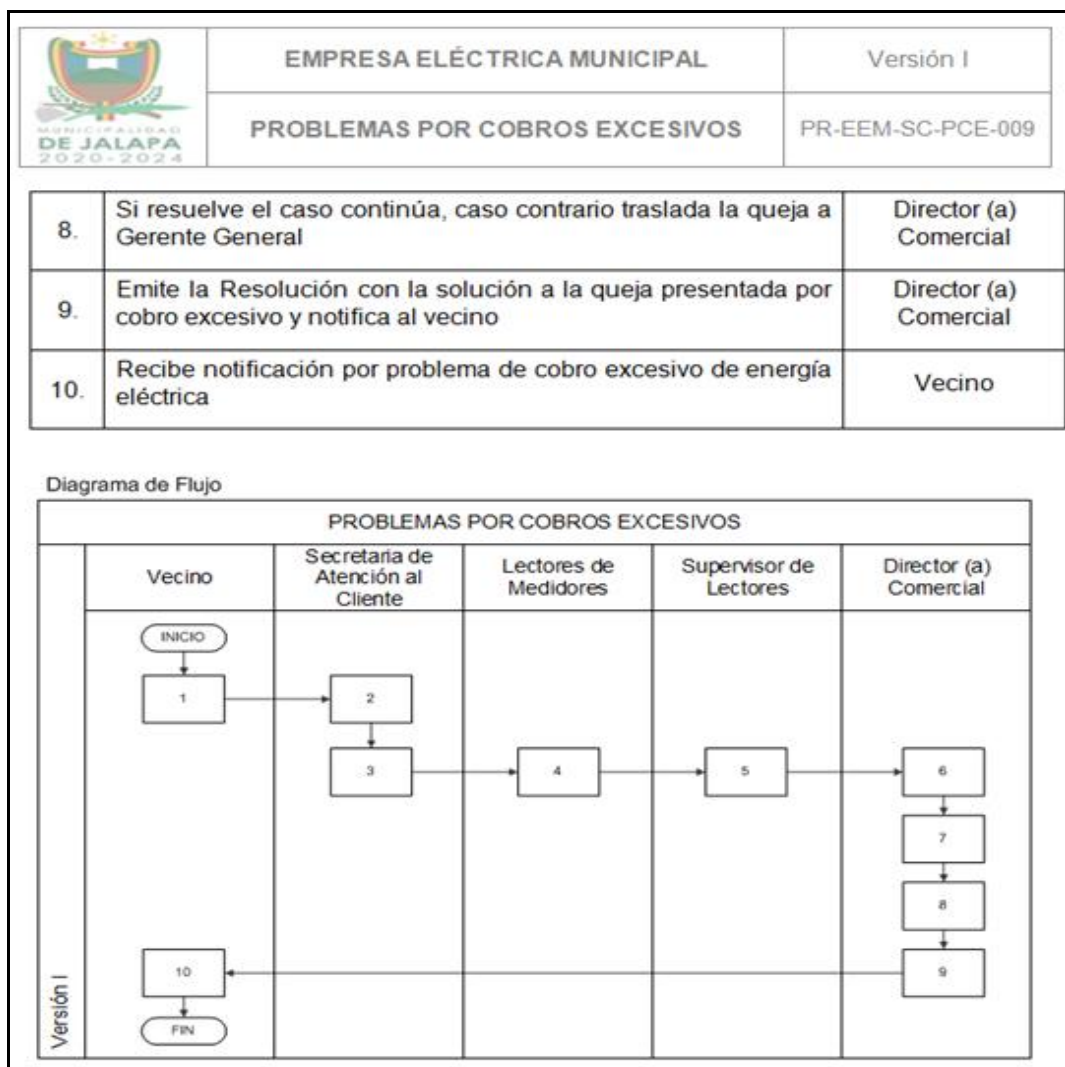
Definiciones:

- EEMJ: Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa

Narrativa

No.	Actividad	Responsable
1.	Presenta queja de cobro excesivo de energía eléctrica	Vecino
2.	Recibe la queja y la registra	Secretaria Atención al Cliente
3.	Verifica en el sistema de gestión de cobros de la EEMJ la última lectura para corroborar el problema del usuario	Secretaria Atención al Cliente
4.	Realiza orden de revisión	Lectores de Medidores
5.	Recibe el caso para su análisis y da respuesta al Director Comercial	Supervisor de Lectores
6.	Recibe la orden de lectura revisada por el supervisor de lectores con la lectura correcta	Director (a) Comercial
7.	Revisa en el sistema de gestión de cobros si aplica o no, a un cobro alto si el consumo fuera incorrecto, de lo contrario está en el promedio	Director (a) Comercial

Continuación de la figura 120.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

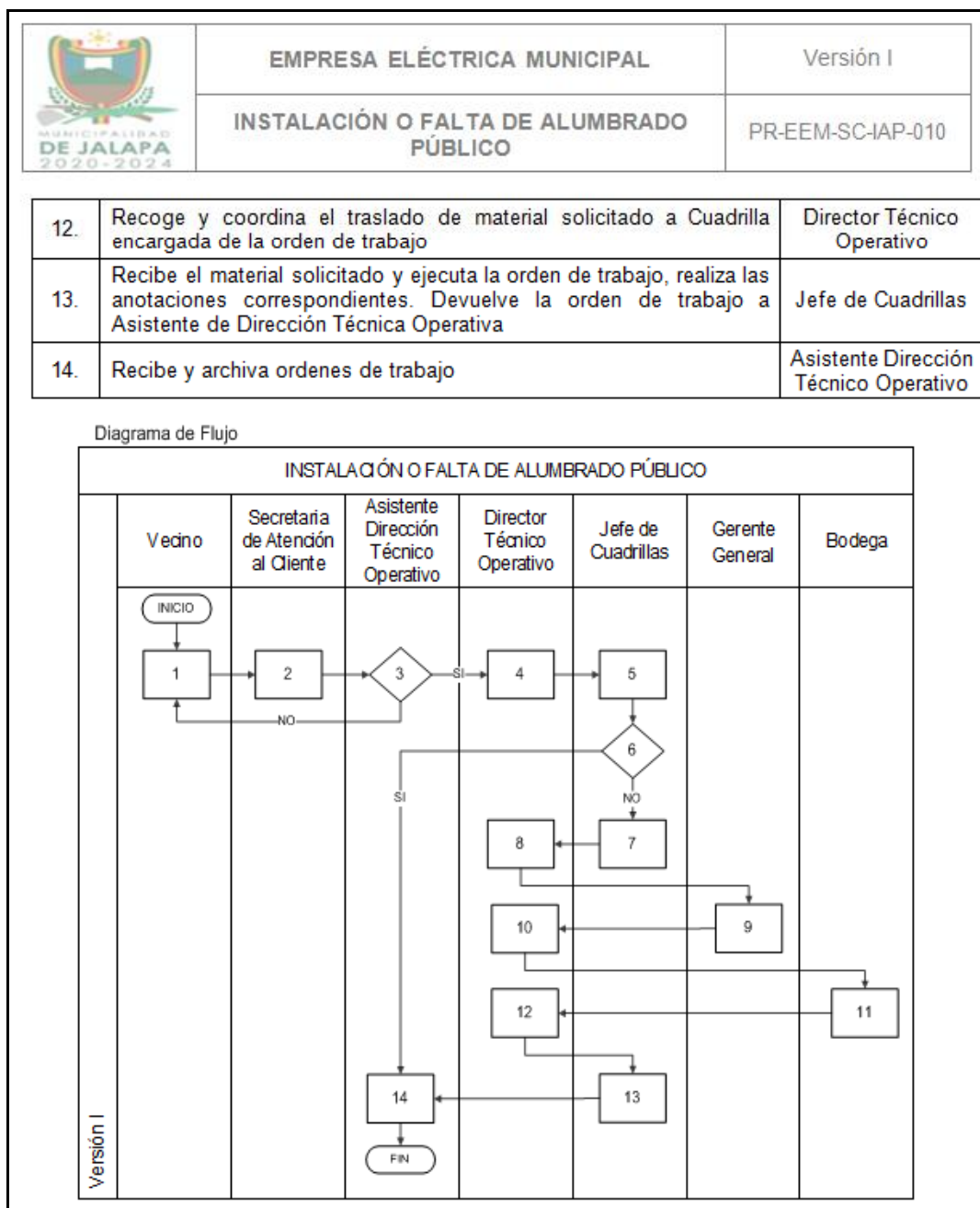
2.4.2.6.10. Instalación o falta de alumbrado público

Para la atención de las solicitudes de atención o falta de alumbrado eléctrico se documentó el procedimiento que se muestra en la figura 121.

Figura 121. Procedimiento para instalación o falta de alumbrado público

	EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL INSTALACIÓN O FALTA DE ALUMBRADO PÚBLICO	Versión I PR-EEM-SC-IAP-010																																				
<p>Propósito: Este proceso describe los pasos a seguir para realizar una instalación de alumbrado público dentro del municipio de Jalapa.</p> <p>Alcance: Este procedimiento inicia cuando el vecino se presenta a solicitar una instalación de alumbrado público y finaliza cuando esta haya sido ejecutada.</p> <p>Marco legal: a. Código Municipal</p> <p>Definiciones: Ninguna</p> <p>Narrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Actividad</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Presenta la solicitud por escrito de la instalación o falta de alumbrado público</td> <td style="text-align: center;">Vecino</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Recibe la solicitud y verifica que se cumple con los requisitos y traslada</td> <td style="text-align: center;">Secretaria de Atención al Cliente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Verifica la solicitud, si cumple con los requisitos traslada la solicitud al Director Técnico Operativo, caso contrario informa al vecino, inciso 1</td> <td style="text-align: center;">Asistente Dirección Técnico Operativo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>Recibe las solicitudes, emite las órdenes de trabajo y traslada al Jefe de Cuadrillas</td> <td style="text-align: center;">Director Técnico Operativo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td> <td>Recibe las órdenes de trabajo y procede a realizar una verificación en el lugar solicitado y hace las observaciones necesarias de acuerdo al tipo de solicitud. (alumbrado eléctrico nuevo o mantenimiento) (foco, fotozelda o lámpara completa)</td> <td style="text-align: center;">Jefe de Cuadrillas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td> <td>Si cuenta con los materiales necesarios para realizar el trabajo lo ejecuta y registra las observaciones correspondientes. Devuelve la orden de trabajo a la Asistente Dirección Técnica Operativa, pasa inciso 14, caso contrario continua paso 7</td> <td style="text-align: center;">Jefe de Cuadrillas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.</td> <td>Si no cuenta con materiales necesarios realiza la solicitud a Director Técnico Operativo</td> <td style="text-align: center;">Jefe de Cuadrillas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.</td> <td>Recibe la solicitud de material y traslada a Gerente General para su Autorización</td> <td style="text-align: center;">Director Técnico Operativo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.</td> <td>Revisa, firma y Autoriza la solicitud de material y lo traslada al Director Técnico Operativo</td> <td style="text-align: center;">Gerente General</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10.</td> <td>Recibe y traslada solicitud de material a bodega para que se les sea entregado lo requerido</td> <td style="text-align: center;">Director Técnico Operativo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11.</td> <td>Prepara y entrega el material solicitado a Director Técnico Operativo</td> <td style="text-align: center;">Bodega</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Responsable	1.	Presenta la solicitud por escrito de la instalación o falta de alumbrado público	Vecino	2.	Recibe la solicitud y verifica que se cumple con los requisitos y traslada	Secretaria de Atención al Cliente	3.	Verifica la solicitud, si cumple con los requisitos traslada la solicitud al Director Técnico Operativo, caso contrario informa al vecino, inciso 1	Asistente Dirección Técnico Operativo	4.	Recibe las solicitudes, emite las órdenes de trabajo y traslada al Jefe de Cuadrillas	Director Técnico Operativo	5.	Recibe las órdenes de trabajo y procede a realizar una verificación en el lugar solicitado y hace las observaciones necesarias de acuerdo al tipo de solicitud. (alumbrado eléctrico nuevo o mantenimiento) (foco, fotozelda o lámpara completa)	Jefe de Cuadrillas	6.	Si cuenta con los materiales necesarios para realizar el trabajo lo ejecuta y registra las observaciones correspondientes. Devuelve la orden de trabajo a la Asistente Dirección Técnica Operativa, pasa inciso 14, caso contrario continua paso 7	Jefe de Cuadrillas	7.	Si no cuenta con materiales necesarios realiza la solicitud a Director Técnico Operativo	Jefe de Cuadrillas	8.	Recibe la solicitud de material y traslada a Gerente General para su Autorización	Director Técnico Operativo	9.	Revisa, firma y Autoriza la solicitud de material y lo traslada al Director Técnico Operativo	Gerente General	10.	Recibe y traslada solicitud de material a bodega para que se les sea entregado lo requerido	Director Técnico Operativo	11.	Prepara y entrega el material solicitado a Director Técnico Operativo	Bodega
No.	Actividad	Responsable																																				
1.	Presenta la solicitud por escrito de la instalación o falta de alumbrado público	Vecino																																				
2.	Recibe la solicitud y verifica que se cumple con los requisitos y traslada	Secretaria de Atención al Cliente																																				
3.	Verifica la solicitud, si cumple con los requisitos traslada la solicitud al Director Técnico Operativo, caso contrario informa al vecino, inciso 1	Asistente Dirección Técnico Operativo																																				
4.	Recibe las solicitudes, emite las órdenes de trabajo y traslada al Jefe de Cuadrillas	Director Técnico Operativo																																				
5.	Recibe las órdenes de trabajo y procede a realizar una verificación en el lugar solicitado y hace las observaciones necesarias de acuerdo al tipo de solicitud. (alumbrado eléctrico nuevo o mantenimiento) (foco, fotozelda o lámpara completa)	Jefe de Cuadrillas																																				
6.	Si cuenta con los materiales necesarios para realizar el trabajo lo ejecuta y registra las observaciones correspondientes. Devuelve la orden de trabajo a la Asistente Dirección Técnica Operativa, pasa inciso 14, caso contrario continua paso 7	Jefe de Cuadrillas																																				
7.	Si no cuenta con materiales necesarios realiza la solicitud a Director Técnico Operativo	Jefe de Cuadrillas																																				
8.	Recibe la solicitud de material y traslada a Gerente General para su Autorización	Director Técnico Operativo																																				
9.	Revisa, firma y Autoriza la solicitud de material y lo traslada al Director Técnico Operativo	Gerente General																																				
10.	Recibe y traslada solicitud de material a bodega para que se les sea entregado lo requerido	Director Técnico Operativo																																				
11.	Prepara y entrega el material solicitado a Director Técnico Operativo	Bodega																																				

Continuación de la figura 121.



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

2.5. Costos de implementación

Para la documentación de los procedimientos de la municipalidad de Jalapa fue necesario contar con la aprobación del concejo municipal, quienes deben dar el visto bueno de los procedimientos sujetos a estudio.

Los costos de impresión de los procedimientos de la municipalidad de Jalapa incluyen el encuadernado, material informativo para el personal sobre la guía técnica y la impresión de los formatos que se emplearán para la evaluación de procedimientos existentes y los formatos para la recolección de información para los procedimientos nuevos a documentar.

Para el análisis, revisión y documentación de los procedimientos de las direcciones municipales: de planificación, de servicios públicos, de la mujer, de recursos humanos, así como para las empresas municipales: de agua y energía eléctrica se brindó el aporte del epesista de ingeniería industrial.

El monto estimado para la elaboración de los procedimientos para la municipalidad de Jalapa se muestra en la tabla XVII.

Tabla XVII. **Costos para la implementación de los procedimientos de la municipalidad**

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1 Epesista de ingeniería industrial	6 meses	Q 1 500,00	Q 9 000,00
Resma Papel	4	Q 30,00	Q 120,00
Impresión de procedimientos	6	Q 61,50	Q 369,00
Encuadernado	6	Q 60,00	Q 360,00
Reproducción de formatos	6	Q 6,60	Q 39,60
			Q. 9 888,60

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO DE UN SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE AGUA DE LLUVIA APLICANDO PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

3.1. Análisis de la situación actual de la escuela

La Escuela Oficial Urbana Mixta Colonia Linda Vista, se encuentra ubicada en la colonia linda vista del municipio de Jalapa, en ella se imparten clases a nivel primario en las jornadas matutina y vespertina. La escuela se encuentra en buenas condiciones (ver figura 122), es de un nivel, mide 56 metros de largo y 49 metros de ancho, cuenta con 16 salones de clase, 2 oficinas para usos administrativos, 2 patios utilizados para el recreo de los estudiantes, 14 servicios sanitarios, los servicios de agua potable y de energía eléctrica. La escuela cuenta con 600 alumnos en la jornada matutina de los cuales 320 son hombres y 280 mujeres, en la jornada vespertina asisten 300 alumnos de los cuales son 150 hombres y 150 mujeres.

Figura 122. **Instalaciones de la escuela**



Fuente: elaboración propia, empleando Huawei Y9 Prime.

El agua en la escuela es utilizada principalmente para los servicios sanitarios, la higiene personal, el mantenimiento de los salones de clases, jardines y áreas comunes. Este servicio es prestado por la empresa municipal de agua y se proporciona la cantidad de 30 metros cúbicos de agua por mes.

Con el fin de conocer la situación actual del abastecimiento del agua en la escuela fue necesario reunir al personal de guardiana, empleados de limpieza, profesores y directoras, con el objeto de plantear el problema principal que los aqueja. Posteriormente, se desarrolló una lluvia de ideas la cual permitió identificar las posibles causas que originan el problema.

La herramienta gráfica que se utilizó fue el diagrama causa-efecto. Con la ayuda del personal de la escuela se identificaron y agruparon las causas en

seis categorías que corresponde a la técnica de las seis Ms, siendo las siguientes:

- Método de trabajo
 - Desperdicio de agua en la realización de las actividades de limpieza.
 - Falta de capacitación del uso de agua almacenada en el depósito.
 - Fugas de agua en los servicios sanitarios.

- Mano de obra
 - Falta de interés del personal en ahorrar agua.
 - Personal no cierra correctamente la llave de los chorros.
 - Personal no reporta fugas de agua.

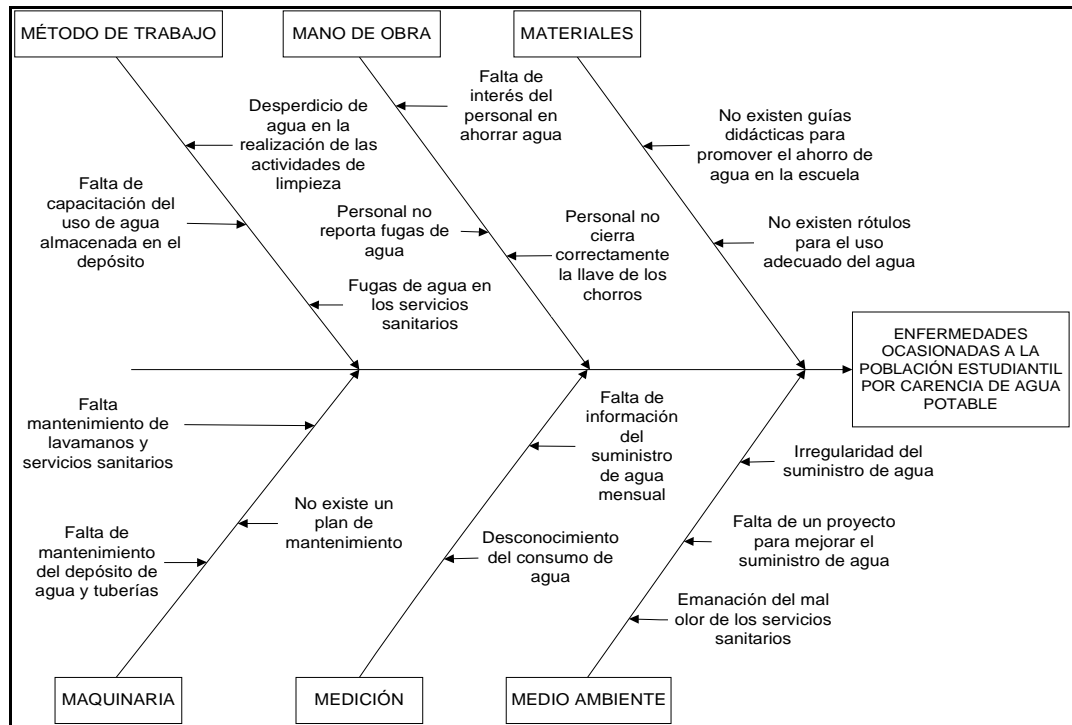
- Materiales
 - No existen guías didácticas dirigidas a los estudiantes para promover el ahorro de agua en la escuela.
 - No existen rótulos para que los estudiantes conozcan el uso adecuado del agua.

- Medio ambiente
 - Emanación del mal olor de los servicios sanitarios por la falta de limpieza.

- Falta de un proyecto para mejorar el suministro de agua.
- Irregularidad del suministro de agua.
- Medición
 - Las directoras no cuentan con información de cuanto es el suministro de agua mensual de la escuela.
 - Las directoras desconocen cuál es el consumo de agua mensual de la escuela.
- Maquinaria
 - No existe un plan de mantenimiento para el equipo que se utiliza para el suministro de agua en la escuela.
 - Falta de mantenimiento del depósito de agua y tuberías que se emplean en la escuela para la distribución de agua.
 - Falta de mantenimiento de los lavamanos y servicios sanitarios.

De acuerdo con análisis anterior se determinó que el problema es la falta de agua para los servicios sanitarios y de limpieza en la escuela lo que ocasiona enfermedades a la población estudiantil por la carencia de agua potable. A continuación, en la figura 123 se muestra el diagrama causa-efecto.

Figura 123. Diagrama causa-efecto suministro de agua en la escuela




Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Visio.

Como puede observarse en la figura anterior, se identifica que la causa raíz es la irregularidad en el suministro de agua a la instalación escolar lo que genera enfermedades a la población estudiantil.

3.1.1. Análisis de las instalaciones de la escuela con relación al uso del agua

Para conocer la cantidad y el estado en que se encuentran los servicios sanitarios y el área de limpieza de la escuela, se realizó la lista de chequeo que se muestra en la figura 124.

Figura 124. Formato de lista de chequeo de los servicios sanitarios y área de limpieza

Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ingeniería Ejercicio Profesional Supervisado -EPS			
Objetivo: Recabar información de datos generales de los servicios sanitarios y de limpieza de la escuela.			
1.	Jornadas de estudio:	Matutina <input type="checkbox"/>	Vespertina <input type="checkbox"/>
2.	¿Cuántos servicios sanitarios tiene la escuela	Inodoros <input type="checkbox"/>	Mingitorios <input type="checkbox"/> Lavamanos <input type="checkbox"/>
3.	Cantidad de servicios sanitarios en funcionamiento	Inodoros <input type="checkbox"/>	Mingitorios <input type="checkbox"/> Lavamanos <input type="checkbox"/>
4.	Estado de los servicios sanitarios	Bueno	Regular
	Inodoros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mingitorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Lavamanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Presentan fugas de agua	SI	NO
	Inodoros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mingitorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Lavamanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Los servicios sanitarios tienen puertas:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
7.	El piso de los servicios sanitarios es de:	Cemento <input type="checkbox"/>	Granito <input type="checkbox"/>
8.	Las paredes están en buenas condiciones:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
9.	Tipo de iluminación en los servicios sanitarios:	Natural <input type="checkbox"/>	Artificial <input type="checkbox"/>
10.	Tipo de ventilación en los servicios sanitarios:	Natural <input type="checkbox"/>	Artificial <input type="checkbox"/>
11.	Cuenta con área para el servicio de limpieza la escuela:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
12.	Cuántas pilas tiene la escuela:	<input type="text"/>	
13.	De qué material son las pilas:	Cemento <input type="checkbox"/>	Plástico <input type="checkbox"/>
14.	Cuáles son las condiciones de las pilas:	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>
			Malo <input type="checkbox"/>

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Después de realizar la lista de chequeo en la escuela se determinó sobre el estado de los servicios sanitarios de la escuela lo siguiente:

Los inodoros se encuentran en buen estado, son de porcelana con pedestal, tiene un depósito de 9 litros, los cuáles se descargan de forma manual por medio de cadena, no tienen quebraduras, ni rajaduras, los depósitos cuentan con su tapadera, no se observan fugas externas, el piso es de granito, el cual puede ser limpiado fácilmente, las paredes son de block y ladrillo, se encuentran en buen estado y cada uno tiene una puerta de metal con cerrojo por dentro. Actualmente hay 7 inodoros, 3 en el área de hombres y 4 en el de mujeres. En la figura 125 se presenta una fotografía de un inodoro de la escuela.

Figura 125. **Fotografía de los inodoros**



Fuente: elaboración propia, empleando Huawei Y9 Prime.

Se cuenta con un mingitorio de cemento con azulejo, de activación manual por medio de una llave de perilla colocada en la parte central, se encuentra en estado regular, ya que por el uso diario que se le da este presenta una fuga de agua (goteo) en el área de la perilla y suelta mal olor por el uso inadecuado. En esta área al momento de abrir la perilla se dan salpicaduras al

suelo, formando pequeñas pozas de agua, que pueden causar accidentes a los alumnos, la fotografía del mingitorio se muestra en la figura 126.

Figura 126. **Fotografía del mingitorio**



Fuente: elaboración propia, empleando Huawei Y9 Prime.

Los lavamanos son de porcelana cuadrangular con una base de metal, de activación manual con un grifo plástico de dos llaves, cuando existe presión de agua, al momento de abrir la llave se dan salpicaduras al suelo, no se presentan fugas, la limpieza se realiza dos veces por día. Se tienen 3 lavamanos en el baño de hombres y 3 en el baño de mujeres y estos funcionan correctamente, en la figura 127 se presenta una fotografía del lavamanos instalado en la escuela.

Figura 127. **Fotografía del lavamanos**



Fuente: elaboración propia, empleando Huawei Y9 Prime.

En el área de lavado cuentan con 3 pilas de cemento, que se encuentran en la parte frontal de la escuela, tienen 1 chorro en cada pila para el llenado de agua, las condiciones no son óptimas ya que tienen partes quebradas y están manchadas, no presentan fugas externas, en la figura 128 se presenta una fotografía de las pilas.

Figura 128. **Fotografía de las pilas del área de servicio de limpieza**



Fuente: elaboración propia, empleando Huawei Y9 Prime.

El agua potable que utiliza la escuela lo suministra la municipalidad de Jalapa a través de la empresa municipal de agua, mediante su red de

distribución municipal. La empresa municipal de agua no cuenta con un registro con el detalle del consumo mensual de agua en la escuela, derivado de un convenio entre la municipalidad y el ministerio de educación, por medio del cual se brinda el servicio de agua potable y el costo del consumo lo absorbe la municipalidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que cada persona utiliza de 50 a 100 litros de agua para cubrir la mayoría de necesidades básicas y evitar la mayor parte de los problemas de salud. En el Plan Maestro de Abastecimiento de Agua a la Ciudad de Guatemala que data de 1990, se estimó una demanda de agua potable de 225 litros/hab./día (0,225 mts³/hab./día) y a nivel internacional se establece que la Norma Técnica Colombiana NTC 1500:2004 estima que son 50 litros/usuario/día para instituciones educativas, aunque los consumos dependen de las situaciones particulares de las instituciones.

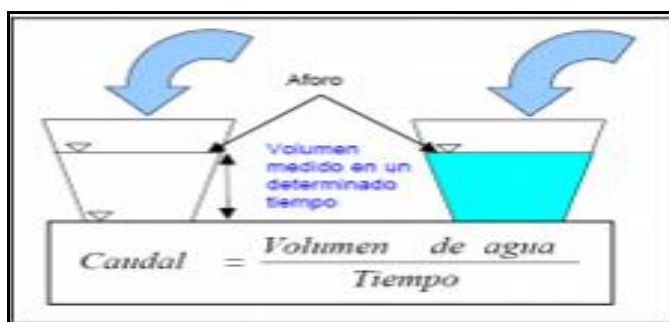
Para determinar el consumo de agua en la escuela durante las jornadas de estudio se realizó un análisis de aproximación del caudal de agua utilizado en el área de los servicios sanitarios y en el área de limpieza que emplea este suministro. El caudal se determinó empleando la siguiente fórmula del autor Valera.

$$Q = \frac{\text{Volúmen}}{\text{tiempo}} = \frac{m^3}{s}$$

En el caso de la escuela objeto de estudio el consumo mensual se determinó utilizando el medio del caudal de salida de los consumidores, tiempo y número de veces utilizados al mes.

Para establecer el caudal de salida de los lavamanos, se empleó el método del balde y cronómetro que consiste en usar un recipiente aforado, para medir el tiempo que tarda en llenarse el recipiente, el caudal se calcula dividiendo el volumen de agua en el recipiente, entre el tiempo que se ha tardado en llenar el mismo, como se muestra en la figura 129.

Figura 129. **Método de balde y cronómetro para medir caudales**



Fuente: Centro de Promoción de Tecnologías Sostenibles. *Guía técnica general de P+L*. p.94

Se procedió a medir el tiempo que tarda en llenarse un recipiente con aforo de 1 litro, y con un cronómetro, abriendo la llave del lavamanos con la máxima capacidad que permite y se procedió a tomar el tiempo en que tarda en llenarse el recipiente, se realizaron 10 repeticiones. Los resultados se muestran en la tabla XVIII.⁸

⁸ RUBIO, Luis. *Aplicación de producción más limpia en la unidad de eps de la facultad de ingeniería de la universidad de san carlos de Guatemala*. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2544_IN. Consulta: agosto de 2020.

Tabla XVIII. **Tiempo de llenado del recipiente de 1 litro**

Toma	Tiempo (s)	
	Repetición 1	Repetición 2
1	18,74	18,92
2	18,01	18,82
3	18,10	18,44
4	18,96	18,07
5	18,79	18,58

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

El tiempo promedio para el llenado de un litro se obtuvo con la fórmula siguiente:

$$\text{Tiempo promedio} = \frac{\sum \text{tiempos}}{N_{0. \text{ de tomas}}}$$

De la información obtenida del llenado de un recipiente, se determinó que 1 litro se llena en 18,54 segundos aproximadamente.

$$\text{Caudal} = \frac{\text{Volumen de llenado}}{\text{tiempo en llenarse}}$$

$$\text{Caudal} = 0,0539 \text{ litros / segundo} * (60 \text{ segundos / 1 min}) = 3,234$$

El caudal de agua en los lavamanos es de 3 litros / minuto aproximadamente. Para la medición de agua que llena los depósitos de los inodoros, se tomó el recipiente de 1 litro y se procedió a llenar el depósito manualmente hasta que el flotador llegará a su nivel de llenado. De la medición

efectuado se determinó que la capacidad de cada tanque o depósito de los inodoros es de 9 litros aproximadamente por cada descarga.

Para determinar la cantidad de agua que se utiliza en las pilas del área de lavandería del establecimiento se procedió al realizar el mismo método de llenado manualmente con el recipiente de 1 litro. Con la medición realizada se determinó que cada pila se llena con 88 litros.

Con la información obtenida en el caudal promedio del lavamanos que es de 3 lts/min, la capacidad del tanque de los inodoros es de 9 litros por descarga, el mingitorio tiene un caudal promedio de 3 lts/min y el caudal de las pilas es de 88 litros. A continuación en la tabla XIX se muestra el consumo aproximado de agua en la escuela.

Tabla XIX. **Estimación del consumo de agua mensual en la escuela**

Servicios	Caudal promedio	Duración	Utilización diaria	Utilización mensual	Consumo (Litros)
Inodoro	9 litros/min	1 descarga	138 veces	20	24 840
Mingitorio	3 litros/min	0,18 minutos	95 veces	20	1 026
Lavamanos	3 litros/min	0,18 minutos	205 veces	20	2 214
Pilas	4 litros/min	22 minutos	2 veces	20	3 520
Nota: Datos estimados				Consumo total en litros	31 600
				En m ³	31,60

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Como podemos observar en la tabla anterior el consumo de agua en los servicios sanitarios y área de limpieza es de 31 600 litros de agua mensual

durante las jornadas de estudio lo que equivale a 13,86 % del consumo de agua al mes, considerando que cada persona consume como mínimo 50 litros de agua al día.

Aunque no se tiene información de los costos del consumo de agua de la escuela por el convenio que existe entre municipalidad-ministerio de educación, se estableció el costo empleando las tarifas de la empresa municipal de agua, como se muestra en la tabla XX.

Tabla XX. **Tarifas de la empresa municipal de agua**

Tarifas	Canon de agua potable mensual	Tasa sistema de alcantarillado	Tarifa de exceso
Domestica	Q 20,00	Q 10,00	Q 2,00
Pública	Q 40,00	Q 20,00	Q 2,00
Comercial	Q 75,00	Q 25,00	Q 3,00
Industrial	Q 115,00	Q 35,00	Q 5,00
Especial	Q 115,00	Q 35,00	Q 5,00
Lotificaciones	Q 50,00	Q 25,00	Q 2,00
Colonias	Q 30,00	Q 10,00	Q 2,00

Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Tarifas empresa municipal de agua.*

Consulta: 15 de octubre de 2020.

Como se establece en el “artículo 4. Cantidad de agua por servicio. La municipalidad concederá servicios de hasta 30 metros cúbicos de agua al

mes⁹, y como la escuela es una institución pública, podemos observar en la tabla XIX, el consumo mensual es de 31,6 metros cúbicos, si se pagará por el servicio de agua, la escuela tendría que pagar la tarifa mensual más un exceso, ya que pasa de los metros cúbicos para este tipo de inmueble. El costo por el servicio es de Q 40,00 por el canon de agua, Q 20,00 por servicios de alcantarillado y de Q 2,00 por exceso. En total la escuela pagaría Q 62,00 mensuales y Q 744,00 anuales.

3.2. Diseño del sistema de recolección de agua de lluvia

La práctica de recolectar y utilizar el agua de lluvia que se descarga de los techos es una técnica que se está utilizando a través de la producción más limpia¹⁰, la cual busca las maneras de usar las fuentes de agua de forma inteligente.

Se analizaron diferentes sistemas de recolección de agua de lluvia, se seleccionó el sistema Ekomuro H₂O, este se aplicará en esta propuesta ya que se adapta a la condición actual de la escuela.

La cultura del ahorro de agua y la adecuada disposición de los residuos sólidos, en especial de los envases PET, constituyen un tema que resulta de interés a nivel mundial, para proteger el medio ambiente y los ecosistemas.

⁹ Municipalidad de Jalapa. *Reglamento para la administración y prestación del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado del municipio de Jalapa.* <https://comunicacionmunijalapa.wordpress.com/reglamentos/>. Consulta: agosto de 2020.

¹⁰ Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. *Política nacional de producción más limpia.* <http://www.sia.marn.gob.gt/publicaciones/Políticas%20Marn/10%20Pol%C3%ADtica%20de%20Produccion%20M%C3%A1s%20Limpia.pdf>. Consulta: agosto de 2020.

Para la recolección de agua de lluvia en la escuela se propone el modelo denominado Ekomuro H2O, el cual consiste en una pared formada por 54 botellas PET de 3 litros de capacidad que se conectan entre sí formando un depósito de agua vertical, lo cual permitirá almacenar 162 litros por día durante el período de lluvia que está comprendido entre los meses de abril a diciembre.

Para la propuesta de la recolección de agua de lluvia, se considera un promedio de 15 días de lluvia por mes durante el período de abril a octubre que son los meses que dura el ciclo académico. El agua que sea captada puede ser utilizada en las pilas para la limpieza de las instalaciones y así tener un ahorro del consumo de agua de 2 430 litros de agua al mes por una pared de Ekomuro H2O durante el período de lluvia que equivalen a 2,43 metros cúbicos.

Considerando la cantidad de agua requerida por día luego de realizar el consumo aproximado de agua en los servicios sanitarios y área de limpieza, la estimación del agua de lluvia que se considera puede ser captada se establece que por cada pared vertical que se implemente se puede reducir el 10 % del consumo de agua por día, (ver tabla XXI). Con la implementación de 3 paredes se puede reducir hasta un 30 % que equivale a 9 720 litros que equivale a 9,72 metros cúbicos al mes.

Tabla XXI. Cantidad de ahorro de agua por día

Cantidad de paredes	Cantidad de litros captados	Cantidad de agua requerida	Porcentaje suministrado por agua de lluvia	Ahorro de consumo diario (litros)
1	162	1 580	10 %	162
2	324	1 580	20 %	324
3	486	1 580	30 %	486

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Al implementar la propuesta del Ekomuro H2O se estima una disminución de 162 litros diarios por cada pared vertical que se implemente durante los meses de abril a octubre. (Ver tabla XXII).

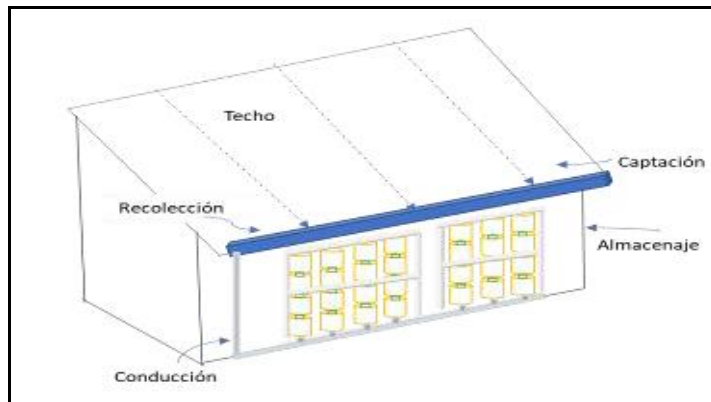
Tabla XXII. **Estimación de ahorro de agua**

	Consumo actual de agua por día (litros)	Ahorro de agua por día (litros)	Consumo con el modelo propuesto (litros)	Consumo de agua por mes (litros)	Metros cúbicos
Ekomuro 1	1 580	162	1 418	28 360	28,36
Ekomuro 2	1 580	324	1 256	25 120	25,12
Ekomuro 3	1 580	486	1 094	21 880	21,88

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

El sistema de recolección de agua de lluvia propuesto para la escuela está compuesto por un sistema de captación, un recolector y conductor del agua, y por un almacenamiento, en los cuales se utilizarán: 1 tubo o canaleta de PVC de 3 pulgadas, 2 tubos PVC de ½ pulgada, pegamento y sellador, 1 reductor de caños PVC, 16 injertos de PVC, 16 codos de PVC, 1 sierra, 1 adaptador PVC, 1 grifo, 4 tubos estructurales cuadrados chapa 16 de 1”, 4 yardas de tela metálica y 54 botellas PET de 3 litros. Ver figura 130.

Figura 130. **Modelo de Ekomuro H2O**

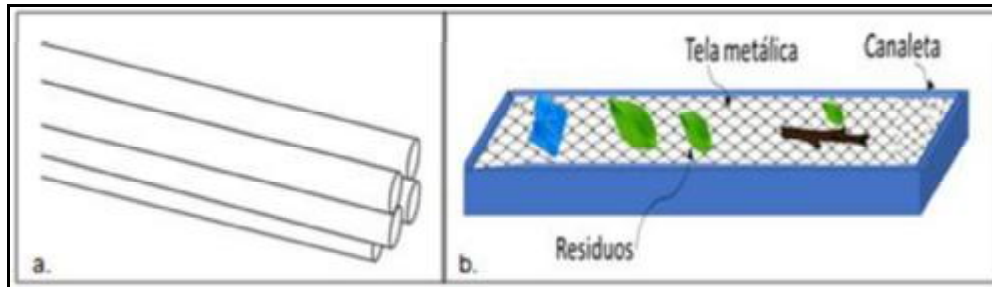


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Para el área de captación del agua de lluvia que estará situado en el techo de la escuela, ya que estos son de lámina la cual tiene una pendiente apropiada que permite el escurrimiento del agua hacia el área de recolección.

Para el área de captación del agua se utilizarán tubos pvc (a) o canaletas PVC (b), para la elaboración se necesitarán 3 tubos de $\frac{1}{2}$ pulgada, 1 canaleta de 3 pulgadas, 1 yarda de tela metálica, 1 reductor de caños, pegamento y sellador. Los tubos estarán colocados al final de cada lámina para captar el agua de lluvia, la tela metálica se colocará en el tubo o canaleta pvc para impedir el ingreso de hojas, troncos, piedras o cualquier objeto que pudiera estar en el techo, tal como se muestra en la figura 131.

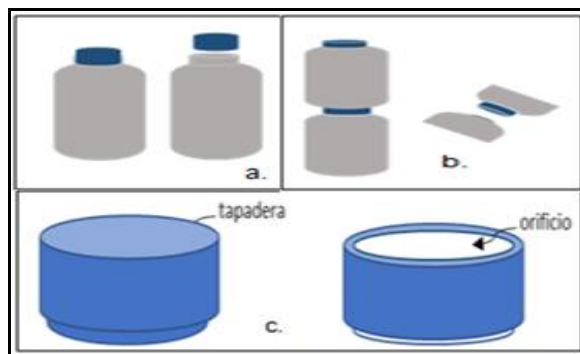
Figura 131. **Ilustración de tubos y canaleta de pvc**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Para el almacenamiento del agua se utilizarán 54 botellas de plástico PET de 3 litros (a) por cada pared implementada. Cada pared estará conformada por 9 columnas de 6 botellas PET cada una, las tapaderas tendrán un orificio (c) para poder unir con el fondo de botella (b) para permitir el traslado del agua, se utilizará pegamento y sellados, tal como se muestra en la figura 132.

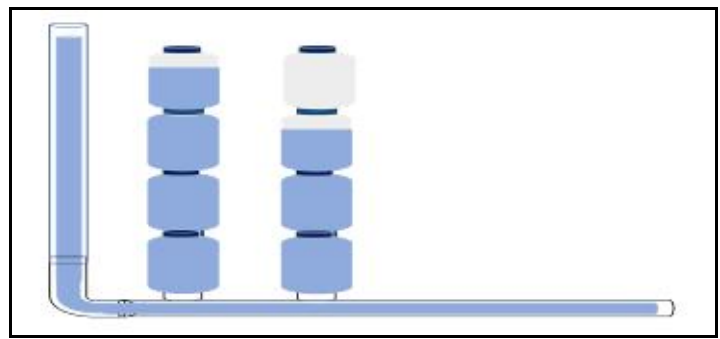
Figura 132. **Ilustración de botellas de plástico, tapaderas normales y perforadas**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

El agua captada se traslada a través de 2 tubos PVC de ½ pulgadas, 1 reductor de caños PVC, los cuales servirán para llenar las botellas que conforman la pared vertical Ekomuro H2O, como se muestra en la figura 133.

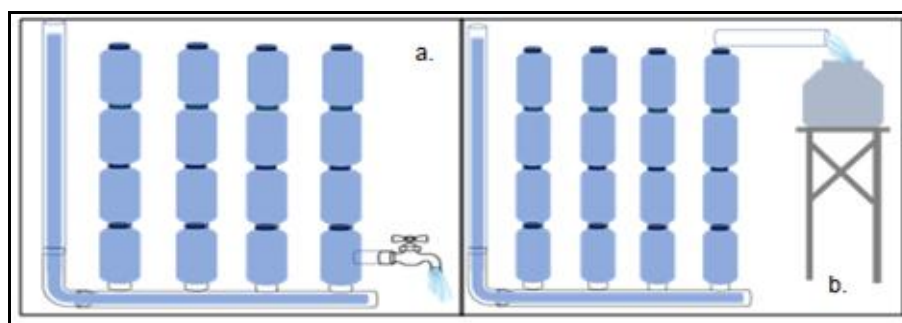
Figura 133. **Ilustración de llenado de botellas**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Para el caso que existiera exceso de lluvia y las paredes estén llenas se colocará en la parte inferior un chorro (a) para el llenado de pilas y en la parte superior un tubo pvc que permita el desfogue de agua hacia un tanque con mayor capacidad (b), tal como se muestra en la figura 134.

Figura 134. **Ilustración de Ekomuro H₂O para ser utilizado con chorro y con salida a un tanque mayor**



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Con este modelo de recolección de agua de lluvia se estará aplicando una estrategia para reducir el consumo de agua en la escuela, implementando la producción más limpia el cual nos permitirá crear una gestión ambiental en los centros educativos y podrá emplearse a nivel escolar con apoyo de programas de desarrollo que implemente la municipalidad de Jalapa.

La importancia del ahorro y uso racional del agua a los alumnos resulta de vital importancia, debido a que es uno de los recursos naturales más importantes y que se agotan diariamente debido al mal uso que se le da, ante esto se hará una señalización y propuestas de disminución de consumo de agua en los servicios sanitarios de la escuela.

El modelo propuesto requiere que se le dé un mantenimiento 2 veces al año el cuál se debe realizar lo siguiente:

- Al iniciar el ciclo escolar en los meses entre enero y marzo, se debe revisar el techo de la escuela que no tenga alteraciones que modifiquen el sistema de captación de agua.
- Se debe hacer limpieza de los canales y verificar que la tela metálica esté en condiciones para filtrar cualquier objeto extraño.
- Revisar que la tubería y las botellas empleadas estén en buenas condiciones.
- Al finalizar el ciclo escolar verificar que no se quede agua almacenada en las paredes del Ekomuro H₂O.

El ciclo escolar está comprendido entre los meses de febrero a octubre regularmente, la propuesta de los Ekomuro H₂O será de beneficio para la escuela durante el período de invierno, por lo que se tomarán acciones que deben practicarse dentro de la escuela para tener un mayor ahorro de agua.

Como primera acción se disminuirá el consumo de agua en los inodoros, introduciendo una botella plástica en el depósito de agua (pachones plásticos con arena). Estas botellas tienen un volumen aproximado de 0,3 litros cada una, los inodoros se utilizan en un aproximado de 138 veces al día, teniendo un gasto de 1 242 litros diarios que equivale a 24 840 litros al mes. En la figura 135 se muestra como estará colocada la botella de plástico.

Figura 135. **Fotografía de pachones de arena en tanque del inodoro**



Fuente: elaboración propia, empleando Huawei Y9 Prime.

Con esta propuesta se disminuirá 1 litro de agua por cada descarga cuando se utilicen los inodoros, esto equivale a 138 litros de agua al día, lo que sería un ahorro de 2 760 litros de agua al mes. En la tabla XXIII se muestra el consumo actual de los inodoros al mes y el resultado de ahorro de agua utilizando la propuesta planteada anteriormente.

Tabla XXIII. **Consumo actual contra consumo estimado con la propuesta en inodoros**

	Litros por descarga	Litros al mes
Consumo actual inodoros	9	24 840
Consumo mejorado	8	22 080
	Ahorro	2 760

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Como segunda medida se disminuirá el caudal de agua en los lavamanos, se propone cerrar la llave de paso que se ubica por debajo de cada

lavamanos, hasta alcanzar un caudal de 1,5 litros por minuto que equivale al 50 % del caudal actual que es de 3 litros por minuto, que sigue siendo una presión adecuada para el tipo de utilización que se le da a los lavamanos de la escuela. El consumo del modelo propuesto y el consumo actual, se muestran en la tabla XXIV.

Tabla XXIV. **Consumo actual contra consumo estimado con la propuesta en lavamanos**

	Caudal lts/min	Litros al mes
Consumo actual lavamanos	3	2 214
Consumo mejorado	1,5	1 107
	Ahorro	1 107

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

El ahorro estimado es aproximadamente de 55 litros al día y de 1 107 litros al mes. Al implementarse el sistema de recolección de agua de lluvia y las dos medidas para la disminución de agua en los servicios sanitarios, podemos ver el ahorro mensual de agua durante un ciclo escolar. Ver tabla XXV.

Tabla XXV. **Consumo actual de agua contra consumo de agua con modelos propuestos**

		Ekomuro 1	Ekomuro 2	Ekomuro 3	Propuesta Inodoros	Propuesta Lavamanos
Consumo (litros por día)	total	1 580	1 580	1 580		
Consumo (litros por día)	actual				1 242	111
Consumo propuesto	modelo	1 418	1 256	1 094	1 104	55,3
Ahorro de agua por día (litros)		162	324	486	138	55,3
Ahorro de agua por mes (litros)		2 430	4 860	7 290	2 760	1 107

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Con los datos de la tabla anterior se puede determinar el ahorro de agua por día utilizando el modelo de recolección de agua de lluvia y de las propuestas para los servicios sanitarios.

El ahorro de agua por día utilizando una pared de Ekomuro H₂O sería de 162 litros de agua promedio durante la época de lluvia, para dos paredes de Ekomuro H₂O el ahorro es de 324 litros de agua y para tres paredes de Ekomuro H₂O es de 486 litros de agua, y para las acciones a tomarse para la reducción de agua tenemos que en los inodoros tendríamos un ahorro de 138 litros de agua por día y de 55 litros de agua para los lavamanos.

Si se implementa una pared de Ekomuro H₂O más las acciones a implementar se tendrían un ahorro de agua al mes de 6 297 litros de agua, si se

implementaran dos paredes de Ekomuro H₂O el ahorro sería de 8 727 litros de agua y con tres paredes de Ekomuro H₂O se ahorraría un total de 11 157 litros de agua al mes.

Adicionalmente, se colocarán 11 señales ópticas para fortalecer el proceso de enseñanza sobre la reducción del consumo de agua, en la que se propone la colocación de rótulos en los servicios sanitarios de la escuela que les recuerde a los estudiantes el uso apropiado del agua.

Los rótulos propuestos buscan llamar la atención de los estudiantes, con mensajes breves y claros, los cuales se realizarán en forma rectangular con material pvc, fondo blanco, letras azules, las dimensiones serán de 36,6 cm de largo y 18,3 cm de ancho.

Se colocará como slogan “Amiguito, recuerda el agua se agota” y se empleará la imagen de una gota color celeste. Para el área de lavamanos (a) se colocarán 4 rótulos para evitar el desperdicio del agua al momento de ser utilizados, se colocará 1 rótulo donde se encuentra el mingitorio (b) para recordarles que no dejen la llave de paso abierta, en el área de los inodoros se colocarán 5 rótulos para evitar la descarga de este en situaciones que no lo ameriten (c) como tirar basura dentro de este y por último se colocará 1 rótulo en el área de pilas (d) con mensaje de concientización sobre el uso inadecuado del agua, como se muestra en la figura 136.

Figura 136. Ilustración de rótulos en servicios sanitarios



Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

3.3. Costos de implementación

Para el plan de ahorro de agua se ha tomado en cuenta que la captación de agua será en época de invierno que está contemplado durante los meses de abril a octubre.

A continuación, se muestra en la tabla XXVI los costos de implementación para el diseño de recolección de agua de lluvia Ekomuro H2O.

Tabla XXVI. **Costo de implementación**

Cant.	Nombre	Costo Unitario	Total en Q
2	Tubos PVC de ½ pulgadas	19,00	38,00
1	Tubo PVC de 3 pulgadas	175,00	175,00
1	Pegamento y sellador	40,00	40,00
1	Reductor de caños pvc	13,00	13,00
16	Injertos de PVC	1,15	18,40
16	Codos de PVC	1,40	22,40
1	Sierra	36,00	36,00
1	Adaptador PVC	2,25	2,25
1	Grifo	50,00	50,00
54	Botellas PET de 3 litros	0,00	0,00
4	Tubo estructural cuadrado chapa-16 1"	64,00	256,00
4	Yardas de tela metálica	8,00	32,00
11	Rótulos	30,00	330,00
		Total Q	1 463,05

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

Como se observa en la tabla anterior, para iniciar el sistema de recolección de agua de lluvia se requiere de una inversión de materiales de Q 1 133,05 para que el consumo de agua se reduzca hasta de 2 430 litros de agua mensuales.

4. FASE DE DOCENCIA, PLAN DE CAPACITACIÓN

4.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Para diagnosticar las necesidades de capacitación se realizaron entrevistas no estructuradas al personal de la unidad de gestión ambiental para establecer los temas de capacitación necesarios para el desarrollo de sus actividades.¹¹ Los temas identificados son los siguientes:

- Educación Ambiental
- Reforestación
- El medio ambiente y los problemas ambientales
- La contaminación
- Producción más limpia
- Biodiversidad
- Bosques
- Contaminación del agua
- Incendios forestales
- El agua
- El suelo
- Deforestación
- Desastres naturales
- Manejo de residuos sólidos

¹¹ ACEVEDO. Alejandro. *El proceso de la entrevista*. https://books.google.com.gt/books?id=V-Wi4_aHmKAC&printsec=frontcover&dq=El+proceso+de+la+entrevista.+Conceptos+y+modelos.+4%C2%AA.+Edici%C3%B3n. Consulta: agosto de 2020.

- Calentamiento global y cambio climático
- Plan de contingencia
- Atmósfera

4.2. Plan de capacitación anual

Se elaboró un plan de capacitación anual para ser implementado por la unidad de gestión ambiental municipal y este, está dirigido para estudiantes y grupos de vecinos del municipio de Jalapa.

Las capacitaciones se desarrollarán en el salón municipal, en los viveros municipales y en algunas ocasiones según el tipo de capacitación se hará en áreas externas a la municipalidad y se harán por medio de pláticas, material didáctico y/o material visual que facilite el aprendizaje para así crear una conciencia ambiental y se hará con recursos de la municipalidad de Jalapa.

La planificación de cada tema que será incluido en el plan de capacitación anual se muestra a continuación:

- Educación Ambiental: el objetivo de esta capacitación es formar y capacitar a los estudiantes de nivel pre primario para elegir modos de vida y de comportamiento que sean compatibles con el medio ambiente, será impartido por personal de la unidad de gestión ambiental municipal, la duración será de una hora y se impartirán cinco sesiones de diez estudiantes por sesión, la capacitación será de manera virtual y se les brindará conocimientos básicos sobre el medio ambiente, la importancia de la educación ambiental y los cuidados a la naturaleza, la fauna y la

flora, los problemas medio ambientales, la contaminación y sobre el aprovechamiento del agua.

- Reforestación: el objetivo de la reforestación es mejorar las áreas verdes y el medio ambiente, esta capacitación está dirigida a estudiantes de nivel pre primario y será impartido por personal de la unidad de gestión ambiental municipal, tendrá una duración de una hora por sesión y se impartirán cinco sesiones con participación de diez estudiantes por sesión, la capacitación se impartirá de manera virtual y se les brindará los conocimientos básicos sobre la deforestación, las causas y el proceso de reforestación y su importancia para mejorar las condiciones ambientales del municipio.
- El medio ambiente y los problemas ambientales: el objetivo principal de esta capacitación es orientar un proceso para la toma de decisiones relacionada con el uso apropiado de los recursos naturales y el medio ambiente, serán impartidas cinco sesiones con la participación de diez estudiantes cada una y tendrá una duración de dos horas por sesión, la unidad de gestión ambiental municipal a través de su personal serán los encargados de impartir esta capacitación en formato virtual, dando a conocer sobre las acciones formativas sobre el medio natural y sus problemas ambientales a través del diseño y programación de actividades específicas sobre la evolución e inducción a la gestión ambiental y sobre la problemática ambiental dentro del municipio de Jalapa.
- La contaminación: el objetivo de esta capacitación es identificar las principales fuentes de emisión de los contaminantes que afectan la salud humana y el bienestar de la población, para esta capacitación será de

forma presencial en las instalaciones del vivero municipal y se contará con un instructor externo especializado en el tema y con personal de la unidad de gestión ambiental municipal, se impartirán cinco sesiones con participación de diez estudiantes de nivel primario las cuales tendrán una duración de una hora por sesión. El contenido a impartir es sobre la implementación de estrategias para determinar la relación del aire, ruido y efectos en la salud, monitoreo y seguimiento de la calidad del aire, causas de la contaminación del agua, aire y del suelo, así como las consecuencias de la contaminación ambiental, se le dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.

- Producción más limpia: el objetivo principal de esta capacitación es plantear opciones de la producción más limpia que se puedan implementar en el municipio de Jalapa. Está dirigida al nivel básico y secundario y se les inducirá sobre las tecnologías limpias e innovadoras que a su vez les permitan apoyar el cumplimiento de las directrices legales ambientales de la (P+L). Los estudiantes tendrán acceso al contexto del desarrollo sostenible, estrategias ambientales, principios y conceptos de la (P+L). Se impartirán cinco sesiones con participación de diez estudiantes con una duración de dos horas por sesión y el responsable será un instructor externo. Esta capacitación será de manera virtual.
- Biodiversidad: promover la cultura de la protección y conservación de especies de fauna y flora encontradas dentro de la plantación mediante actividades de capacitación y sensibilización será el objetivo principal de esta capacitación, está se realizará de manera virtual y se impartirá cinco sesiones de diez participantes y una duración de dos horas cada una, en

el contenido se plantearán las necesidades de un nuevo modelo de relación entre el ser humano y el planeta, tomar conciencia de la importancia de la biodiversidad y ser consciente de los peligros a que está sometida y de las consecuencias, se estudiarán los factores de cambio y transformación de la biodiversidad y sus servicios ecosistémico, conservación instrumentos y mensajes alusivos a la conservación. Será impartido por un instructor externo y por personal de la unidad de gestión ambiental municipal.

- Bosques: el objetivo de esta capacitación es brindar las bases conceptuales y herramientas prácticas que permitan realizar un uso sostenido de los bosques a los estudiantes de nivel básico y secundario, se impartirán cinco sesiones de manera virtual, con la participación de diez estudiantes y tendrá una duración de una hora cada una. El propósito es mejorar las capacidades, habilidades y destrezas para prevenir, detectar, organizar y controlar incendios forestales en los bosques del municipio, será impartido por un instructor externo.
- Contaminación del agua: para la realización de esta capacitación el objetivo será concientizar a la población acerca de los efectos de contaminación de agua y la importancia de mantener una buena calidad de agua. Se realizarán cinco sesiones de diez participantes cada una en las instalaciones del vivero municipal y será impartido por un instructor externo y por personal de la unidad de gestión ambiental municipal. El contenido para esta capacitación hacia los estudiantes de nivel básico y secundario es conocer la importancia de la calidad del agua, consecuencias y efectos de la contaminación del agua y las formas de evitar la contaminación de este recurso, se le dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.

- Incendios forestales: el objetivo de esta capacitación será disminuir la incidencia de incendios forestales causados por el descuido humano. Se estará impartiendo a estudiantes de nivel básico y secundario sobre conocimientos básicos y de gran importancia relacionados con la temática: características, desarrollo, herramientas que se utilizan, acciones necesarias para el combate y control de los incendios forestales, daños y superficies afectadas, tipos de incendios y como se producen los incendios. Esta capacitación será en las instalaciones del vivero municipal y se desarrollará en cinco sesiones de diez participantes cada una, con una duración de dos horas por sesión y será impartido por personal de la unidad de gestión ambiental municipal, se le dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.
- El agua: el objetivo principal es conocer cómo ahorrar agua y la importancia de esta. Será una capacitación para estudiantes de nivel básico y secundario, en el cual se realizarán de manera virtual en cinco sesiones de diez participantes cada una y tendrá una duración de dos horas la sesión. Será impartido por un instructor externo el cual abordará los temas de: uso del agua, fuentes de agua dulce, problemas globales relacionados a la falta de agua, la importancia y formas de ahorro de agua en casa.
- El suelo: en esta capacitación se capacitará sobre la identificación de fuentes de contaminación del suelo, impacto que ocasionan y cómo evitar contaminación del suelo. Se realizarán cinco sesiones virtuales con diez participantes cada una y tendrán una duración de dos horas, el contenido a impartir por el instructor externo será conocer sobre la

importancia del suelo, formas y fuentes de contaminación y como evitar la contaminación del suelo y/o controles aplicables.

- Deforestación: el objetivo de esta capacitación es conocer la importancia del cuidado de las plantas y árboles en el municipio, el cuál será de manera virtual y será impartido a estudiantes de nivel básico y secundario, en cinco sesiones de dos horas con diez participantes cada una, será impartido por personal de la unidad de gestión ambiental municipal con la finalidad de dar a conocer que es la deforestación, cuáles son las causas de la deforestación provocada por el hombre, las causas naturales y las consecuencias.
- Desastres naturales: el objetivo es brindar información general de los diferentes desastres naturales a la población en general del municipio. Esta capacitación se realizará de manera presencial en cinco sesiones de cuatro horas cada una en cuál se dará a conocer cuáles son los riesgos y emergencias, analizar los peligros, la vulnerabilidad, determinación y movilización de recursos, también es importante que se dé a conocer cuáles son los riesgos y emergencias, analizar los peligros, la vulnerabilidad, determinación y movilización de recursos, conocer sobre la alerta temprana, sistemas de alerta y factores desencadenantes, así como conocer sobre los desastres generados en el interior de la tierra, también sobre los desastres generados en el interior y superficie de la tierra y por desastres generados por fenómenos meteorológicos o hidrológicos. Será impartido por un instructor externo y por personal de la unidad de gestión ambiental municipal, se les dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.

- Manejo de residuos sólidos: el objetivo es capacitar sobre el adecuado manejo de residuos sólidos, insistiendo sobre todo en la segregación y la importancia. Estará dirigido hacia la población en general del municipio, será impartido por un instructor externo el cual se hará de forma presencial en las instalaciones del salón municipal, en cinco sesiones de cuatro horas cada una, en donde, se adquirirán las herramientas necesarias para dar disposición a los residuos, desde su recolección hasta su disposición final en rellenos sanitarios y así aminorar el impacto que estos generan en el medio ambiente. También se conocerán los conceptos y actividades de minimización, segregación y código de colores, recolección, almacenamiento temporal, transporte y disposición final de los residuos, así como el manejo de residuos producidos en talleres, oficinas y frentes de trabajo según el plan de manejo de residuos sólidos, las 3R's, y la clasificación de los residuos sólidos, se le dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.
- Calentamiento global y cambio climático: el objetivo principal es adquirir conocimientos y metodologías necesarias para diseñar e implementar actividades que permitan entender y asumir las causas y consecuencias del cambio climático de cara al desarrollo de comportamientos individuales y colectivos. Será impartido a la población en general en cinco sesiones de cuatro horas cada una, será de forma presencial en las instalaciones del salón municipal. Se conocerán las causas y consecuencias del cambio climático, tiempo, meteorología, efecto invernadero, calentamiento global y sus principales consecuencias, será impartido por un instructor externo, se le dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.

- Plan de contingencia: esta capacitación nos permite implementar medidas de tipo preventivo que aminoren o eviten la ocurrencia de accidentes. Se establecerán las medidas de prevención, atención y control requeridas para atender eventos o siniestros, con fin de manejar eventualidades naturales. Este plan de contingencia será aplicado al personal municipal y a los vecinos del municipio de Jalapa. Se realizarán conferencias, videos, experiencias prácticas, técnicas grupales. El contenido para este curso será conocer las repercusiones operativas de la contingencia, evaluación, planificación, pruebas de viabilidad y su ejecución. Será impartido a grupos de vecinos, estará a cargo por un instructor externo y tendrá una duración de cuatro horas en cinco sesiones.
- Atmosfera: el curso de Atmósfera recoge los aspectos generales sobre los fenómenos atmosféricos, distinción entre tiempo y clima, instrumentos para medir los diferentes fenómenos atmosféricos, las características de la atmósfera y propiedades, formación de las nubes, el viento y como nos protege la atmósfera. El curso se desarrollará en forma presencial o virtual. Será impartido a grupos de vecinos, estará a cargo por un instructor externo y tendrá una duración de cuatro horas en cinco sesiones cada una, se le dará a cada participante diploma de participación, así como material didáctico, guías y trifoliales.

En la tabla XXVII se presenta el plan de capacitación anual para la unidad de gestión ambiental municipal de la municipalidad de Jalapa.

Tabla XXVII. Plan de capacitación anual

Temas a desarrollar	Objetivo	Responsable	Mes													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Educación Ambiental	Formar y capacitar a los estudiantes para elegir modos de vida y de comportamiento compatibles.	Personal de la UGAM														
Reforestación	Mejorar áreas verdes y el medio ambiente.	Personal de la UGAM														
El medio ambiente y los problemas ambientales	Orientar asía un proceso para la toma de decisiones relacionada con el uso apropiado de los recursos naturales y el medio ambiente.	Personal de la UGAM														
La Contaminación	Identificar las principales fuentes de emisión de los contaminantes que afectan la salud humana y el bienestar de la población.	Instructor externo y personal de la UGAM														
Producción más limpia	Plantear opciones de Producción más limpia que se puedan implementar en el municipio de Jalapa.	Instructor externo														
Biodiversidad	Promover la cultura de la protección y conservación de especies de fauna y flora encontradas dentro de la plantación mediante actividades de capacitación y sensibilización.	Instructor externo y personal de la UGAM														
Bosques	Brindar las bases conceptuales y herramientas prácticas que permitan realizar un uso sostenido.	Instructor externo														
Contaminación del agua	Concientizar a la población acerca de los efectos de contaminación de agua y la importancia de mantener una buena calidad de agua.	Instructor externo y personal de la UGAM														
Incendios forestales	Disminuir la incidencia de incendios forestales causados por descuido humano.	Personal de la UGAM														
El agua	Conocer cómo ahorrar agua y la importancia de esto.	Instructor externo														

Continuación de la tabla XXVII.

Temas a desarrollar	Objetivo	Responsable	Mes													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
El suelo	Capacitar sobre la identificación de fuentes de contaminación del suelo, impacto que ocasionan y cómo evitar contaminación del suelo.	Instructor externo														
Deforestación	Conocer la importancia del cuidado de las plantas y árboles.	Personal de la UGAM														
Desastres naturales	Brindar información general de los diferentes desastres naturales.	Instructor externo y personal de la UGAM														
Manejo de residuos sólidos	Capacitar sobre el adecuado manejo de residuos sólidos, insistiendo sobre todo en la segregación y la importancia.	Instructor externo														
Calentamiento global y cambio climático	Adquirir conocimientos y metodologías necesarias para diseñar e implementar actividades que permitan entender y asumir las causas y consecuencias del cambio climático de cara al desarrollo de comportamientos individuales y colectivos.	Instructor externo														
Plan de contingencia	Control adecuado para cumplir con las normas y procedimientos establecidos.	Instructor externo														
Atmósfera	Conocer la importancia de la atmósfera, sus características, capas y divisiones.	Instructor externo														

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel.

4.3. Resultados de la capacitación

Los resultados de las actividades de capacitación son los siguientes:

- El miércoles 17 de febrero de 2021 en la sala de sesiones del concejo municipal se realizó una capacitación con la participación de los directores municipales de planificación, servicios públicos, de la mujer, de recursos humanos y los gerentes de las empresas municipales de agua y energía eléctrica, para poder capacitarlos con relación al manual de normas y procedimientos de la municipalidad de Jalapa. Ver figura 137.
- El jueves 18 de febrero de 2021 en la sala de sesiones del concejo municipal se realizó una capacitación con la participación del personal de la unidad de gestión ambiental municipal para capacitarlos sobre el plan anual de capacitaciones. Ver figura 138.
- El miércoles 24 de febrero de 2021 en la escuela oficial urbana mixta “colonia linda vista” se capacitó al personal administrativo con relación al diseño del sistema de recolección de agua de lluvia. Ver figura 139.
- El lunes 5 de abril de 2021 en la sala de sesiones del concejo municipal se realizó una capacitación con la participación del alcalde municipal y del concejo municipal con relación al manual de procedimientos. Ver figura 140.


Continuación de la figura 137.

<p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caratula ✓ Documento de aprobación ✓ Propósito ✓ Alcance ✓ Marco legal ✓ Definiciones ✓ Narrativa ✓ Diagrama de flujo <p style="text-align: right;">11</p>	<p style="text-align: right;">12</p>
<p style="text-align: right;">13</p>	<p style="text-align: center;">Actualización de procedimientos</p> <p style="text-align: right;">14</p>
<p style="text-align: center;">Evaluación de procedimientos</p> <p style="text-align: right;">15</p>	<p style="text-align: center;">Informe de la Evaluación de procedimientos</p> <p style="text-align: right;">16</p>
<p style="text-align: center;">Control de cambios</p> <p style="text-align: right;">17</p>	<p style="text-align: center;">Procedimientos sin vigencia</p> <p style="text-align: right;">18</p>
<p style="text-align: center;">Procedimientos no vigentes</p> <p style="text-align: right;">19</p>	<p style="text-align: center;">Distribución de procedimientos</p> <p style="text-align: right;">20</p>
<p style="text-align: center;">Distribución de procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos nuevos, actualizados y no vigentes en original quedan bajo el resguardo de la Dirección de Recursos Humanos. ✓ Se debe enviar una copia impresa de los procedimientos nuevos o actualizados a cada dependencia donde aplique. ✓ Se pone a disposición del personal en formato electrónico. ✓ Se pone a disposición del pública en el portal web de la Municipalidad en la Unidad de Acceso a la Información Pública. <p style="text-align: right;">21</p>	


Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Figura 138. Diapositivas, plan anual de capacitaciones

Plan anual de capacitaciones




Unidad de Gestión Ambiental Municipal




José Alejandro Rodas Rivas

INTERROGANTES A RESOLVER AL MOMENTO DE PLANIFICAR ¿?



NECESIDADES DE CAPACITACIÓN? PARA QUÉ SE CAPACITARÁN? CÓMO EVALUARÁN? EN QUÉ SE CAPACITARÁN? ¿CÓMO SE CAPACITARÁN? ¿QUÉ METODOLOGÍA SERÁ LA MÁS ADECUADA?

PROCESO DE CAPACITACIÓN



Definir las necesidades de capacitación


Diseñar y planificar la capacitación

Proponer la capacitación

Monitorar

Evaluar los resultados

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN



Temas para el plan anual de capacitaciones


- Educación Ambiental
- Reforestación
- El medio ambiente y los problemas ambientales
- La contaminación
- Producción más limpia
- Biodiversidad
- Bosques
- Contaminación del agua
- Incendios forestales
- El agua
- El suelo
- Deforestación
- Desastres naturales
- Manejo de residuos sólidos
- Calentamiento global y cambio climático
- Plan de contingencia
- Atmósfera

Contenido de los temas propuestos en el plan anual de capacitaciones

No.	Temas	Contenido	Objetivo	Responsable
1.	Contaminación	Contaminación atmosférica y acústica Contaminación del agua Contaminación del suelo Contaminación de los recursos naturales	Conocer y aplicar a los servicios con mayor frecuencia los servicios ambientales.	Proceso ambiental U.P. PMA
2.	Reforestación	Importancia de la reforestación Especies de plantas Cuidado y mantenimiento de las plantas	Realizar actividades de reforestación.	Subcomité U.P. PMA
3.	El medio ambiente y los problemas ambientales	Conceptos generales Problemas ambientales Impactos ambientales	Conocer y aplicar a los servicios con mayor frecuencia los servicios ambientales.	U.P. PMA
4.	La contaminación	Tipos de contaminación Efectos de la contaminación Medios de prevención de la contaminación Medios de control de la contaminación Medios de remediación de la contaminación	Realizar actividades de capacitación en materia de contaminación.	U.P. PMA
5.	Reforestación	Importancia de la reforestación Especies de plantas Cuidado y mantenimiento de las plantas Problemas ambientales Impactos ambientales	Realizar actividades de reforestación.	Subcomité ambiental
6.	Deforestación	Conceptos generales Especies de plantas Cuidado y mantenimiento de las plantas Problemas ambientales Impactos ambientales	Realizar actividades de capacitación en materia de deforestación.	Subcomité ambiental
7.	Desastres naturales	Tipos de desastres naturales Efectos de los desastres naturales Medios de prevención de los desastres naturales Medios de control de los desastres naturales Medios de remediación de los desastres naturales	Realizar actividades de capacitación en materia de desastres naturales.	Subcomité ambiental
8.	El agua	Conceptos generales Especies de plantas Cuidado y mantenimiento de las plantas Problemas ambientales Impactos ambientales	Realizar actividades de capacitación en materia de agua.	Subcomité ambiental
9.	El suelo	Conceptos generales Especies de plantas Cuidado y mantenimiento de las plantas Problemas ambientales Impactos ambientales	Realizar actividades de capacitación en materia de suelo.	Subcomité ambiental

Figura 139. Diapositivas, diseño del sistema de recolección de agua de lluvia

Sistema de Recolección de Agua de Lluvia

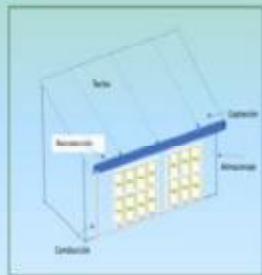


Escuela Oficial Urbana Mixta "Colonia Linda Vista"

José Alejandro Rojas Soto

Diseño del sistema de recolección de agua de lluvia

Para la recolección de agua de lluvia en la escuela se propone el modelo denominado **Exomun H2O**, el cual consiste en una pared formada por 34 botellas PET de 3 litros de capacidad que se conectan entre sí formando un depósito de agua vertical, lo cual permite almacenar 102 litros por día.



2

Estimación del consumo aproximado de agua mensual en la escuela

Servicio	Cantidad promedio	Duración	Utilización diaria	Utilización mensual	Consumo (Litros)
Baños	8 botellas	1 hora/carga	100 veces	30	34.800
Maletines	3 botellas	0.15 minutos	80 veces	30	1.020
Lavamanos	2 botellas	0.15 minutos	200 veces	30	2.274
Pilas	4 botellas	22 minutos	2 veces	30	1.620

Nota: Datos estimados

Consumo total en Mes	39.694
Exomun	314

3

Cantidad de Ahorro de agua por día


Cantidad actual	Cantidad Exomun	Cantidad aproximada	Porcentaje aproximado de ahorro	Ahorro de agua (litros)
1	102	100	98%	192
2	204	100	29%	104
3	306	100	33%	206

Estimación de ahorro de agua


Consumo actual de agua en la escuela (litros)	Ahorro de agua por día (litros)	Consumo total de agua por día (litros)	Consumo de agua por día (litros)	Ahorro de agua (litros)
39.694	102	148	2000	38.392
39.694	204	100	2010	37.684
39.694	306	100	2100	37.594

4

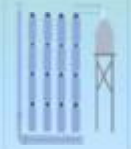
Detalle de botellas



Detalle de Exomun H2O para ser utilizado con chorro



Detalle de Exomun H2O y desfogador de agua a un tanque mayor



5

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Figura 140. Diapositivas, manual de procedimientos

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
JOSE ALEJANDRO RODAS RUANO

Situación actual
Procedimientos publicados: 210 procedimientos
2013: 18 procedimientos
2014: 62 procedimientos
2015: 130 procedimientos

Situación actual

- ✓ No existe un Estado general de procedimientos vigentes
- ✓ Duplicidad de procedimientos con numeración diferente (2)
- ✓ Duplicidad de procedimientos con año de elaboración distinta (9)
- ✓ Procedimientos con formatos distintos (2013, 2014)
- ✓ Flujos de procesos (2015)
- ✓ Procedimientos no documentados

Situación actual
Oficina Municipal de Comercio
 2014: 9 procedimientos
 2015: 9 procedimientos
 Procedimientos iguales
 Ambas versiones vigentes
Servicios de mantenimiento y/o operación
 PRP-DIR-006
 Aplicación: Servicios Generales, Dirección

Registro maestro de procedimientos
 Se elaboró el registro con la información de cada uno de los procedimientos documentados:

- ✓ Nombre del procedimiento
- ✓ Identificación
- ✓ Versión
- ✓ Indicación si la versión es digital o física
- ✓ Fecha de aprobación
- ✓ Fecha de publicación Web
- ✓ Vigencia
- ✓ Dependencia

Guía Técnica para la elaboración del Manual de Procedimientos
 Se elaboró la Guía Técnica que incluye los procesos para la elaboración de:

- Manual de Procedimientos
- Elaboración de procedimientos
- Evaluación de procedimientos
- Actualización de procedimientos
- Control de cambios
- Procedimientos no vigentes
- Distribución

Procedimientos elaborados
 85 procedimientos
 Nuevos: 65 procedimientos
 Actualizados: 20 procedimientos

Código de Identificación
 AA - XX - YY - ZZZ - 000
 AA: Identifican el tipo de documento
 PR: Procedimiento
 GT: Guía Técnica
 IM: Instructivo
 XX: Iniciales de la dependencia donde se aplica el procedimiento
 YY: Iniciales del tipo de proceso
 SC: Servicio al cliente
 AD: Administrativos
 FI: Financieros
 LE: Legales
 ZZZ: Iniciales que identifican el procedimiento
 Número consecutivo por procedimiento

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft PowerPoint.

Por medio de las capacitaciones a los directores municipales, al personal docente de la escuela, al Alcalde Municipal y al Concejo Municipal se ha dado a conocer la importancia del Manual de Procedimientos realizado para la municipalidad de Jalapa, así como el plan anual de capacitaciones para la unidad de gestión ambiental municipal y del diseño de un sistema de recolección de agua de lluvia aplicando producción más limpia. Esto habiendo adquirido el conocimiento necesario.

4.4. Costos de implementación

Se determinaron los costos relacionados para el desarrollo de las capacitaciones para la unidad de gestión ambiental municipal, los cuales estarán cubiertos por la municipalidad de Jalapa en su totalidad. La municipalidad tiene como visión velar por el medio ambiente, brindar seguridad y una vida digna, sustentable y sostenible a sus habitantes.

Para las capacitaciones de: la contaminación, contaminación del agua, incendios forestales, desastres naturales, manejo de residuos sólidos, atmósfera, calentamiento global y cambio climático, que se estarán impartiendo de manera presencial se les estará haciendo entrega a cada participante: diplomas, material didáctico, guías y trifoliales.

Para las siguientes capacitaciones: la contaminación, producción más limpia, biodiversidad, bosques, contaminación del agua, el agua, el suelo, desastres naturales, manejo de residuos sólidos, plan de contingencia, atmósfera, calentamiento global y cambio climático, es necesario contratar los servicios de un profesional para que sean impartidas las capacitaciones de manera virtual y el costo por los servicios es de Q 150,00 por grupo de diez participantes. Los costos se muestran en la tabla XXVIII.

Tabla XXVIII. **Costos de las capacitaciones**

Temas a desarrollar	Costo por capacitación Q
Educación Ambiental	250,00
Reforestación	250,00
El medio ambiente y los problemas ambientales	250,00
La contaminación	1 000,00
Producción más limpia	1 000,00
Biodiversidad	1 000,00
Bosques	1 000,00
Contaminación del Agua	1 000,00
Incendios forestales	250,00
El Agua	1 000,00
El Suelo	1 000,00
Deforestación	250,00
Desastres Naturales	1 000,00
Manejo de Residuos Sólidos	1 000,00
Calentamiento global y cambio climático	1 000,00
Plan de Contingencia	1 000,00
Atmósfera	1 000,00
Total	13 250,00

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Word.

CONCLUSIONES

1. En la municipalidad de Jalapa la actual administración decidió emplear los procedimientos que fueron elaborados en el período 2012-2016, que se encuentran definidos en 11 manuales de procedimientos que incluyen 210 procedimientos, los cuales fueron evaluados y se determinó que de estos 20 no se encontraban actualizados, 2 duplicados, 11 estaban definidos en dependencias que no les corresponden.
2. En la evaluación de los procedimientos se determinó que los procedimientos originales no se encuentran centralizados en una unidad específica y en algunos casos se carece de una copia física de los mismos, únicamente la que se encuentra disponible en la página web de la municipalidad, misma que está en fase de actualización, lo cual hace que no exista certeza de los requisitos para requerir un servicio y el procedimiento para su gestión.
3. En el manual de procedimientos de la municipalidad se establecieron los procesos de servicios, administrativo, financiero y legal, y para los cuales en esta investigación se diseñó una guía técnica que contiene las especificaciones para la elaboración, evaluación y actualización de los procedimientos, la cual fue aprobada por el concejo municipal y se empleó para la documentación de 17 procedimientos del proceso administrativo y 68 procedimientos del proceso de servicios que se brindan en la municipalidad como en las empresas municipales de agua y energía eléctrica.

4. Los procedimientos para la prestación de los servicios que fueron elaborados para la municipalidad de Jalapa, fueron documentados de forma descriptiva y gráfica utilizando diagramas de flujo para su comprensión, lo que permita que los trabajadores conozcan las actividades que les corresponda desarrollar y con ello brindar un servicio adecuado a los usuarios en las instalaciones de la municipalidad y con ello satisfacer las necesidades de los usuarios y cumplir con el mandato legal de brindar servicios de calidad a los vecinos, evitando demoras innecesarias, utilizando de forma adecuada los recursos municipales.
5. La rotación de personal que se realiza en la municipalidad en cada cambio de gobierno hace que exista personal nuevo que desconoce los procedimientos a aplicar, las actividades que debe desarrollar y la forma como apoyar al usuario con la información que requiere para realizar su gestión y en el caso del personal que tiene varios años trabajando en la municipalidad, algunos de ellos no conocen la normativa vigente, creando inconformidades y desmotivación en el personal municipal.
6. La propuesta para la elaboración de un diseño de recolección de agua de lluvia para una escuela oficial del casco urbano de Jalapa permitirá que se pueda suplir la necesidad de agua potable en la escuela durante los meses del invierno y servirá de modelo a la municipalidad para implementar en diferentes escuelas a nivel primario y secundario del municipio de Jalapa.
7. Se proporcionó a la unidad de gestión ambiental municipal un plan de capacitación anual el cual está dirigido a estudiantes del nivel preprimario, primario, básico, secundaria y para vecinos en general, para

que sean capacitados sobre temas relacionados con la gestión ambiental.

RECOMENDACIONES

1. Asignar a la unidad de planificación de la municipalidad de Jalapa, la responsabilidad de evaluar y desarrollar el manual de procedimientos de la municipalidad de Jalapa, atendiendo la guía técnica para la elaboración de procedimientos aprobada.
2. Divulgar el manual de procedimientos aprobado a todo el personal de la municipalidad, para que conozcan su contenido y puedan consultarlo en cualquier momento.
3. Revisar y actualizar los procedimientos de la municipalidad de Jalapa, al menos una vez al año, para evitar que queden obsoletos en un corto período de tiempo.
4. Revisar las publicaciones de procedimientos que se encuentran disponibles en la página web de la municipalidad y divulgar los procedimientos vigentes y colocarles una observación de obsoleto a los que ya no se encuentren vigentes.
5. Dar seguimiento a las quejas o reclamos que presenten los usuarios con el propósito de mejorar la prestación de servicios y la percepción que los usuarios tienen de la gestión municipal.

6. Analizar el método propuesto para la captación de agua de lluvia en una escuela de nivel primario y replicarlo en escuelas de las áreas rurales de los municipios donde no se cuenta con el servicio de agua potable.
7. Revalidar el plan de capacitación por el encargado de la unidad de gestión ambiental municipal cada año para actualizar los temas de la capacitación o agregar nuevos, según las necesidades de capacitación.

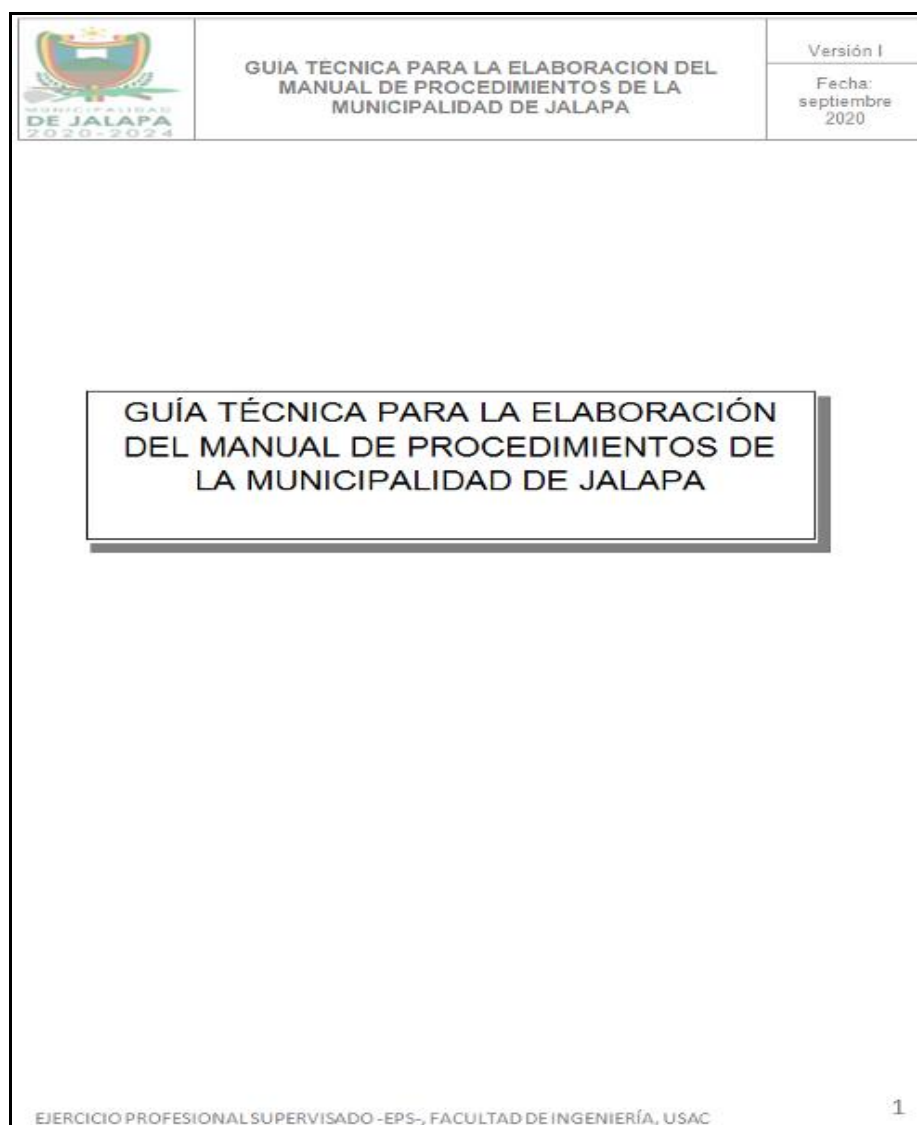
BIBLIOGRAFÍA

1. ACEVEDO, Alejandro; LÓPEZ, Alba. *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. [en línea]. <https://books.google.com.gt/books?id=VWi4_aHmKAC&printsec=frontcover&dq=El+proceso+de+la+entrevista.+Conceptos+y+modelos.+4%C2%AA.+Edici%C3%B3n>. [Consulta: agosto de 2020].
2. GRANDE, Ildefonso; ABASCAL, Elena. *Análisis de encuestas*. [en línea]. <<https://books.google.com.gt/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&dq=analisis+de+encuestas>>. [Consulta: agosto de 2020].
3. HUAMÁN, Héctor. *Manual de técnicas de investigación. conceptos y aplicaciones*. [en línea]. <<https://books.google.com.gt/books?id=OEHABAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+de+t%C3%A9cnicas+de+investigacion>>. [Consulta: agosto de 2020].
4. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. *Política Nacional de Producción más Limpia. (Acuerdo Gubernativo Número 258-2010)*. [en línea]. <<http://www.sia.marn.gob.gt/publicaciones/Politicasy20Marn/10%20Pol%C3%ADtica%20de%20Produccion%20M%C3%A1s%20Limpia.pdf>>. [Consulta: agosto de 2020].
5. Municipalidad de Jalapa. *Acceso a la información pública*. [en línea]. <<https://comunicacionmunijalapa.wordpress.com/>>. [Consulta: agosto de 2020].


6. PÉREZ, José. *Gestión por procesos*. [en línea]. <<https://books.google.com.gt/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&dq=gestion+por+procesos>>. [Consulta: agosto de 2020].
7. RUBIO, Luis. *Aplicación de producción más limpia en la unidad de EPS de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. [en línea]. <http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2544_IN>. [Consulta: agosto de 2020].
8. SARMIENTO, Norma. *Guía para el diagnóstico y reducción del consumo de agua*. 1a ed. Guatemala: 2015. 11 p.
9. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Instructivo para la elaboración o actualización de manuales de normas y procedimientos de las unidades académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. [en línea]. <<https://ddo.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2016/10/Instructivo-Manual-Normas-y-Procedimientos-2016.pdf>>. [Consulta: agosto de 2020].

ANEXO


Anexo 1. **Guía técnica para la elaboración del manual de procedimientos de la municipalidad de Jalapa**




Continuación del anexo 1.

		GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	
		Versión I	Fecha: septiembre 2020
ÍNDICE			
	PAG.		
1. Objetivo	4		
2. Glosario	4		
3. Manual de Procedimientos	6		
3.1 Portada	7		
3.2 Documento de aprobación	8		
3.3 Índice de los procedimientos	9		
3.4 Registro Maestro de Procedimientos	9		
4. Elaboración de Procedimientos	10		
4.1 Caratula	11		
4.2 Documento de Aprobación	13		
4.3 Propósito	13		
4.4 Alcance	13		
4.5 Marco Legal	14		
4.6 Definiciones	14		
4.7 Narrativa	14		
4.8 Diagrama de flujo	15		
4.9 Anexos	15		
5. Evaluación de Procedimientos	19		
6. Actualización de Procedimientos	22		
7. Control de Cambios	22		
8. Procedimientos No Vigentes	23		
9. Distribución	24		
10. Anexos	24		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC			2


Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I
		Fecha: septiembre 2020
FIGURAS		
		PÁG.
1. Modelo de Portada		8
2. Modelo de documento de aprobación		9
3. Modelo de caratula del procedimiento		11
4. Modelo encabezado del procedimiento		12
5. Modelo pie de página		13
6. Modelo contenido de procedimientos		16
7. Modelo de evaluación de procedimientos		20
8. Modelo de informe de la evaluación de procedimientos		21
9. Modelo de control de cambios de procedimientos		22
10. Modelo de registro de procedimientos no vigentes		23
TABLAS		
		PÁG.
1. Registro Maestro de Procedimientos		10
2. Cuadro de Aprobación		13
3. Simbología para el diseño de diagramas de flujo		17
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		3


Continuación del anexo 1.

	GUIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<p>Objetivo:</p> <p>Proporcionar un instrumento que le brinde al personal de la Municipalidad las normas para la elaboración, actualización y dejar sin vigencia los procedimientos de las diversas direcciones, secciones y oficinas de la municipalidad y las empresas municipales.</p> <p>Glosario</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprobación Aceptación de un procedimiento que garantiza su aplicación.• Control de cambios Es la acción de controlar los cambios que tiene un documento a través del tiempo y se evidencia en el número de la versión que se establece desde la elaboración inicial del documento. Su control se realizará vía registro en el mismo documento y en el Listado Maestro de Documentos.• Diagrama de flujo El diagrama de flujo es la representación gráfica de un algoritmo o proceso.• Distribución Es la actividad por medio de la cual un procedimiento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación.• Elaboración Cuando se reúne la información y se prepara el borrador del procedimiento.• Formato Documento elaborado para consignar el resultado de una actividad o tarea.		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		4


Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> <p>• Guía</p> <p>Documento asociado a los procesos y procedimientos, que especifica en mayor detalle actividades o tareas, presentando alternativas de realización.</p> <p>• Manual</p> <p>Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre diversos temas o procedimientos de una organización.</p> <p>• Manual de procedimientos</p> <p>Está compuesto por los documentos relacionados a los procesos.</p> <p>• Mapa de procesos</p> <p>Es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización.</p> <p>• Modificación</p> <p>Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los procedimientos. Pueden ser de forma o de fondo.</p> <p>• Norma</p> <p>Regla de conducta o precepto que regula la interacción de los individuos en una organización, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda una institución. Generalmente la norma conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen.</p> <p>• Procedimiento</p> <p>Conjunto de especificaciones, relaciones, responsabilidades, controles y ordenamiento de las actividades y tareas requeridas para cumplir con el proceso.</p> <p>• Procedimiento sin vigencia</p> <p>Es un procedimiento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.</p> <p>• Proceso</p> <p>Es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.</p> 		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		5

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<ul style="list-style-type: none">• Publicación Es el proceso que permite dar a conocer un procedimiento.• Revisión Cuando se verifica la adecuación de los procedimientos a las actividades que se realizan. <p>Manual de procedimientos:</p> <p>El Manual de procedimientos de la Municipalidad de Jalapa, estará conformado por todos los procedimientos de las distintas Direcciones, Secciones, oficinas y empresas municipales.</p> <p>Cada versión del procedimiento debe encontrarse en forma impresa con las firmas de aprobación correspondientes en forma manuscrita y debe digitalizarse para ponerlo a disposición del personal de la municipalidad, los vecinos del municipio y estar disponible al público en general en la página web de la municipalidad.</p> <p>El Manual tendrá el formato siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Portada• Documento de aprobación• Índice• Registro Máster de procedimiento• Procedimientos por proceso<ul style="list-style-type: none">○ Servicios○ Administrativo○ Financiero○ Legal <p>El Manual de procedimientos se realizará con las especificaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hojas tamaño carta,		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO - EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		6

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<ul style="list-style-type: none">• Con orientación vertical,• Letra Arial tamaño 12, con excepción de títulos con letra Arial tamaño 14, y en la portada con letra Arial tamaño 18.• Interlineado 1.5• Los Márgenes tendrán 2 cm en el lado superior e inferior, 2.5 cm en el lado izquierdo y 2 cm en el lado derecho para todo el documento. <p>Para la primera versión del Manual de Procedimientos empleando la normativa establecida en esta guía, se podrá realizar por procesos hasta que se completen todos. Las siguientes versiones deberán realizarse incluyendo todos los procesos.</p> <p>Portada del manual de procedimientos:</p> <p>La portada del Manual de procedimientos tendrá la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Logo de la municipalidad que se colocará en la parte superior en el lado izquierdo.• Al centro de la parte superior se colocará el título "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA".• En la parte superior derecha se colocará la versión del Manual de procedimientos y la fecha de aprobación, se tomará que es una nueva versión en el caso que se actualice el 40% del total de los procedimientos o se actualice todos los procedimientos de un proceso, en caso contrario las actualizaciones solo constarán en el procedimiento.• En la parte central de la hoja se colocará en un recuadro el título "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA", se escribirá con letra Arial 18.• En la parte inferior derecha se indicará el número de página.		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		7

Continuación del anexo 1.


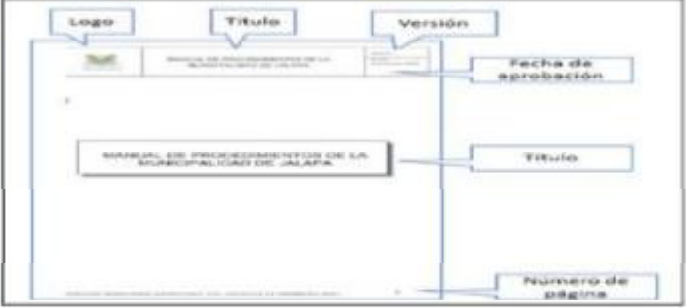
	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I
		Fecha: septiembre 2020

Figura 1. Modelo de portada



The diagram shows a cover page layout with the following elements and labels:

- Logo**: Located at the top left.
- Título**: Located at the top center, pointing to the main title.
- Versión**: Located at the top right, pointing to the version information.
- Fecha de aprobación**: Located on the right side, pointing to the approval date.
- Título**: Located on the right side, pointing to the main title.
- Número de página**: Located at the bottom right, pointing to the page number.

Documento de aprobación:

El documento de aprobación del Manual de procedimientos deberá contener la información siguiente:

- **Elaborado:** Deberá consignarse el nombre, el puesto y la firma de la o las personas responsables de la elaboración del Manual de Procedimientos.
- **Revisado:** Deberá consignarse el nombre, el puesto y la firma de la o las personas responsables de la revisión del Manual de Procedimientos.
- **Aprobado:** Debe consignarse el nombre, el puesto y la firma de la o las personas responsables de la aprobación del Manual de Procedimientos.
- **Publicación aprobada:** Debe consignarse el nombre, el puesto y la firma de la o las personas responsables de la aprobación de la publicación del Manual de Procedimientos.
- **Fecha de aprobación**
- **Fecha de publicación**
- **Fecha de dejar sin vigencia**

8

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO - EPS -, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC

Continuación del anexo 1.

	GUIA TECNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I
		Fecha: septiembre 2020

Figura 2. Modelo de documento de aprobación

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA		Versión I Fecha: septiembre 2020
DOCUMENTO DE APROBACIÓN				
ELABORADO	<Nombre de la persona que lo elabora>	<Puesto de la persona que lo elabora>	<Firma de la persona que lo elabora>	
REVISADO	<Nombre de la persona que lo revisa>	<Puesto de la persona que lo revisa>	<Firma de la persona que lo revisa>	
APROBADO	<Nombre de la persona que lo aprueba>	<Puesto de la persona que lo aprueba>	<Firma de la persona que lo aprueba>	
APROBACIÓN DE PUBLICACIÓN	<Nombre de la persona que lo aprueba>	<Puesto de la persona que lo aprueba>	<Firma de la persona que lo aprueba>	
Fecha de aprobación:				
Fecha de publicación:				
Fecha que queda en vigencia:				

ÍNDICE:

Se realizará un índice de los documentos que contiene el manual de procedimientos de la Municipalidad, indicando número correlativo, nombre y página.


REGISTRO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS:

El **REGISTRO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS** se incluirá la información de todos los procedimientos que se elaboren en cada una de las dependencias de la Municipalidad de Jalapa, estará a cargo de la Dirección de Recursos Humanos.

El registro se debe efectuar en una hoja electrónica (Excel) o base de datos (cuando esta sea desarrollada) y se debe tener una copia impresa en el Manual de Procedimientos. El registro debe incluir:


- Número correlativo de procedimientos registrados en la base de datos.
- Nombre del procedimiento

Continuación del anexo 1.

 MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
--	--	---

- Identificación del procedimiento
- Versión
- Indicación si la versión se encuentra física o digital
- Fecha de aprobación
- Fecha de publicación Web
- Vigencia
 - Inicio
 - Fin (cuando corresponda)
- Dependencia
 - Área a la que aplica el procedimiento
 - Nombre de la persona de la dependencia que envió el procedimiento a registrar.

Tabla 1. Registro Maestro de Procedimientos

 REGISTRO MAESTRO DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE JALAPA											
No.	Nombre del procedimiento	Identificación del procedimiento	Versión	Formato		Fecha de aprobación	Fecha de publicación para web	Vigencia		Dependencia	
				Físico	Digital			Inicio	Fin	Nombre de dependencia que aplica	Persona que envía para registro

Elaboración de Procedimiento:


Los procedimientos son la parte fundamental del Manual de procedimientos, cada uno estará conformado por:

- Caratula
- Documento de Aprobación
- Propósito

10

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC

Continuación del anexo 1.

	GUIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I
		Fecha: septiembre 2020


- Alcance
- Marco legal
- Definiciones
- Narrativa
- Diagrama de flujo
- Anexos

Caratula:

Cada procedimiento deberá contener una caratula con la información siguiente:


- Un encabezado
- Título del procedimiento.
- Pie de página

Figura 3. Modelo de caratula



The diagram illustrates the layout of a procedure cover page. It is divided into three main sections: a header (Encabezado) at the top, a title (Titulo) in the center, and a footer (Pie de página) at the bottom. The header section contains the logo of the Municipality of Jalapa, the text 'MUNICIPALIDAD DE JALAPA', and 'PROCEDIMIENTO xxxx'. The title section contains the text 'PROCEDIMIENTO xxxx'. The footer section contains the text 'Fecha: Septiembre 2020'.

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	--	---

El encabezado del procedimiento debe incluir la información siguiente:

- En el lado izquierdo el logo de la municipalidad
- En el medio el nombre de la dependencia donde aplica el procedimiento y el nombre del procedimiento
- En la parte derecha un código de identificación del procedimiento, la versión.


El código de identificación tiene la estructura de la manera siguiente:

AA-XXX-YY-ZZZ-001

Donde:

- AA: las primeras dos letras identifican el tipo de documento, se emplearán de la forma siguiente:
 - PR: procedimiento
 - GT: Guía Técnica
 - IN: Instructivo
- XXX: Iniciales de la dependencia donde se aplica el procedimiento
- YY: Iniciales del tipo de proceso.
 - SC = Servicio al Cliente
 - AD = Administrativos
 - FI = Financieros
 - LE = Legales
- ZZZ: Iniciales que identifican el procedimiento.
- Número correlativo de procedimiento por proceso.

Figura 4. Encabezado del procedimiento

Logo	Nombre de la dependencia	Nombre del procedimiento	Versión
	Dependencia PROCEDIMIENTO XXXXX	PROCEDIMIENTO XXXXX	Versión I AA-XXX-YY-ZZZ-001

Código del procedimiento.

- Al medio de la hoja, el nombre del procedimiento, con letra Arial 18.

PROCEDIMIENTO XXX

- En el pie de página la fecha de aprobación

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC 12

Continuación del anexo 1.


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	--	---

Figura 5. Pie de página

	Fecha de aprobación
	Fecha: xxx-xxx-xxx

Documento de aprobación:

Se elaborará un cuadro que se colocará en la parte de atrás de la caratula, el cual debe contener la información siguiente:

- Nombre y firma de la persona que elaboró el procedimiento
- Nombre y firma de la persona que revisó el procedimiento
- Nombre y firma de la persona que aprueba el procedimiento.
- Fecha en que el documento fue elaborado, revisado y aprobado.

Tabla 2. Cuadro de Aprobación

Cuadro de Aprobación			
	Elaboró:	Revisó:	Aprobado:
Nombre			
Firma			
Fecha			

Propósito:


Describe la finalidad o razón de ser del procedimiento.

Alcance:


En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o qué límites e influencia tiene.

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC 13

Continuación del anexo 1.

 <p>MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024</p>	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<p>Marco legal:</p> <p>Constituye el fundamento, legal que faculta a la dependencia, Direcciones, Secciones, oficinas y empresas municipales, para establecer procedimientos para la realización de cada una de sus actividades.</p> <p>Los documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo con el orden jerárquico que se describe a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de la República de Guatemala• Leyes y Códigos• Reglamentos• Decretos• Acuerdos• Circulares y/u Oficios• Otras disposiciones <p>Definiciones:</p> <p>Se incluyen términos que se emplean en el procedimiento que se considera necesario aclarar.</p> <p>Narrativa:</p> <p>La narrativa se realizará en tres columnas, la primera indicará el número consecutivo de la actividad, la segunda describe la actividad a desarrollar y la tercera señala al responsable o encargado de realizar la actividad.</p>		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		14

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<p>Diagrama de flujo:</p> <p>Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de su ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none">• Explica a través de símbolos y textos condensados, las actividades que componen un procedimiento• Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar sus actividades eficazmente.• Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.• Reduce la cantidad de explicaciones que se dan en la descripción narrativa.• Facilita el análisis e interpretación de cada procedimiento, ya que muestra la secuencia de las actividades y la distribución de las formas (origen y destino final).• Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento. <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento, y que sirven para tener un mejor entendimiento de este o completar su ejecución. Se incluyen los formatos que se hayan establecido para realizar solicitudes o para registrar documentos.		

Continuación del anexo 1.



	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I
		Fecha: septiembre 2020

Figura 6. Contenido de procedimiento

	Dependencia PROCEDIMIENTO XXXXX	Versión I AA-XXX-YY-ZZZ-001
---	---	--------------------------------

Propósito:
La finalidad...

Alcance:
El ámbito de aplicación...

Marco legal:
1. Constitución Política de la República

Definiciones:
Vecino: se denomina vecino a...

Narrativa:
La narrativa se realizará...










Diagrama de flujo:
Es la representación gráfica...

Anexos:
Documentos requeridos...]


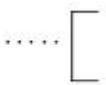

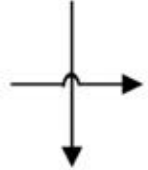


16

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC


Continuación del anexo 1.

	<p>GUIA TECNICA PARA LA ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA</p>	<p>Versión I Fecha: septiembre 2020</p>
<p>SIMBOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO</p>		
<p>Con la finalidad de unificar la aplicación de los símbolos, a continuación, se presentan algunos pertenecientes a la ANSI (American National Standard Institute) que se utilizarán en la diagramación de procedimientos.</p>		
<p>Tabla 3. Simbología para el diseño de diagramas de flujo</p>		
	<p>INICIO, TERMINO O UNIDAD RESPONSABLE</p>	<p>Señala donde inicia o termina un procedimiento. Además, puede utilizarse para indicar el nombre de la unidad responsable de ejecutar ciertas actividades.</p>
	<p>ACTIVIDAD</p>	<p>Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.</p>
	<p>DECISIÓN</p>	<p>Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.</p>
	<p>CONECTOR</p>	<p>Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente en el diagrama.</p>
	<p>CONECTOR DE PÁGINA</p>	<p>Similar al significado del símbolo anterior, sólo que éste se emplea cuando las actividades quedan separadas en diferentes hojas.</p>
	<p>ARCHIVO TEMPORAL</p>	<p>Indica que se guarda un documento durante un período determinado.</p>
	<p>ARCHIVO DEFINITIVO</p>	<p>Indica que se guarda un documento permanentemente</p>
	<p>DOCUMENTO</p>	<p>Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.</p>
<p>EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC</p>		<p>17</p>

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA		Versión I
			Fecha: septiembre 2020
	NOTA	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de éste símbolo se puede informar: <ul style="list-style-type: none"> • El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. • Tiempo necesario para realizar cierta (s) actividad (es). • La (s) actividad (es) genérica (s) realizada (s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento. 	
	LÍNEAS DE DIRECCIÓN	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las actividades.	
	PUENTE ENTRE LÍNEAS DE FLUJO	Cuando en el diseño del diagrama existe la necesidad de pasar una línea de flujo sobre otra ya existente.	(*)
	DOCUMENTO OPCIONAL	Representa un documento que dentro del procedimiento puede o no elaborarse, requerirse o utilizarse.	(*)
	DOCUMENTO DESTRUIDO	Indica la destrucción o eliminación de un documento, por no ser necesario.	(*)
(*) Simbología no perteneciente a la ANSI (AMERICAN NATIONAL STANDART INSTITUTE)			
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC			18

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<p>Evaluación de procedimientos:</p> <p>Los procedimientos se deberán revisar por lo menos una vez al año, durante el primer trimestre de cada año. La actualización se realizará durante la revisión o en cualquier momento que se requiera por los motivos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Por modificación del proceso• Por cambios de la normativa legal <p>Para la revisión del procedimiento se deberá realizar una verificación in situ, para ello se deberá emplear la hoja de revisión la cual contendrá la identificación del procedimiento y la evaluación, deberá incluir observaciones generales y la fecha y hora de finalizada la evaluación.</p> <p>La hoja de evaluación se puede realizar en forma impresa o en hojas electrónicas, debiendo entregarse en ambos casos una copia a la unidad encargada de llevar el control de los procedimientos, esta hoja de evaluación debe ser un requisito para las modificaciones que se realicen de los procedimientos, en el caso de modificaciones por normativa legal se pueden evaluar únicamente las actividades que afecte la norma legal.</p> <ul style="list-style-type: none">• La hoja de evaluación debe contener: <p>Lugar y fecha de evaluación, nombre del procedimiento a evaluar, nombre del evaluado y puesto, nombre del evaluador y puesto, deberá indicar el motivo de la evaluación si es evaluación anual, por cambios en proceso o por cambio de normativa legal.</p> <p>Debe contener 5 columnas, el correlativo, la normativa, el responsable, la indicación se cumple o no y observación en los casos que sea necesario.</p>		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		19

Continuación del anexo 1.


	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	--	---

Figura 7. Evaluación de procedimiento

	EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	---	--

Evaluación de procedimiento

Lugar: _____ Fecha de evaluación: _____

Procedimiento a evaluar: _____

Motivo de la evaluación:

Anual Cambios por proceso Cambios normativa legal

Nombre del evaluado _____ Puesto _____

Nombre del evaluador _____ Puesto _____

No.	Actividad	Responsable	Conforme		Observación
			Sí	No	

Observaciones generales:

Fecha y hora de finalizada la evaluación: _____

Firma del evaluado: _____

Firma del evaluador: _____

Al finalizar se deberá elaborar un informe de la evaluación, el cual debe contener:
Lugar y fecha de evaluación, nombre del procedimiento a evaluar, nombre del evaluador y puesto, deberá indicar el motivo de la evaluación si es evaluación anual,


EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC

20

Continuación del anexo 1.

 MUNICIPALIDAD DE JALAPA 2020-2024	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020																																																			
<p>por cambios en proceso o por cambio de normativa legal, también deberá indicar la cantidad de normas evaluadas, normas conforme y de normas no conformes.</p> <p>Debe contener 4 columnas, el correlativo, la actividad, la indicación si requiere modificación o no, e indicar si requiere modificación.</p>																																																					
Figura 8. Informe de la evaluación de procedimiento																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; vertical-align: middle;">  MUNICIPALIDAD DE JALAPA </td> <td style="width: 50%; text-align: center; vertical-align: middle;"> EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA </td> <td style="width: 30%; text-align: right; vertical-align: top;"> Versión I Fecha: septiembre 2020 </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; padding: 5px;"> Informe de la Evaluación de procedimiento Lugar: _____ Fecha de evaluación: _____ Procedimiento evaluado: _____ Motivo de la evaluación: Anual <input type="checkbox"/> Cambios por proceso <input type="checkbox"/> Cambios normativa legal <input type="checkbox"/> Nombre del evaluador: _____ Puesto: _____ Cantidad de normas evaluadas <input type="text"/> Cantidad de normas conforme <input type="text"/> Cantidad de normas no conformes <input type="text"/> Descripción de las actividades no conformes </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">No.</th> <th rowspan="2" style="width: 45%;">Actividad</th> <th colspan="2" style="width: 15%;">Requiere modificación</th> <th rowspan="2" style="width: 35%;">Indicar la modificación que requiere (forma, fondo, proceso)</th> </tr> <tr> <th style="width: 5%;">Si</th> <th style="width: 10%;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> </td> </tr> </table>			 MUNICIPALIDAD DE JALAPA	EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020	Informe de la Evaluación de procedimiento Lugar: _____ Fecha de evaluación: _____ Procedimiento evaluado: _____ Motivo de la evaluación: Anual <input type="checkbox"/> Cambios por proceso <input type="checkbox"/> Cambios normativa legal <input type="checkbox"/> Nombre del evaluador: _____ Puesto: _____ Cantidad de normas evaluadas <input type="text"/> Cantidad de normas conforme <input type="text"/> Cantidad de normas no conformes <input type="text"/> Descripción de las actividades no conformes			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">No.</th> <th rowspan="2" style="width: 45%;">Actividad</th> <th colspan="2" style="width: 15%;">Requiere modificación</th> <th rowspan="2" style="width: 35%;">Indicar la modificación que requiere (forma, fondo, proceso)</th> </tr> <tr> <th style="width: 5%;">Si</th> <th style="width: 10%;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Requiere modificación		Indicar la modificación que requiere (forma, fondo, proceso)	Si	No																																			
 MUNICIPALIDAD DE JALAPA	EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020																																																			
Informe de la Evaluación de procedimiento Lugar: _____ Fecha de evaluación: _____ Procedimiento evaluado: _____ Motivo de la evaluación: Anual <input type="checkbox"/> Cambios por proceso <input type="checkbox"/> Cambios normativa legal <input type="checkbox"/> Nombre del evaluador: _____ Puesto: _____ Cantidad de normas evaluadas <input type="text"/> Cantidad de normas conforme <input type="text"/> Cantidad de normas no conformes <input type="text"/> Descripción de las actividades no conformes																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">No.</th> <th rowspan="2" style="width: 45%;">Actividad</th> <th colspan="2" style="width: 15%;">Requiere modificación</th> <th rowspan="2" style="width: 35%;">Indicar la modificación que requiere (forma, fondo, proceso)</th> </tr> <tr> <th style="width: 5%;">Si</th> <th style="width: 10%;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			No.	Actividad	Requiere modificación		Indicar la modificación que requiere (forma, fondo, proceso)	Si	No																																												
No.	Actividad	Requiere modificación			Indicar la modificación que requiere (forma, fondo, proceso)																																																
		Si	No																																																		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC																																																					
		21																																																			

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	--	---

Actualización de procedimiento:

La actualización se realiza con los formatos y formas indicados en el proceso de elaboración de procedimientos.


Control de cambios:

Al procedimiento actualizado se le debe adicionar una hoja de control de cambios la cual debe indicar:

- Nombre del procedimiento, número de registro, versión, nombre de quien lo aprueba y puesto.
- Debe contener 3 columnas, el correlativo, la actividad, e indicar el cambio realizado a la norma evaluada según el procedimiento evaluado y la modificación realizada.

Los cambios deben ser aprobados por los responsables de cada dependencia.

Figura 9. Control de cambios de procedimientos

	EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	---	--

Control de cambios de procedimientos

Nombre del procedimiento: _____

Número de registro: _____ Versión: _____

Aprobado por: _____ Puesto: _____


Descripción de los cambios realizados

No.	Actividad	Indicar el cambio realizado en la norma

Firma de la persona que aprueba los cambios: _____

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC

Continuación del anexo 1.

	GUIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	--	---


Procedimientos no vigentes:

Los procedimientos dejarán de tener vigencia por los siguientes motivos:

1. Porque existe una nueva versión del procedimiento.
2. Porque ya no se presta el servicio.
3. En atención a los cambios de la normativa legal.

Para dejar sin vigencia un procedimiento se deberá informar a la Dirección de Recursos Humanos con el documento denominado procedimiento no vigente, indicando las razones que motivan a dejarlo sin vigencia.

Figura 10. Procedimientos no vigentes

	EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
---	--	-------------------------------------

Procedimiento no vigente:

Señores
Unidad de Recursos Humanos
Presente

Por este medio hacemos de su conocimiento que a partir de IRISNER, queda sin vigencia:

No.	Nombre del procedimiento	Número de registro	Número de versión	Tendrá nueva versión	
				SI	NO


Debido a que se le realizó una evaluación:
 Anual Cambios por proceso Cambios normativa legal

Observaciones generales:

Nombre de la persona que informa: _____
 Puesto: _____
 Firma: _____

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO - EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC

Continuación del anexo 1.

	GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JALAPA	Versión I Fecha: septiembre 2020
<p>Distribución:</p> <p>Los procedimientos nuevos, actualizados y no vigentes originales quedarán bajo el resguardo de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Se enviará una copia impresa de los procedimientos nuevos o actualizados a cada dependencia en donde aplique el procedimiento y se pondrá a disposición del personal de la municipalidad en formato electrónico para su consulta.</p> <p>Se enviará una copia digital a la Unidad de Acceso a la Información Pública para su publicación en el portal web de la municipalidad para que pueda ser consultado por los vecinos y público en general.</p> <p>Se informará al personal de la municipalidad los procedimientos o la versión de los procedimientos que dejan de tener vigencia y se notificará también a la Unidad de Acceso a la Información Pública para que se almacene en donde correspondan los procedimientos no vigentes.</p> <p>Anexos</p> <p>Para el manual de procedimientos se incluyen los formatos establecidos dentro de la guía técnica para la elaboración de procedimientos, estos son: portada del manual, documento de aprobación, registro maestro de procedimientos, estructura del procedimiento, evaluación, informe y control de cambios de procedimientos, procedimiento no vigente.</p>		
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-, FACULTAD DE INGENIERÍA, USAC		24

Fuente: Municipalidad de Jalapa. *Guía técnica para la elaboración del manual de procedimientos de la municipalidad de jalapa. p. 1-24.*