MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA MILPAS ALTAS
DEPARTAMENTO DE SACATEPEQUEZ

Manual de Procedimientos y Diagramas de Flujo de la Unidad de Servicios Públicos Municipales, USPM

APROBADO SEGÚN PUNTO DÉCIMO TERCERO DEL ACTA No. 53-2020 DE SESIONES ORDINARIAS DEL CONCEJO MUNICIPAL

Índice

Contenido	Página
Introducción	3
Conceptos, Objetivo General y Específicos	4
Simbología	5
Procedimientos	6
Limpieza de áreas publicas	7
Diagrama de flujo	8
Mantenimiento de parques y jardines	9
Diagrama de flujo	10
Mantenimiento de alumbrado publico	11
Diagrama de flujo	12
Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio municipal	13
Diagrama de flujo	14-15
Inhumación en predio propiedad del vecino en cementerio municipal	16
Diagrama de flujo	17-18
Exhumación de cadáver en cementerio municipal	19-20
Diagrama de flujo	21-22
Autorización de servicio nuevo de agua potable	23
Diagrama de flujo	24-25
Suspensión del servicio de agua potable	26
Diagrama de flujo	27
Reinstalación del servicio de agua potable	28
Diagrama de flujo	29
Traspaso de títulos de agua/drenaje	30
Diagrama de flujo	31-32
Autorización para uso de Alcantarillado/Drenaje	33
Diagrama de flujo	34-35
Anexos	36-46

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos es producto de la necesidad de un instrumento guía que estandarice la realización de los procedimientos usados en la Municipalidad de Magdalena Milpas Altas, Sacatepéquez.

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

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para el Coordinador y colaboradores sobre las actividades que forman los procedimientos.

Se aprovechó la intención de avanzar, en este aspecto concretando el presente **MANUAL DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMA DE PROCESOS**, en un instrumento de fácil interpretación, muchos de los procedimientos administrativos aún, deben definirse, para mantener la premisa de la estandarización como base del presente.

La actual administración tiene la meta de contar con un Manual de Procedimientos administrativos moderno, eficaz y eficiente, que verdaderamente se utilicé como guía en la administración actual y futuras, siendo la base para la búsqueda de la excelencia.

El presente Manual debe ser actualizado con los procedimientos que se vayan agregando dentro de las funciones de la ***Coordinación de Servicios Públicos****, de acuerdo a reformas de la normativa municipal y lo aprobado por el Concejo Municipal.*

Conceptos

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

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

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

Manual de procedimientos:

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

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

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

Simbología

Los procedimientos se presentan en flujo gramas o diagramas de flujo, presentándose las convenciones usadas.

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

Procedimientos

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

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

Código	Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
USPM	Unidad de Servicios Públicos Municipales	01	Limpieza de áreas publicas
		02	Mantenimiento de parques y jardines
		03	mantenimiento de alumbrado publico
		04	Solicitud para construcción o remodelación de mausoleo en cementerio municipal
		05	Inhumación en predio de cementerio municipal-cuando se ha dado concesión a vecino. -
		06	Exhumación de cadáver en cementerio municipal
		07	Autorización de servicio municipal de agua potable -nuevo-
		08	Suspensión del servicio de agua potable
		09	Reinstalación del servicio de agua potable
		09	Traspaso de títulos de agua/drenaje
		10	Autorización para uso de alcantarillado/drenaje
		11	Autorización para uso de alcantarillado/drenaje.

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH.
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

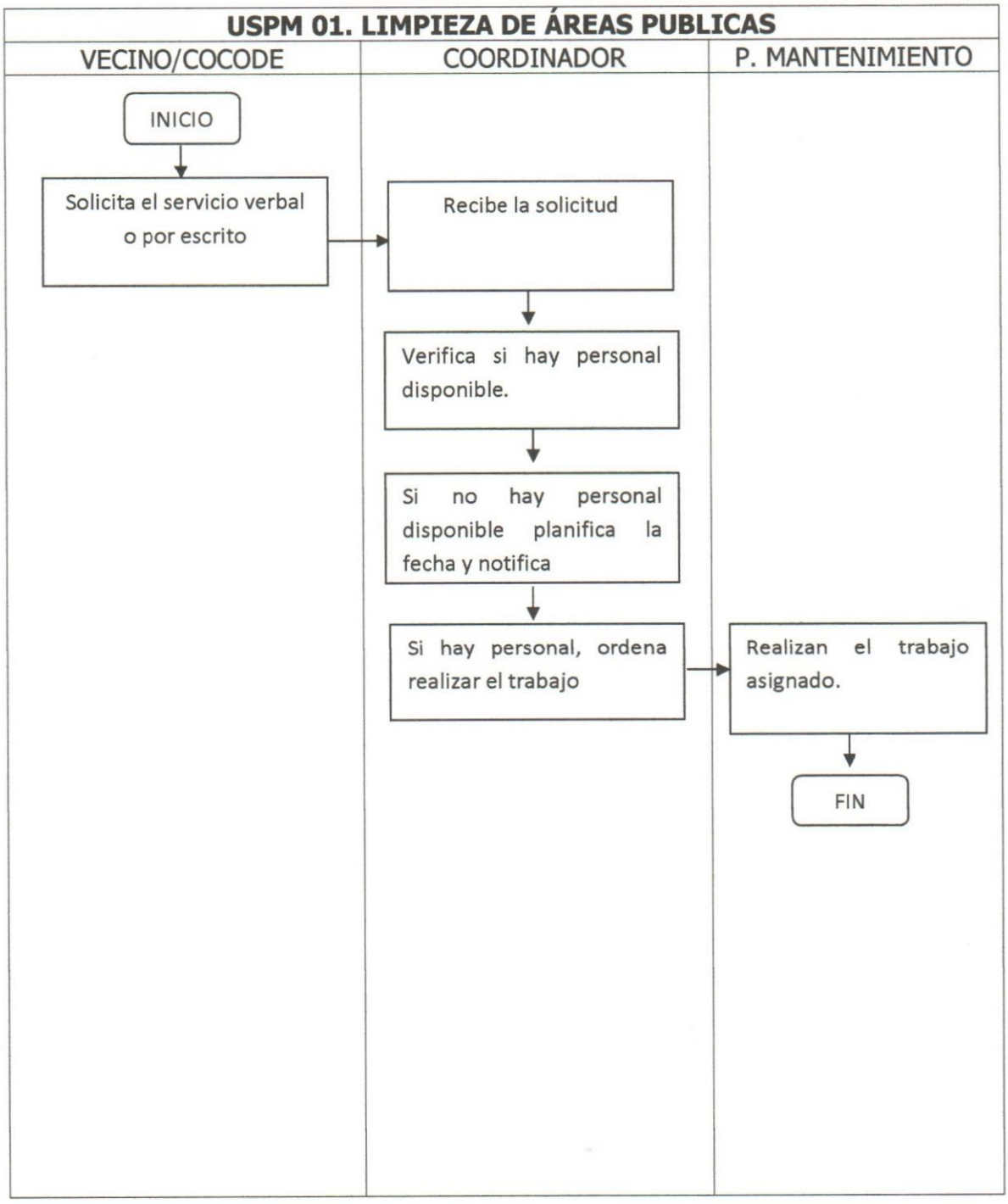
Nombre del procedimiento:

USPM 01. LIMPIEZA DE ÁREAS PUBLICAS

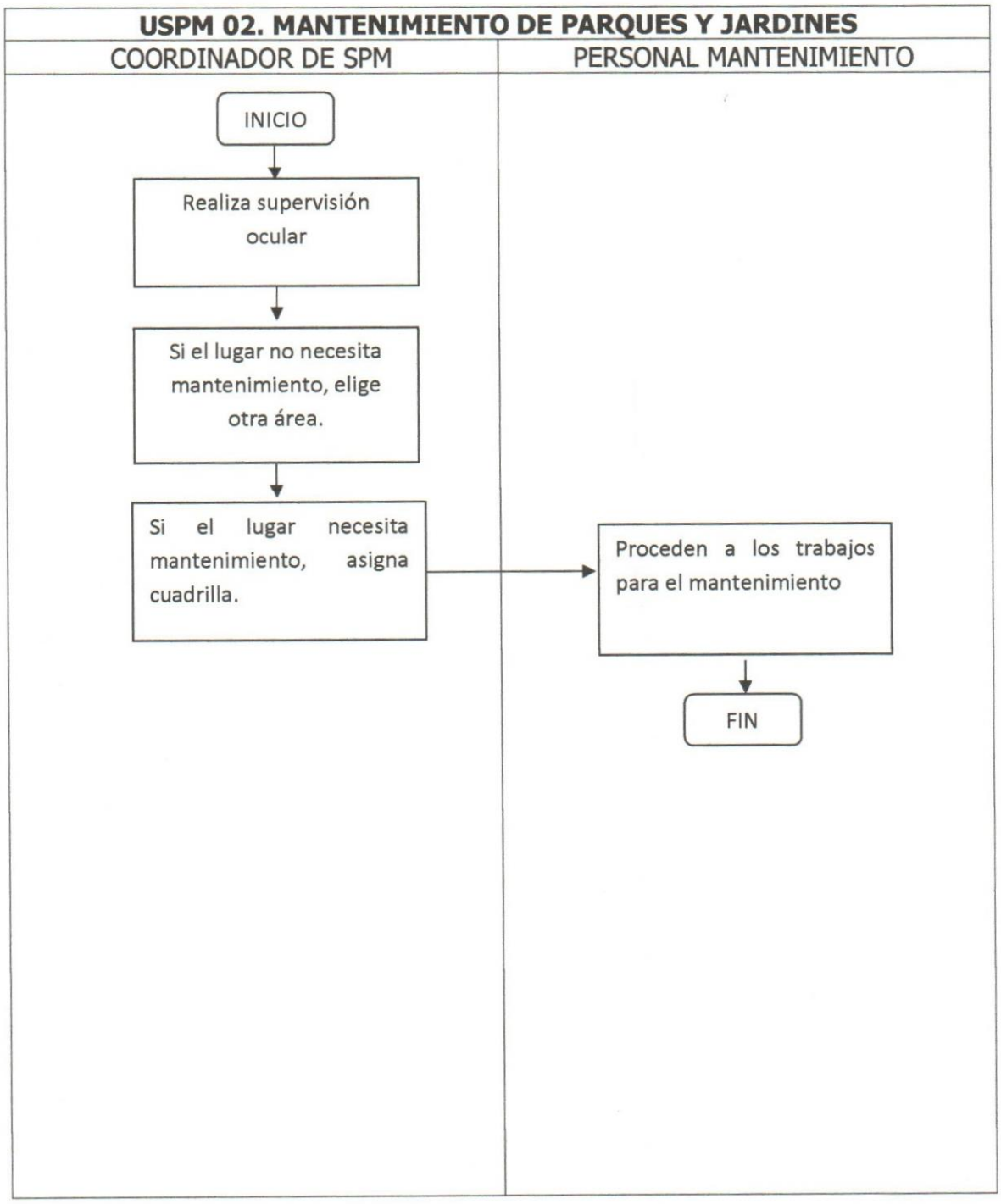
Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la limpieza de calles y avenidas.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Solicita el servicio verbal o telefónicamente de personal de mantenimiento	Vecino/COCODE
2.	Recibe la solicitud	Coordinador
3.	Verifica si hay personal disponible para ejecutar dicha actividad	
4.	Si no hay personal , se devuelve la llamada al vecino/COCODE y se planifica fecha	
5.	Si hay personal, ordena realizar el trabajo.	
6.	Proceden a la limpieza	Personal de Mantenimiento


USPM 01. LIMPIEZA DE ÁREAS PUBLICAS
VECINO/COCODE
COORDINADOR
P. MANTENIMIENTO
INICIO
Solicita el servicio verbal o por escrito
Recibe la solicitud
Verifica si hay personal disponible.
Si no hay personal disponible planifica la fecha y notifica
Si hay personal, ordena realizar el trabajo
Realizan el trabajo asignado.
FIN

<table>
<tr><td></td><td>Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas</td><td>Elaboró: Asesor Municipal Administrativo.
Revisó: Coordinador RRHH.</td></tr>
<tr><td>Fecha:
Noviembre 2020</td><td>UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES</td><td>Aprobó: Concejo Municipal</td></tr>
<tr><td colspan="3">Nombre del procedimiento:
USPM 02. MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES
Descripción General:
Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la limpieza de parques y jardines.</td></tr>
<tr><td>No</td><td>Descripción de las actividades</td><td>Responsable</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Realiza supervisión ocular para verificar la necesidad de limpieza</td><td rowspan="3">Coordinador de SPM</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Si el lugar no necesita mantenimiento elige otra área.</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Si el lugar necesita mantenimiento asigna a una cuadrilla para realizar el mantenimiento</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Proceden a los trabajos necesarios para el mantenimiento y mejora de parques, jardines</td><td>Personal de mantenimiento</td></tr>
</table>


USPM 02. MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES
COORDINADOR DE SPM
PERSONAL MANTENIMIENTO
INICIO
Realiza supervisión ocular
Si el lugar no necesita mantenimiento, elige otra área.
Si el lugar necesita mantenimiento, asigna cuadrilla.
Proceden a los trabajos para el mantenimiento
FIN

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH.
Fecha: Noviembre 2020	UNIDADDE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

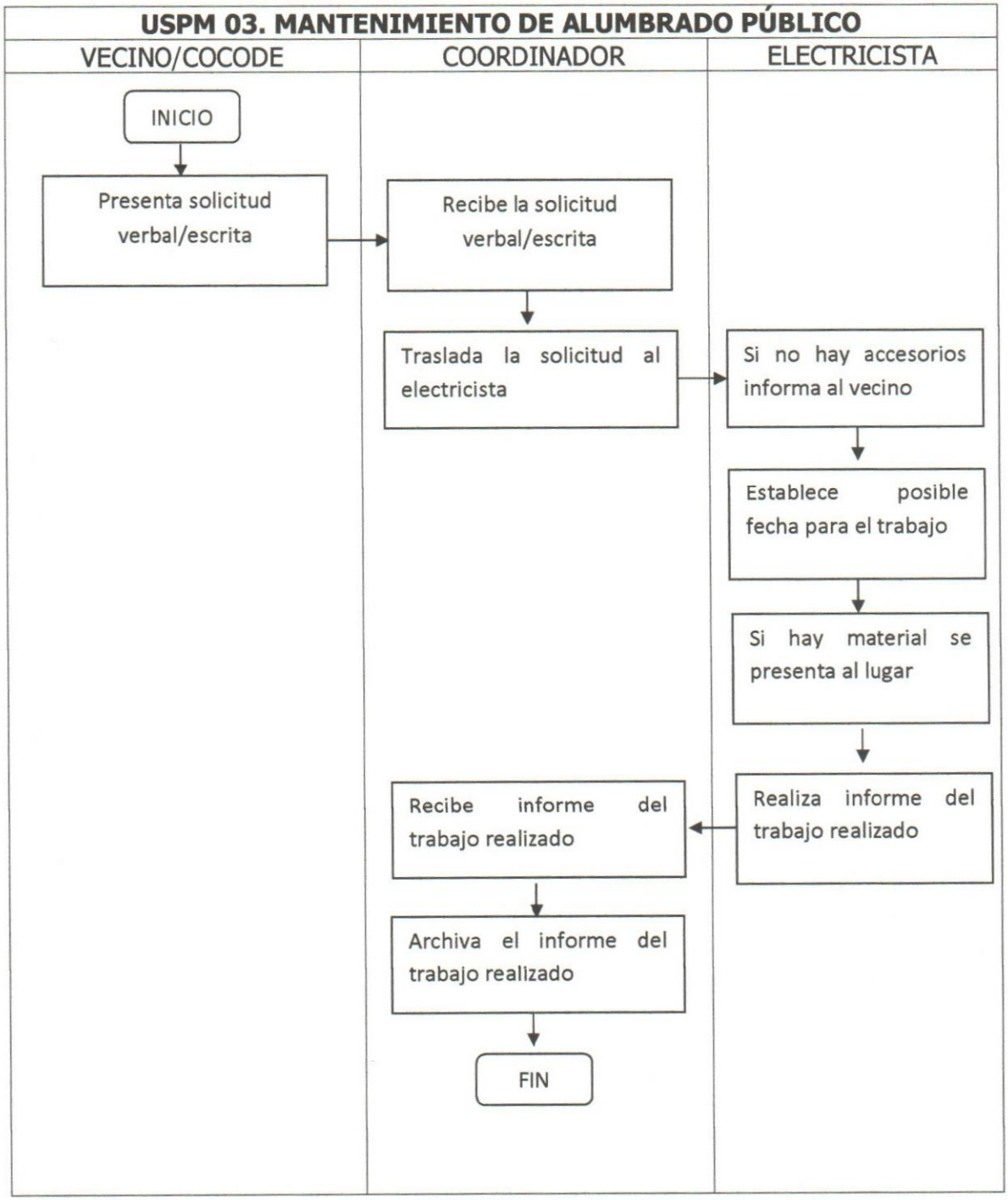
USPM 03. MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la instalación y reparación de lámparas de alumbrado público.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Presenta solicitud verbal/escrita de cambio de bombilla o reparación de lámpara	Vecino/COCODE
2.	Recibe la solicitud verbal o escrita	Coordinador SPM
3.	Traslada la solicitud verbal o escrita al electricista Municipal	
4.	Si no hay accesorios informa al vecino	Electricista Municipal
	Establece posible fecha para realizar el trabajo	
5.	Si hay material se presenta al lugar para cambiar bombilla o reparación de lámpara	
6.	Realiza informe sobre el trabajo realizado	
7.	Recibe informe del trabajo realizado	Coordinador de SPM
8.	Archiva informe del trabajo realizado	

Nota: el proceso también puede iniciarse de oficio, es decir el electricista debe hacer revisiones constantes, tanto en el área urbana como rural.


USPM 03. MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO
VECINO/COCODE
COORDINADOR
ELECTRICISTA
INICIO
Presenta solicitud verbal/escrita
Recibe la solicitud verbal/escrita
Traslada la solicitud al electricista
Si no hay accesorios informa al vecino
Establece posible fecha para el trabajo
Si hay material se presenta al lugar
Realiza informe del trabajo realizado
Recibe informe del trabajo realizado
Archiva el informe del trabajo realizado
FIN

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH.
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 04. SOLICITUD PARA CONSTRUCCIÓN O REMODELACIÓN DE NICHOS EN EL CEMENTERIO.

Descripción General:

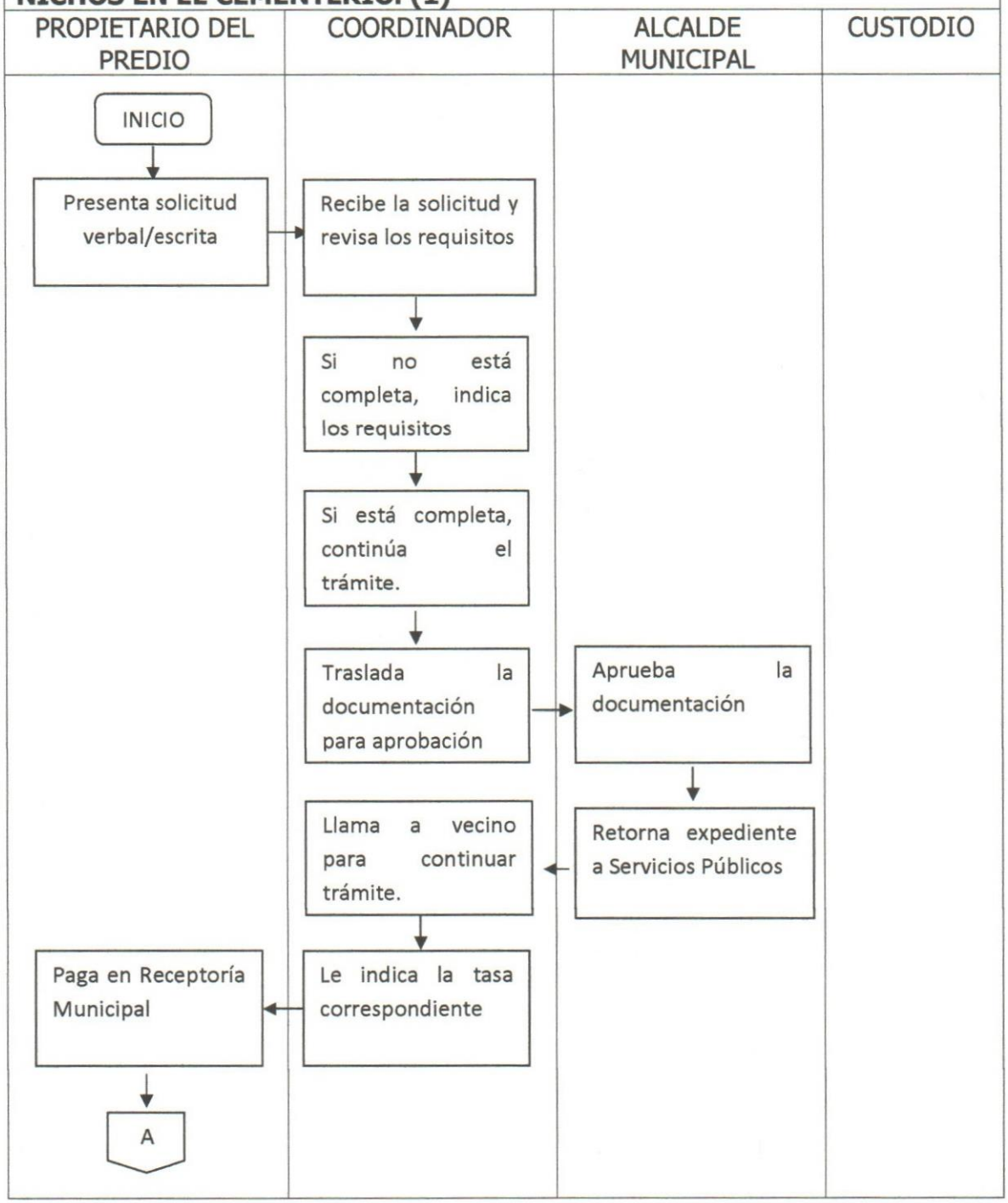
Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la construcción o remodelación de mausoleos en el cementerio.

Requisitos:

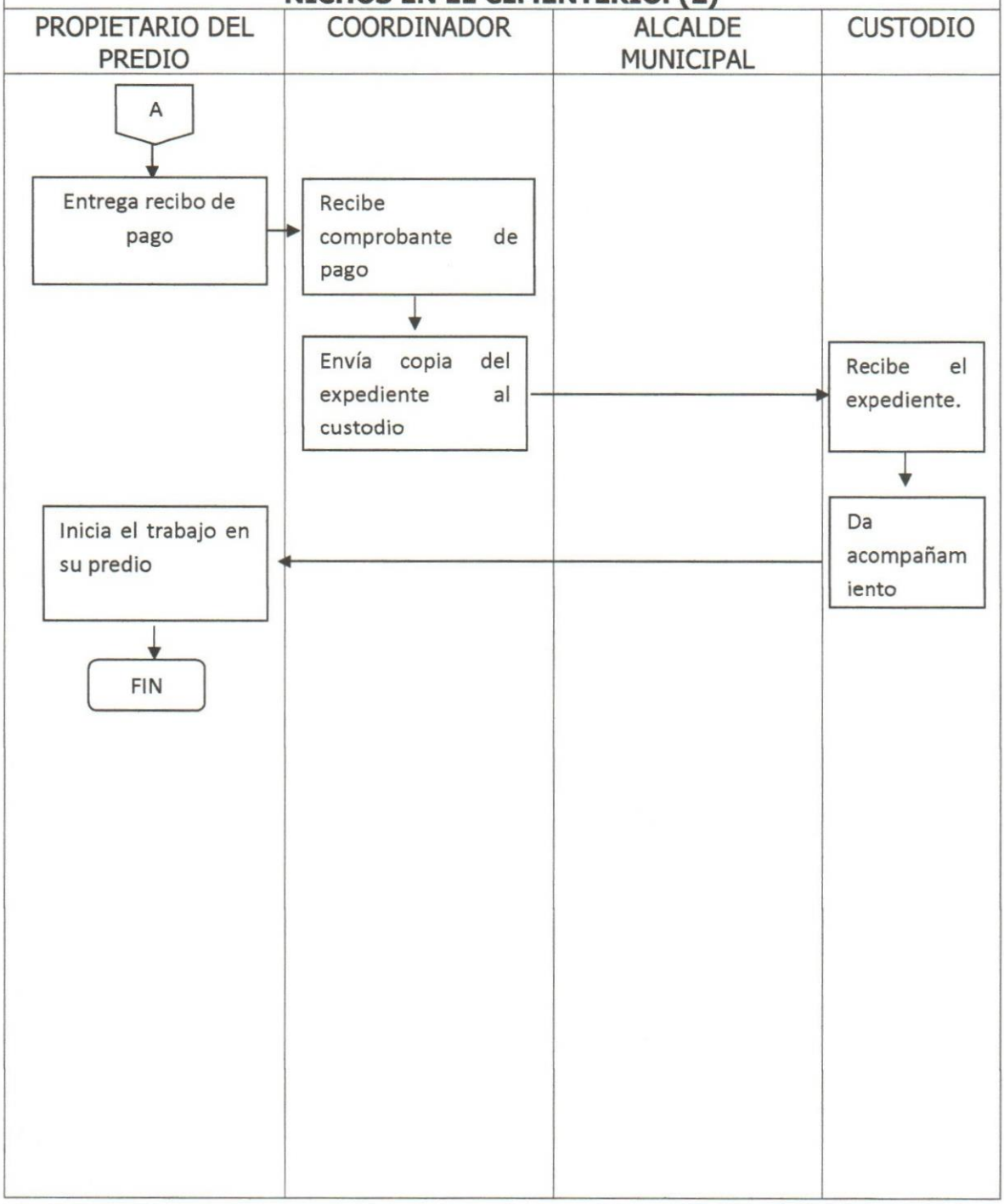
Realizar el pago de acuerdo al Plan de Tasas.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Presenta solicitud verbal/escrita para construcción o remodelación en el cementerio	Propietario de predio
2.	Recibe la solicitud y revisa que esté completa la papelería	Coordinador SPM
3.	Si no está completa la solicitud, le indica que requisitos hacen falta para continuar el trámite.	
4.	Si la papelería está completa continúa el trámite	
5.	Traslada la documentación para aprobación y firma	
6.	Aprueba la solicitud y firma	Alcalde Municipal
7.	Retorna expediente	
8.	Llama a vecino para continuar el tramite	Coordinador de SPM
9.	Le indica la tasa correspondiente a pagar	
10.	Paga en Receptoría	Propietario de predio
11.	Entrega recibo de pago	
12.	Recibe el comprobante de pago	Coordinador de SPM
13.	Envía copia de la información al custodio/guardián para que permita el trabajo	
14.	Recibe la autorización	Custodio/guardián del cementerio
15.	Da acompañamiento al vecino	
16.	Inicia los trabajos en su predio	Propietario del predio

USPM 04. SOLICITUD PARA CONSTRUCCIÓN O REMODELACIÓN DE NICHOS EN EL CEMENTERIO. (1)



USPM 04. SOLICITUD PARA CONSTRUCCIÓN O REMODELACIÓN DE NICHOS EN EL CEMENTERIO. (2)



	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH.
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 05. INHUMACIÓN EN PREDIO DE CEMENTERIO MUNICIPAL - CUANDO SE HA DADO CONCESIÓN A VECINO. -

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la inhumación en predios propiedad de los vecinos en el cementerio municipal

Usuarios:

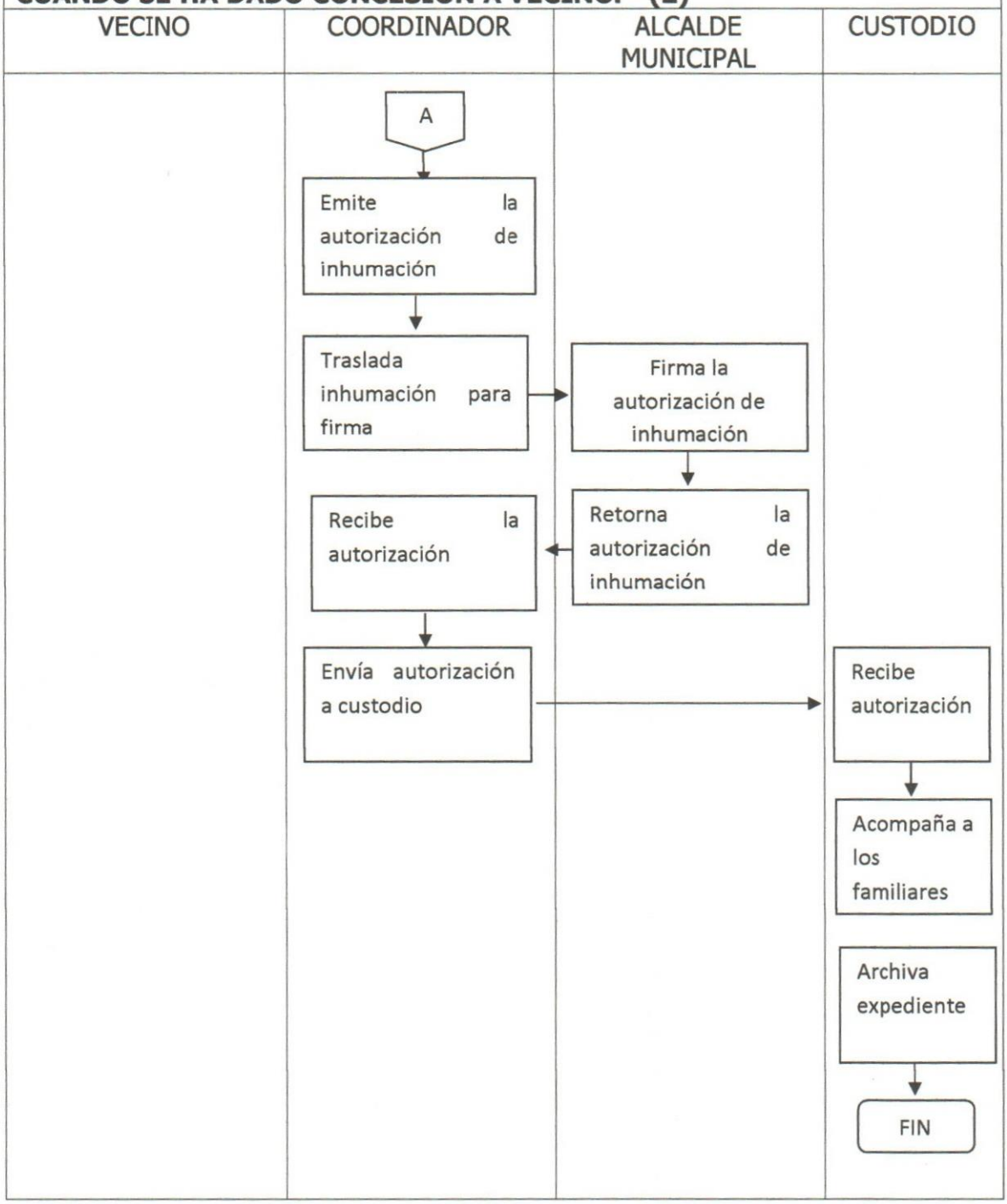
Coordinador de Servicios Públicos
Custodio/Guardián del cementerio

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Se presenta a la Municipalidad para tramite	Vecino
2.	Recibe la documentación correspondiente	Coordinador SPM
3.	Verifica en libros la propiedad del predio	
4.	Revisa los requisitos: Fotocopia del título de la propiedad del mausoleo; Fotocopia del certificado de defunción;	
5.	Si no cumple con alguno de los pasos anteriores, da acompañamiento al vecino para solventar su situación	
6.	Si cumple con los requisitos, procede a extender la orden para que se dirija a receptoría a realizar el pago correspondiente.	
7.	Anota en el libro el nombre del fallecido	
8.	Emite la autorización de inhumación a nombre del pariente	
9.	Traslada autorización de inhumación a Autoridad Administrativa Superior	
10.	Firma la Autorización de Inhumación	Alcalde Municipal
11.	Retorna la Autorización de Inhumación	
12.	Recibe la autorización de inhumación	Coordinador SPM
13.	Envía autorización al Custodio/Guardián del cementerio con hora de inhumación	Coordinador SPM
14.	Recibe expediente	Custodio/Guardián
15.	Acompaña a los familiares y está atento a lo que necesiten en la inhumación.	
16.	Archiva copia de la papelería en la oficina del cementerio	

USPM 05. INHUMACIÓN EN PREDIO DE CEMENTERIO MUNICIPAL - CUANDO SE HA DADO CONCESIÓN A VECINO. - (1)

VECINO	COORDINADOR	ALCALDE MUNICIPAL	CUSTODIO
INICIO			
Se presenta a la Municipalidad	Recibe la documentación correspondiente		
	Verifica en libros la propiedad		
	Verifica los requisitos de inhumación		
	Si no cumple da acompañamiento		
	Si cumple continua tramite		
	Anota en el libro el nombre del fallecido		
	A		

USPM 05. INHUMACIÓN EN PREDIO DE CEMENTERIO MUNICIPAL - CUANDO SE HA DADO CONCESIÓN A VECINO. - (2)



	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 06. EXHUMACIÓN DE CADAVER EN CEMENTERIO MUNICIPAL.

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la exhumación de cadáveres en el cementerio municipal. De acuerdo al artículo 39 del Acuerdo Gubernativo No. M.X.P. y A.S. 21-71 del Presidente de la República de Guatemala, las exhumaciones ordinarias no podrán hacerse antes de cuatro años, si el enterramiento hubiere sido efectuado en el suelo; y de seis años, si se hubiere efectuado en nicho; el artículo 41 del Acuerdo citado indica que las exhumaciones extraordinarias, solo podrán ser efectuadas por orden de la Autoridad Judicial Competente.

Usuarios:

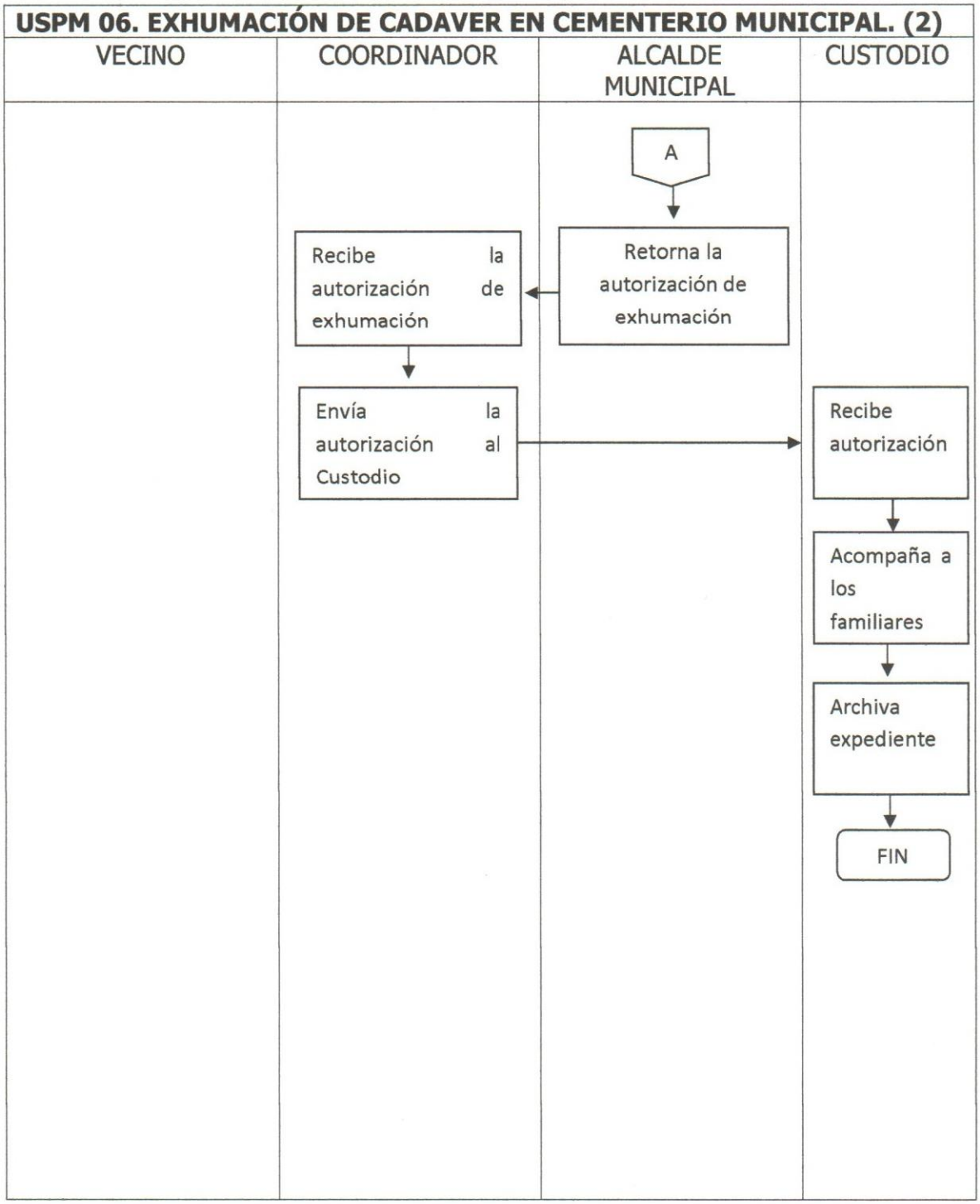
Coordinador de Servicios Públicos
Custodio/Guardián del cementerio

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Solicita exhumación de cadáver	Vecino/Autoridad Judicial Competente.
2.	Revisa los requisitos: Fotocopia del título de la propiedad del mausoleo; fotocopia del certificado de defunción; debe cumplir el tiempo establecido; fotocopia de autorización del Centro de Salud y documentos de predio hacia donde trasladará el cadáver.	Coordinador SPM
3.	Si no cumple con alguno de los pasos anteriores, da acompañamiento al vecino para solventar su situación.	
4.	Si cumple con los requisitos realiza las anotaciones en el libro respectivo	
5.	Procede a extender la orden de pago para que se dirija a receptoría.	
6.	Emite la autorización de exhumación a nombre del pariente	
7.	Traslada autorización de exhumación a Autoridad Administrativa Superior	
8.	Firma la Autorización de exhumación	Alcalde Municipal
9.	Retorna la Autorización de exhumación	

10.	Recibe la autorización de exhumación	Coordinador SPM
11.	Envía autorización al Custodio/Guardián del cementerio con hora de exhumación	
12.	Recibe autorización de exhumación	Custodio/Guardián
13.	Acompaña a los familiares y está atento a lo que necesiten en la exhumación.	
14.	Archiva copia de la papelería en la oficina del cementerio	

USPM 06. EXHUMACIÓN DE CADAVER EN CEMENTERIO MUNICIPAL. (1)

VECINO/AUTORIDAD JUDICIAL COMP.	COORDINADOR	ALCALDE MUNICIPAL	CUSTODIO
INICIO Solicita exhumación de cadáver	Revisa los requisitos de exhumación. Si no cumple da acompañamiento al vecino Si cumple realiza anotaciones en el libro Procede a extender la orden de pago. Emite la autorización de exhumación Traslada la autorización a Autoridad Sup.	Firma la Autorización. A	


USPM 06. EXHUMACIÓN DE CADAVER EN CEMENTERIO MUNICIPAL. (2)
VECINO
COORDINADOR
ALCALDE MUNICIPAL
CUSTODIO
A
Retorna la autorización de exhumación
Recibe la autorización de exhumación
Envía la autorización al Custodio
Recibe autorización
Acompaña a los familiares
Archiva expediente
FIN

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 07. AUTORIZACION NUEVO SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la autorización de los nuevos servicios de agua potable

Usuarios:

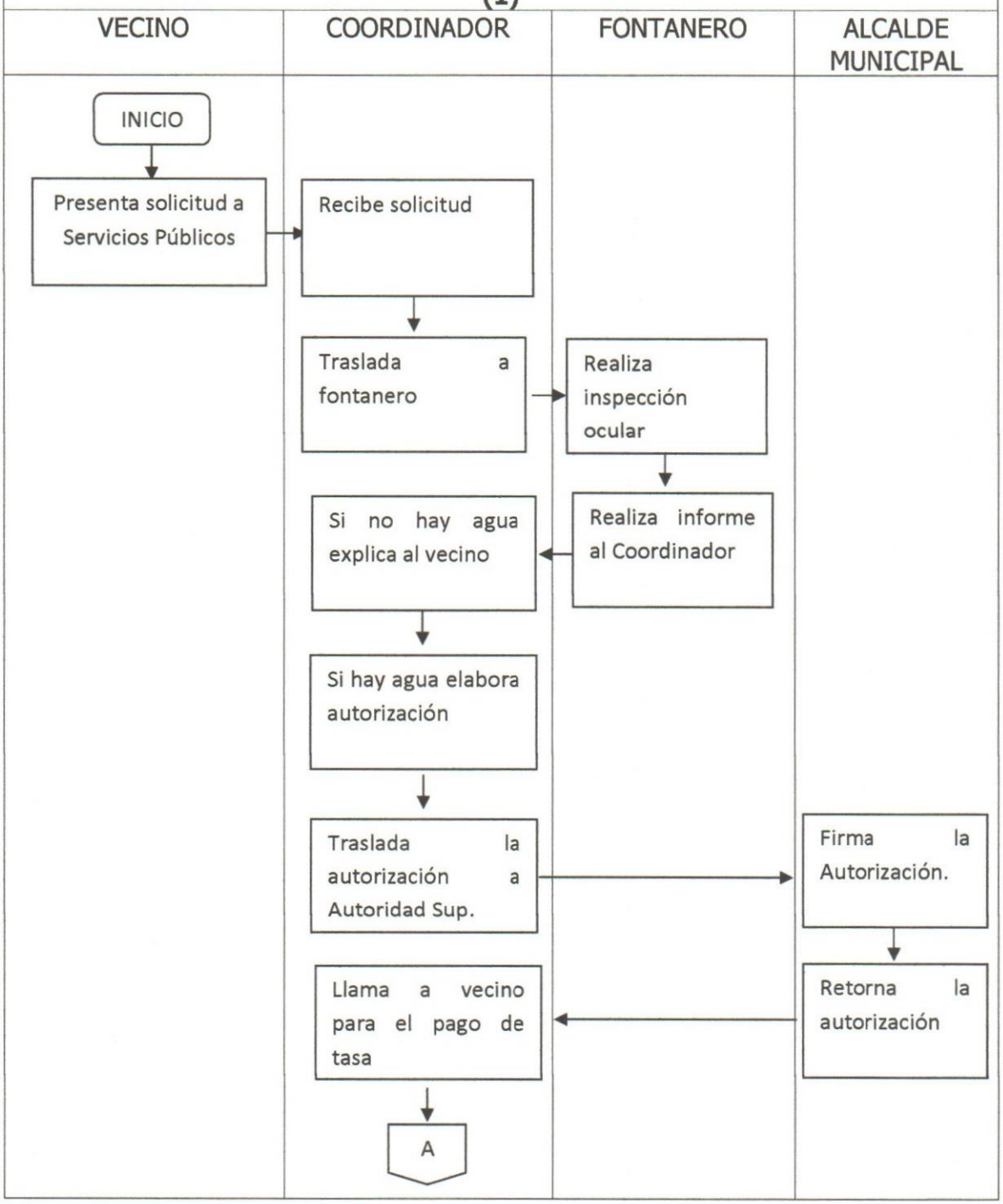
Coordinador de Servicios Públicos
Fontaneros.

Requisitos:

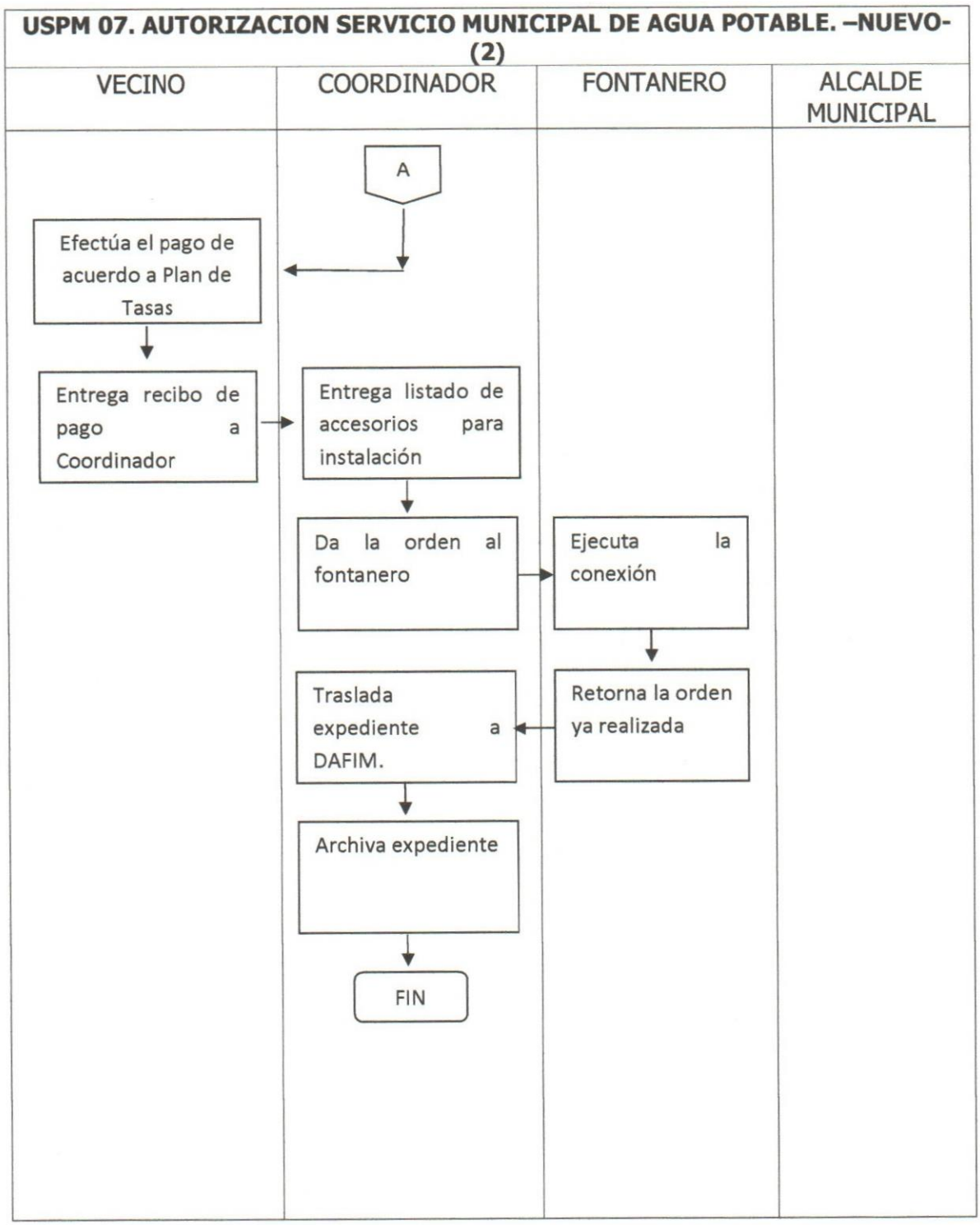
Ser originario y vecino del municipio o estar avecindado en esta jurisdicción municipal.
Solicitud dirigida al señor Alcalde Municipal, en la cual se indique la dirección exacta.
Fotocopia legible del Documento Personal de identificación-DPI-
Fotocopia boleto de ornato del año en curso
Copia legible de escritura si es propietario (si tiene en posesión la propiedad debe presentar una carta de autorización emitida por el poseedor o propietario
Constancia de inscripción y solvencia del Impuesto único sobre Inmuebles IUSI (Solo aplica cuando es poseedor o propietario)
Solvencia municipal emitida por Receptoría municipal (para el caso de los servicios de agua potable autorizados para los vecinos de aldea san miguel milpas altas, la solvencia será emitida por la alcaldía auxiliar.
Informe del Fontanero
Pago de la tasa establecida en el Plan de Tasas.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Presenta solicitud a la Unidad de Servicios Públicos	Vecino
2.	Recibe solicitud, verificando que cumpla con los requisitos	Coordinador SPM
	Traslada a fontanero para realizar inspección ocular	
3.	Realiza la inspección ocular	Fontanero
4.	Realiza informe y entrega al Coordinador	
5.	Si no hay agua en el sector explica al vecino	Coordinador SPM
6.	Si hay agua en el sector elabora la Autorización correspondiente	
7.	Traslada la autorización para firma	
8.	Firma la Autorización de nuevo servicio	Alcalde Municipal
9.	Retorna la Autorización	
10.	Llama a vecino para que pague la Tasa Municipal	Coordinador SPM
11.	Efectúa el pago de derecho de concesión por la cantidad de Q.530.00	Vecino
12.	Entrega recibo de pago a Coordinador	
13.	Entrega el listado de accesorios al vecino	Coordinador SPM
14.	Da la orden a fontanero para conexión	Coordinador SPM
15.	Ejecuta la conexión	Fontanero
16.	Retorna la orden ya realizada la conexión	
17.	Traslada expediente a DAFIM para ingresar el expediente y cobro mensual de canon de agua de Q. 12.00	Coordinador SPM
18.	Archiva el expediente	

USPM 07. AUTORIZACION SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE. –NUEVO- (1)



USPM 07. AUTORIZACION SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE. –NUEVO- (2)



	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 08. SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

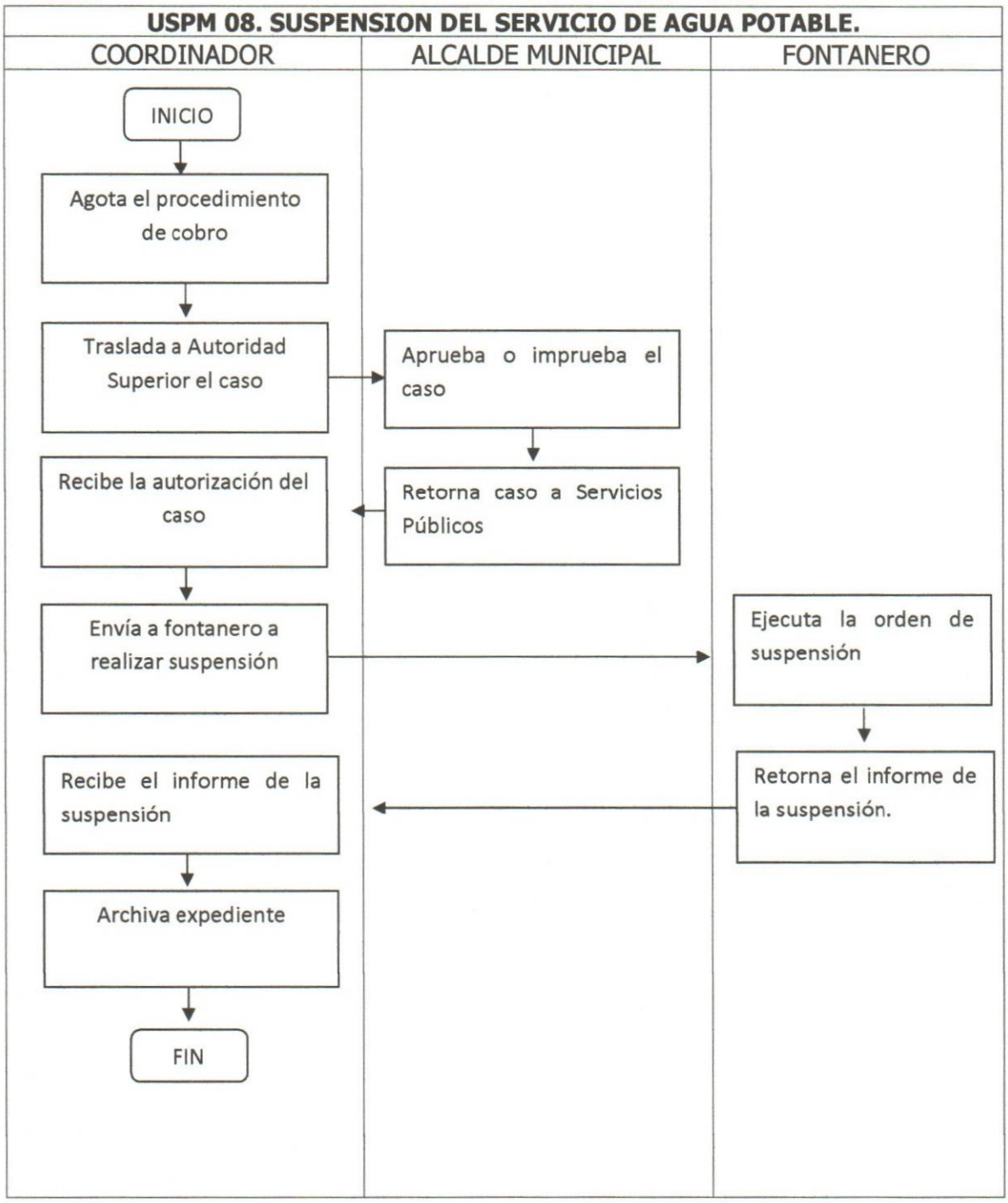
Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la suspensión del servicio de agua potable, en caso el vecino no cumpla con dos meses de pago, según Reglamento publicado en el año 2018.

Usuarios:

Coordinador de Servicios Públicos
Fontaneros.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Agota el procedimiento de cobro administrativo	Coordinador SPM
2.	Traslada a Autoridad Administrativa Superior el caso	
3.	Aprueba o imprueba el Caso	Alcalde Municipal
4.	Retorna caso a Coordinador	
	Recibe la autorización del caso	
5.	Envía a fontanero para realizar la suspensión	Coordinador SPM
6.	Ejecuta la orden de suspensión de servicio	Fontanero
7.	Retorna el informe ejecutado	
8.	Recibe informe	Coordinador SPM
9.	Archiva expediente	


USPM 08. SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.
COORDINADOR
ALCALDE MUNICIPAL
FONTANERO
INICIO
Agota el procedimiento de cobro
Traslada a Autoridad Superior el caso
Aprueba o imprueba el caso
Retorna caso a Servicios Públicos
Recibe la autorización del caso
Envía a fontanero a realizar suspensión
Ejecuta la orden de suspensión
Retorna el informe de la suspensión.
Recibe el informe de la suspensión
Archiva expediente
FIN

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 09. REINSTALACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la reinstalación del servicio de agua potable.

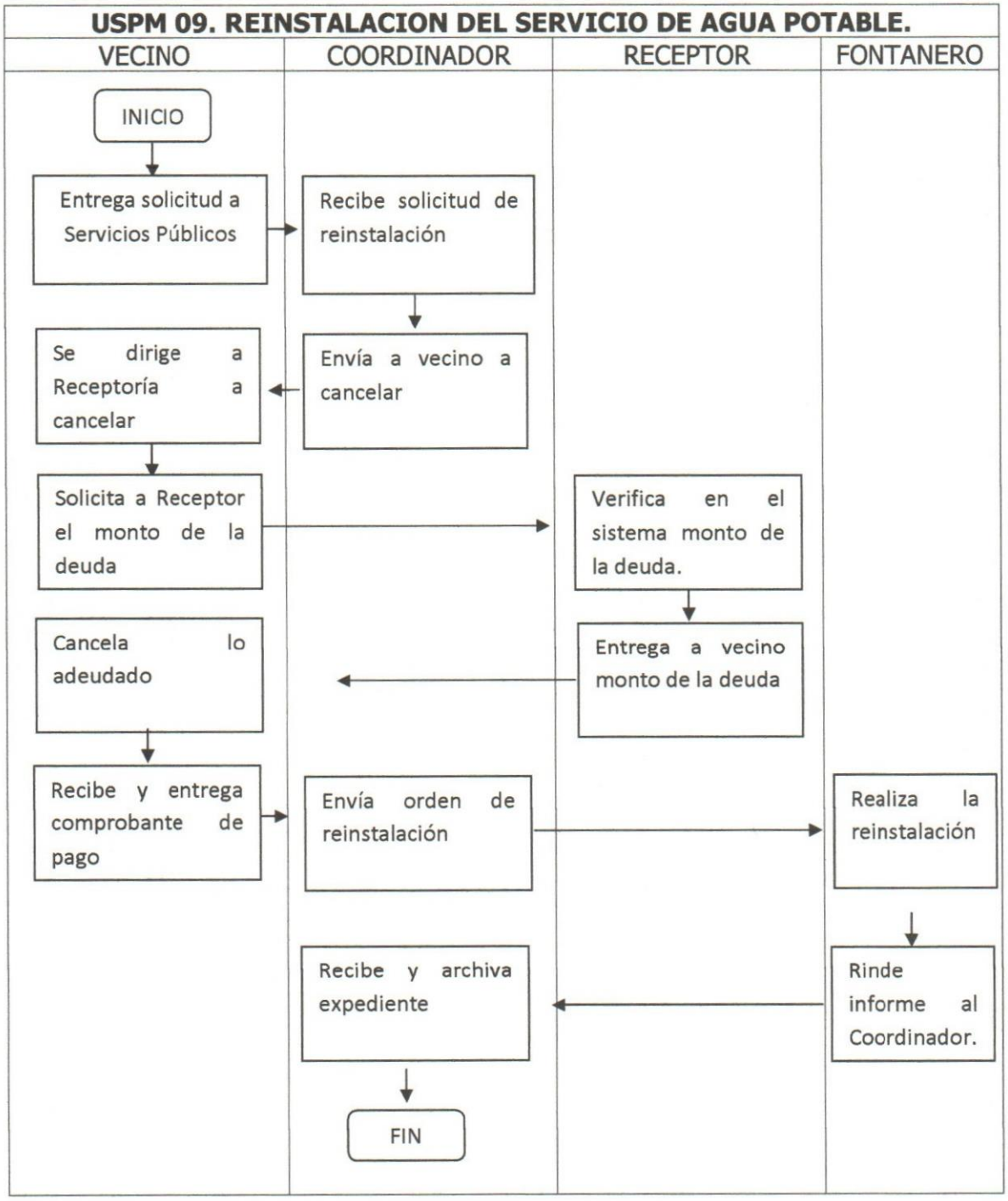
Usuarios:

Coordinador de Servicios Públicos
Fontanero Municipal.
Normas establecidas en el Reglamento:
El vecino tiene 2 meses para poder estar moroso.
Se enviarán dos notas de aviso de corte de agua
Si no cancela se procede al corte del servicio.

Requisitos:

El vecino tiene que cancelar la morosidad pendiente de pago y realizar la solicitud de reinstalación.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Entrega solicitud de reinstalación del servicio de agua	Vecino
2.	Recibe solicitud de reinstalación	Coordinador SPM
	Envía a vecino a cancelar el pago atrasado	
3.	Se dirige a receptoría a pagar el pago atrasado	Vecino
4.	Solicita a Receptor que le indique monto de deuda	
5.	Verifica en el sistema monto de la deuda	Receptor Municipal
6.	Entrega a vecino monto de la deuda	
7.	Cancela la cantidad adeudada	Vecino
8.	Recibe y entrega el comprobante de pago	
9.	Envía orden de reinstalación del servicio de agua a fontanero	Coordinador SPM
10.	Realiza la reinstalación del servicio según agenda de trabajo	Fontanero
11.	Rinde informe al Coordinador	
12.	Recibe y archiva expediente	Coordinador SPM


USPM 09. REINSTALACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.
VECINO
COORDINADOR
RECEPTOR
FONTANERO
INICIO
Entrega solicitud a Servicios Públicos
Recibe solicitud de reinstalación
Envía a vecino a cancelar
Se dirige a Receptoría a cancelar
Solicita a Receptor el monto de la deuda
Verifica en el sistema monto de la deuda.
Entrega a vecino monto de la deuda
Cancela lo adeudado
Recibe y entrega comprobante de pago
Envía orden de reinstalación
Realiza la reinstalación
Rinde informe al Coordinador.
Recibe y archiva expediente
FIN

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 10. TRASPASO DE TÍTULOS DE AGUA/DRENAJE

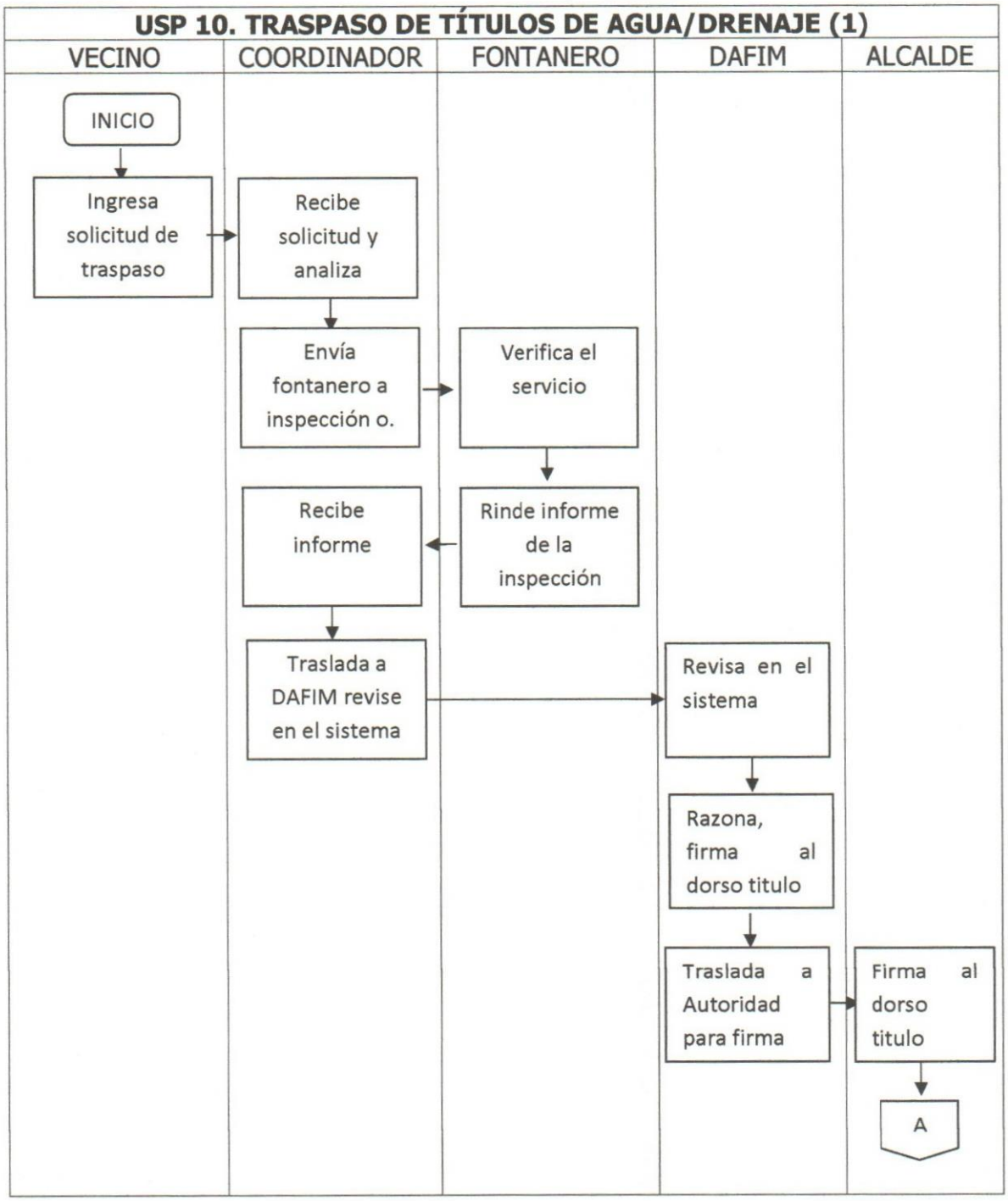
Descripción General:

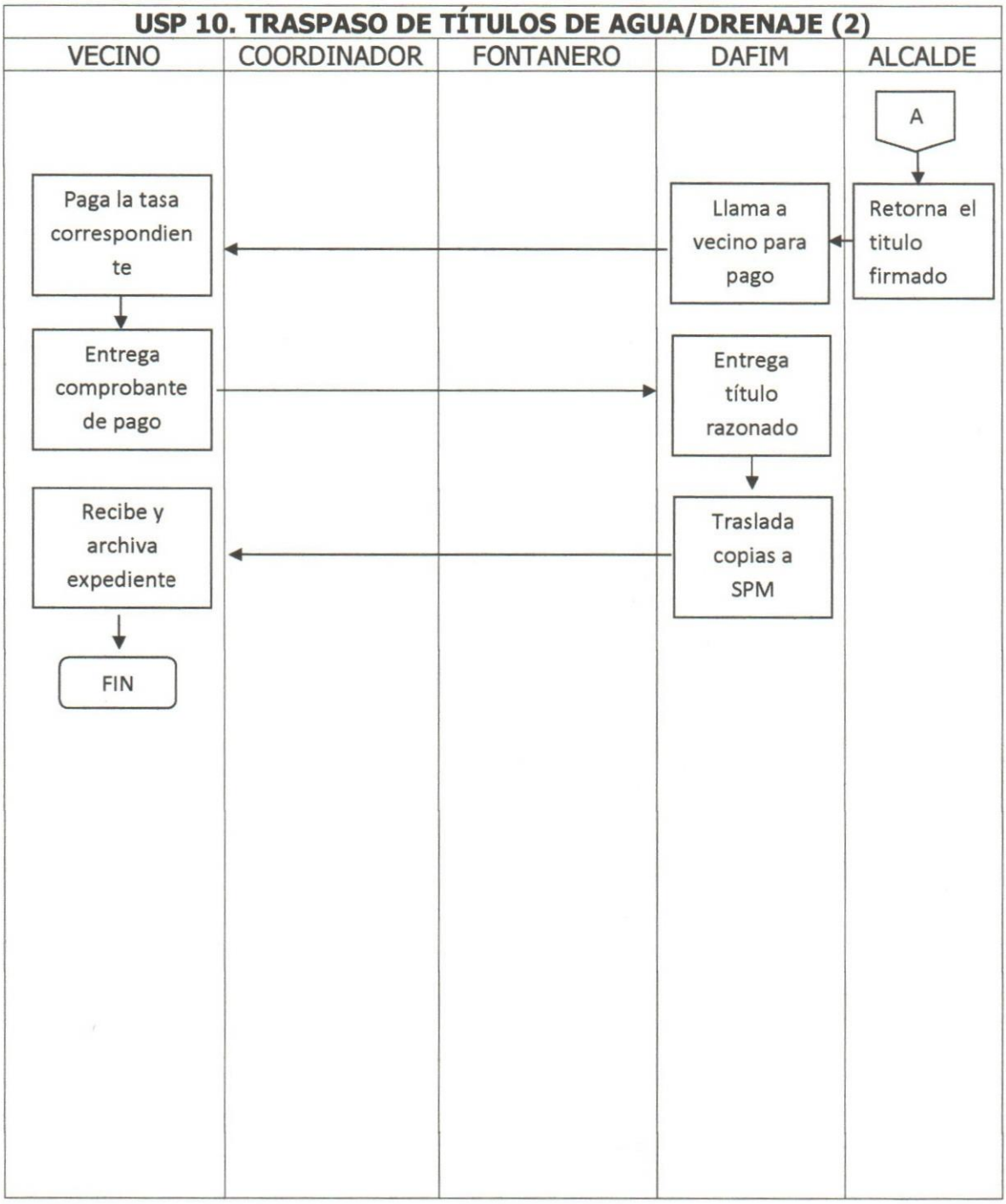
Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para los traspasos de títulos de agua y drenaje.

Usuarios:

Coordinador de Servicios Públicos.

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Ingresa solicitud de traspaso de título de agua/drenaje	Vecino
2.	Recibe solicitud, y analiza el expediente	Coordinador SPM
3.	Envía a Fontanero/personal de mantenimiento para verificar que existe el servicio en la dirección respectiva.	
4.	Verifica el servicio	Fontanero/Personal de mantenimiento
5.	Rinde informe a jefe inmediato	
6.	Recibe informe de la inspección ocular	Coordinador de SPM
7.	Traslada a DAFIM para revisar en el sistema	
8.	Revisa en el sistema	DAFIM
9.	Si todo está correcto razona y firma al dorso del título	
10.	Traslada a autoridad Superior para firma	
11.	Firma al dorso del titulo	Alcalde Municipal
12.	Retorna el expediente a DAFIM	
13.	Llama al vecino para efectuar el pago	DAFIM
14.	Paga la tasa correspondiente	Vecino
	Entrega el comprobante de pago	
15.	Entrega el título ya razonado y firmado	DAFIM
16.	Traslada copias a Coordinación de SPM	
17.	Recibe el expediente y archiva	Coordinador de SPM


USP 10. TRASPASO DE TÍTULOS DE AGUA/DRENAJE (1)
VECINO
COORDINADOR
FONTANERO
DAFIM
ALCALDE
INICIO
Ingresa solicitud de traspaso
Recibe solicitud y analiza
Envía fontanero a inspección o.
Verifica el servicio
Rinde informe de la inspección
Recibe informe
Traslada a DAFIM revise en el sistema
Revisa en el sistema
Razona, firma al dorso titulo
Traslada a Autoridad para firma
Firma al dorso titulo
A


USP 10. TRASPASO DE TÍTULOS DE AGUA/DRENAJE (2)
VECINO
COORDINADOR
FONTANERO
DAFIM
ALCALDE
A
Paga la tasa correspondiente
Llama a vecino para pago
Retorna el titulo firmado
Entrega comprobante de pago
Entrega título razonado
Recibe y archiva expediente
Traslada copias a SPM
FIN

	Manual de Procedimientos Municipalidad de Magdalena Milpas Altas	Elaboró: Asesor Municipal Administrativo. Revisó: Coordinador RRHH
Fecha: Noviembre 2020	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	Aprobó: Concejo Municipal

Nombre del procedimiento:

USPM 11. AUTORIZACIÓN PARA USO DE ALCANTARILLADO/DRENAJE.

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la autorización de los nuevos servicios de uso de alcantarillado/drenaje.

Usuarios:

Coordinador de Servicios Públicos

Personal mantenimiento.

Requisitos:

Solicitud.

Fotocopia de DPI

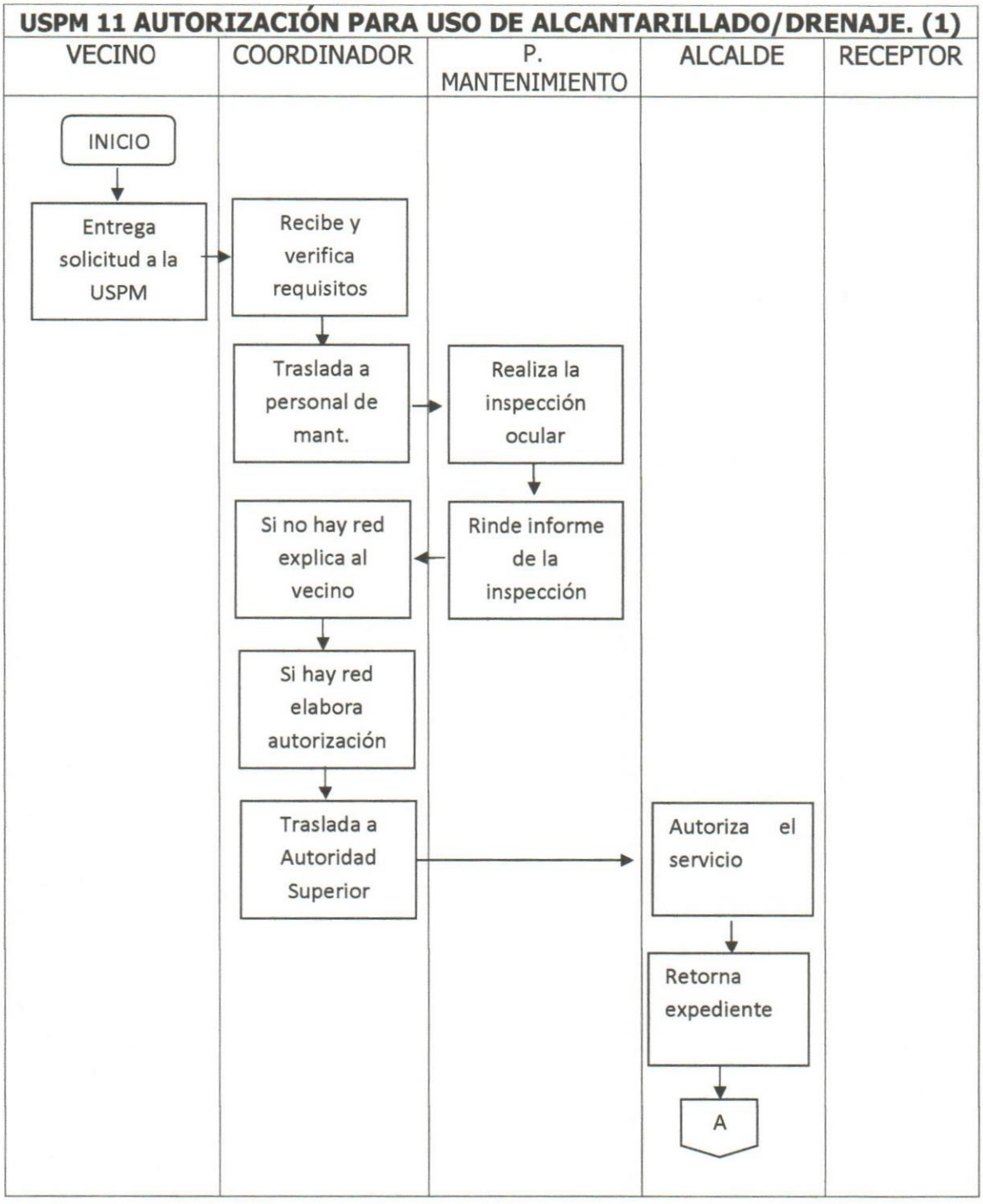
Fotocopia boleto de ornato.

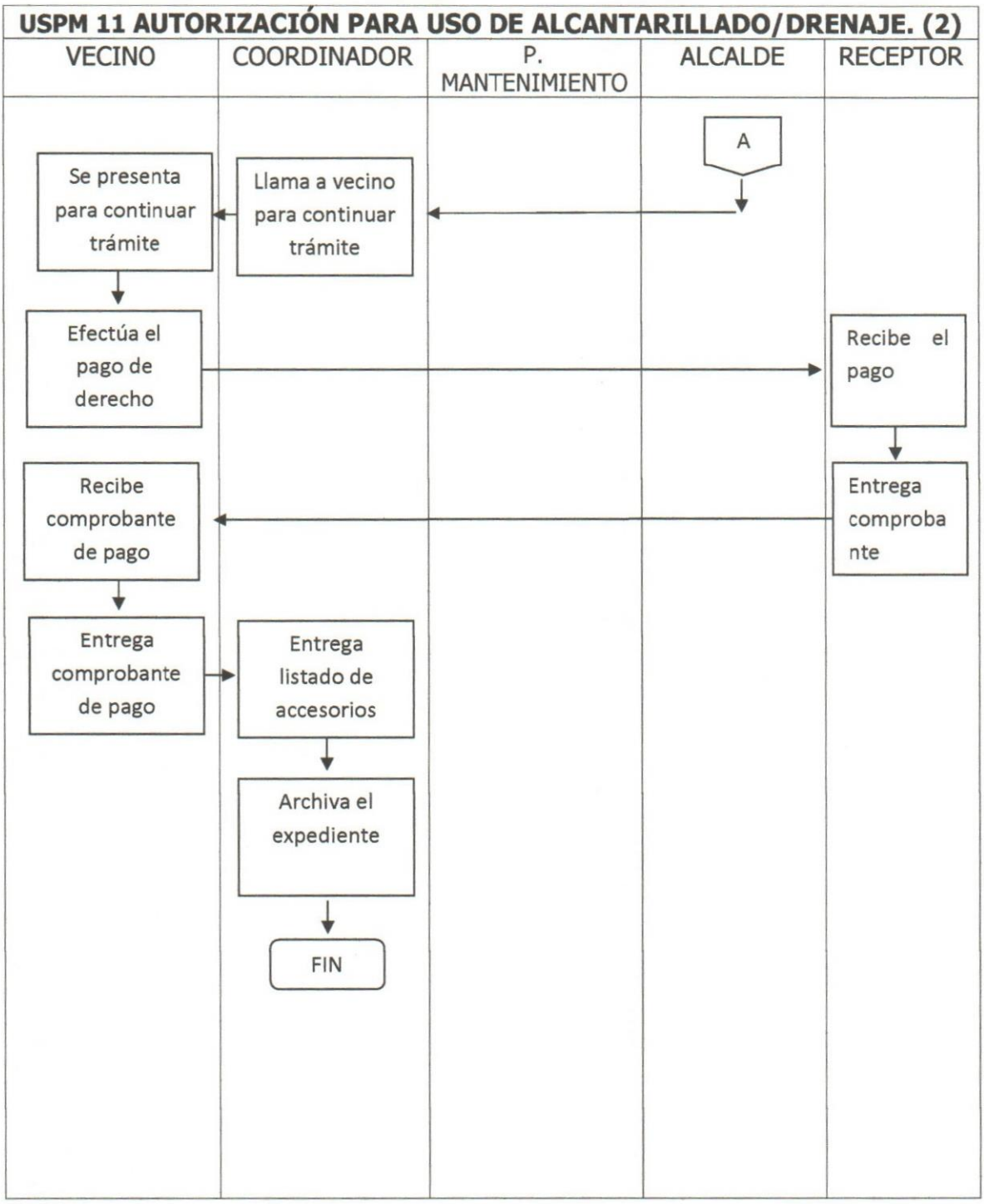
Pago de IUSI del inmueble

Escrituras o constancia de propiedad

Pago de la Tasa Municipal aprobada

No	Descripción de las actividades	Responsable
1.	Entrega solicitud a la Unidad de Servicios Públicos	Vecino
2.	Recibe solicitud, verificando que cumpla con los requisitos	Coordinador SPM
	Traslada a personal de mantenimiento para realizar inspección ocular	
3.	Realiza la inspección ocular	Personal mantenimiento
4.	Rinde informe de la inspección	
5.	Si no existe red de drenaje en el sector explica al vecino	Coordinador SPM
6.	Si hay red de drenaje en el sector elabora la Autorización	
	Traslada a Autoridad Superior	
7.	Autoriza el servicio	Alcalde Municipal
8.	Retorna expediente a Coordinación de SPM	
9.	Llama a vecino para continuar con el tramite	Coordinador SPM
	Se presenta para continuar tramite	vecino
10.	Efectúa el pago de derecho de instalación de drenaje.	
11.	Recibe el pago del vecino.	Receptoría
12.	Entrega comprobante a vecino	
	Recibe comprobante de pago	Vecino
14.	Entrega comprobante de pago a Coordinador	
15.	Entrega listado de accesorios que debe comprar	Coordinador
16.	Archiva expediente	


USPM 11 AUTORIZACIÓN PARA USO DE ALCANTARILLADO/DRENAJE. (1)
VECINO
COORDINADOR
P. MANTENIMIENTO
ALCALDE
RECEPTOR
INICIO
Entrega solicitud a la USPM
Recibe y verifica requisitos
Traslada a personal de mant.
Realiza la inspección ocular
Rinde informe de la inspección
Si no hay red explica al vecino
Si hay red elabora autorización
Traslada a Autoridad Superior
Autoriza el servicio
Retorna expediente
A


USPM 11 AUTORIZACIÓN PARA USO DE ALCANTARILLADO/DRENAJE. (2)
VECINO
COORDINADOR
P. MANTENIMIENTO
ALCALDE
RECEPTOR
A
Se presenta para continuar trámite
Llama a vecino para continuar trámite
Efectúa el pago de derecho
Recibe el pago
Recibe comprobante de pago
Entrega comproba nte
Entrega comprobante de pago
Entrega listado de accesorios
Archiva el expediente
FIN

ANEXOS

SOLICITUD DE SERVICIOS VARIOS

Lugar y fecha

Señor
Alcalde Municipal
Su Despacho

Atentamente solicito a usted me conceda lo siguiente:

Arrendamiento Local comercial		Servicio de Agua Potable	
Arrendamiento de salón comunal		Servicio de Alcantarillado	
Servicio extracción de basura		Cambio de lámparas de alumbrado publico	
Otro (especifique)			

Para el efecto, proveo la siguiente información:
Nombres y apellidos completos:

_____

Numero de DPI:_____; Edad_____años; Estado Civil:_____; Nombre del esposo(a):_____;Dirección donde se requiere el servicio:

_____

Me comprometo a cumplir con todas las obligaciones establecidas en el Reglamento respectivo y otras disposiciones que emita el Honorable Concejo Municipal.

Atentamente;

(f) _____
Solicitante.

SOLVENCIA MUNICIPAL

EL INFRASCRITO DIRECTOR DE LA ADMINISTRACION FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL DE MAGDALENA MILPAS ALTAS, DEL DEPARTAMENTO DE SACATEPEQUEZ.----------

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

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

DIRECTOR (A) DE DAFIM

OFICIO DE RESPUESTA DE FACTIBILIDAD

A los____ días del mes de: _____ del año: _____

ASUNTO: _____

Solicita la venta de media paja de agua potable para

Ser instalada en: _____

Referencia No: _____

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

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

Atentamente;

Coordinador de Servicios Públicos

DICTAMEN

Para el caso de las Municipalidades que tienen dentro de su procedimiento un dictamen de los miembros de la Comisión abajo indicada.

COMISION DE SERVICIOS, INFRAESTRUCTURA, ORDENAMIENTO TERRITORIAL, URBANISMO Y VIVIENDA DE LA CORPORACION MUNICIPAL, MAGDALENA MILPAS ALTAS; A LOS_____DIAS DEL MES DE_____DEL AÑO: _____

DICTAMEN No._____

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

POR TANTO

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

DICTAMINA

1. Procedente otorgar la venta de media paja de agua potable municipal, solicitada por: _____ para ser registrada en el inmueble ubicado en: _____ del municipio de Magdalena Milpas Altas.
2. El interesado deberá cancelar un pago único en las cajas municipales la cantidad de: Quinientos Treinta Quetzales exactos (Q. 530.00), por conexión de nuevo servicio de agua potable, en el área urbana y área rural donde se cuente con dicho servicio.
3. El interesado deberá cancelar el pago mensual denominado **CANON DE AGUA**, por un valor de: Doce quetzales exactos (Q.12.00).

4. El interesado está consciente que el servicio en ese sector es REGULAR y es así como la Municipalidad está autorizando.
5. El interesado deberá presentar su contador a la Coordinación de Servicios Públicos a efecto que el mismo sea revisado y calibrado colocándole su respectivo marchamo.
6. Se adjunta copia de recibo del IUSI y boleto de ornato.
7. Se emite el presente dictamen, salvo mejor criterio del Concejo Municipal.
8. Vuelva a Secretaria Municipal, para la prosecución del trámite respectivo.

CONCEJAL CONCEJAL

CONCEJAL

PRIMER REQUERIMIENTO DE PAGO

Lugar y fecha

Señor(a):_____
presente.

Estimado Vecino:

Me dirijo a usted para comunicarle que al revisar nuestros registros de contribuyentes y usuarios de servicios públicos, hemos establecido que su cuenta registra un saldo a favor de la municipalidad por los siguientes conceptos y montos.

Concepto	**Periodo**	**Meses de atraso**	**Monto en Q**
Total adeudado			

Le invitamos muy cordialmente a visitarnos en nuestras oficinas para dialogar y resolver el pago del adeudo.

Si nos visita dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de este aviso, la Municipalidad no cobrará multas e intereses, por acuerdo del Concejo Municipal.

Atentamente;

(f)_____
Alcalde Municipal

c.c. DAFIM
Comisión de Finanzas
Juzgado de Asuntos Municipales.

SEGUNDO REQUERIMIENTO DE PAGO

Lugar y fecha

Señor(a):_____
presente.

Estimado Vecino:

Con fecha____ de_____de 20_____, le enviamos nuestro **primer requerimiento de pago.** Debido a que su cuenta registra un saldo a favor de la Municipalidad, también le invitamos muy cordialmente a visitarnos en nuestras oficinas, para dialogar y resolver el pago del adeudo, sin pago de multas e intereses, concediendo un plazo de quince (15) días para el efecto.

Lamentablemente no recibimos ninguna respuesta de su parte, por lo que nos vemos obligados a enviar este segundo requerimiento de pago, por la cantidad de Q:_____que se integra como sigue:

Concepto	**Periodo**	**Meses de atraso**	**Monto en Q**
Total adeudado			

Le invitamos nuevamente a visitarnos en nuestras oficinas, para dialogar y resolver el pago del adeudo, y evitar así la suspensión del servicio de_____; para lo cual cuenta con un plazo de diez (10) días.

Atentamente;

(f)_____
Alcalde Municipal

c.c. DAFIM
Comisión de Finanzas
Juzgado de Asuntos Municipales.

TERCER REQUERIMIENTO DE PAGO

Lugar y fecha

Señor(a):_____
presente.

Estimado Vecino:

Lamentablemente no hemos recibido respuesta a los dos requerimientos de pago enviados anteriormente, con fechas_____ de_____ de 20_____; y_____ de_____ de 20_____, relacionados con su adeudo a favor de esta Municipalidad por valor de Q._____ que incluye capital, multas e intereses.

Le invitamos nuevamente a visitarnos en nuestras oficinas, para dialogar y resolver el pago del adeudo, y evitar así la suspensión del servicio de_____ y también evitar que el cobro se haga por la vía judicial; para lo cual cuenta con un plazo de cinco(5) días, a partir de la fecha en que reciba la notificación.

Atentamente;

(f)_____
Alcalde Municipal

c.c. DAFIM
Comisión de Finanzas
Juzgado de Asuntos Municipales.

CONVENIO DE PAGO No._____

En el Municipio de Magdalena Milpas Altas, a los_____ días del mes de_____ del año_____; yo_____, vecino(a) de Magdalena y con domicilio en_____ de esta Jurisdicción. Quien se identifica con el Documento Personal de Identificación con número de CUI: _____, extendido por el Registro Nacional de las Personas-**RENAP-**.Señalando para recibir notificaciones en la dirección arriba indicada. Por el presente hago **CONSTAR:**

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

_____

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

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

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

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

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

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

F._____

Nombre del Vecino

DPI

ORDEN DE PAGO No._____
COORDINACION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

Por: Q._____

Señor:
Receptor
DAFIM

Magdalena Milpas Altas, a los_____ días del mes de: _____ del año: _____

Sírvase recibir del vecino(a):_____

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

Pago efectuado por concepto de: _____

Atentamente;

Coordinador de Servicios Públicos Municipales

REPORTE DE EMERGENCIA DE ALUMBRADO PÚBLICO

FECHA:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
Nombre de Vecino/COCODE:	
OBSERVACIONES	