



MUNICIPALIDAD DE LA ESPERANZA
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INDICE

1. Introducción	4
2. Justificación	5
3. Visión	5
4. Misión	5
5. Objetivos del Manual	6
6. Ámbito de la aplicación	7
7. Normas de aplicación	7
8. Simbología ANSI	8
9. Comunicación Social	9
10. Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito	20
11. Unidad de Gestión Ambiental	44
12. Policía Municipal de Tránsito	60
13. Policía Municipal	106
14. Dirección de la Unidad de Libre Acceso a la Información pública	121
15. Secretaría Municipal	125
16. Centro Cultural Municipal	196

17. Oficina de Ordenamiento Territorial	203
18. Centro de Información Juvenil	218
19. Dirección Municipal de la Mujer	229
20. Oficina Municipal de Agua y Saneamiento	261
21. Dirección Municipal de Planificación	276
22. Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud	298
23. Recursos Humanos	324
24. Juzgado de Asuntos Municipales	340
25. Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal	355
26. Establecimiento de módulos intramunicipales, para la gestión de servicios públicos orientados a facilitar el acceso de los ciudadanos y a la mejora de la atención	383
27. Elementos estratégicos para la promoción de la participación de la sociedad civil y la ciudadanía para la mejora de la satisfacción de los ciudadanos en materia de servicios públicos	387
28. Rediseño de las competencias de las dependencias municipales en la prestación de los servicios	392
29. Programa de formación y capacitación a ejecutarse por la Municipalidad, permitiendo avanzar hacia la modernización de los servicios por dependencia	394

30. Establecimiento de regímenes de calidad de los servicios en función del tiempo desde su solicitud, para la prestación de los servicios	408
31. Terminología Técnica	409
32. Conclusiones	411
33. Recomendaciones	412

1. INTRODUCCIÓN

La elaboración del Manuales de Procedimientos se considera importante para mantener informado al personal de la Municipalidad de la Esperanza del departamento de Quetzaltenango de los procedimientos que se realizan en el ejercicio de las funciones, al delinear la estructura organizacional y mostrar los procedimientos en forma escrita y permanente. En esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de los lineamientos, decisiones y cambios administrativos y por ello, tiene como propósito señalar en forma sistemática la información que estos enmarcan.

Es necesario establecer los procedimientos que se realizan en la Municipalidad, así como la cantidad, tipo y conocimiento de los recursos que se utilizan para el desarrollo de los mismos.

El Manual de Procedimientos ha sido elaborado con el propósito de reunir la información en forma metódica, con el fin de verificar los pasos operaciones que deben seguirse para la realización exitosa de las principales actividades de las Dependencias Municipales y para que sea un instrumento mediante el cual se lleve a cabo la realización de las funciones primordiales, se alcancen metas y se logren los objetivos deseados.

El Manual como todo instrumento administrativo, responde a la dinámica de la administración actual de la Institución, por lo que será necesario revisarlo periódicamente para su actualización. El mismo se pone a disposición del personal que conforma la municipalidad para su conocimiento y aplicación.

2. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Con el propósito de establecer parámetros administrativos que contribuyan a la adecuada realización de las funciones del personal que labora en las diferentes Dependencias de la Municipalidad, para satisfacer las necesidades de atención a los colaboradores que acuden a las Dependencias, se hace necesario definir procedimientos claros, que sirvan de herramientas eficaces para la correcta realización de todas las actividades.

Con la Implementación de los presentes Procedimientos se obtendrán resultados positivos tanto para el personal de la Institución como para todos los usuarios de la municipalidad, debido a que tendrá una guía estandarizada de todos los procedimientos.

3. VISIÓN

Ser una Municipalidad modelo a nivel regional y conocida ante el mundo, que promueve y facilita procesos de desarrollo integral para los ciudadanos a través de una gestión participativa, personal eficiente, solidario, calificado, competente, innovador y creativo; para que la población del municipio de La Esperanza goce de una ciudad ordenada, más humana, segura, más culta, competitiva, financieramente sostenible y sustentable, con servicios eficientes.

4. MISIÓN

Somos el ente rector municipal que facilita procesos de desarrollo, solución de problemas colectivos, prestación de servicios municipales y la promoción de la interculturalidad respetuosa; a través de una gestión participativa, incluyente, fundamentada en la transparencia, justicia y equidad, eficiencia y eficacia; para lograr el desarrollo integral de todos los habitantes del municipio de La Esperanza.

5. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Contar con un instrumento que presente una visión integral de los procesos que se llevan a cabo en la Municipalidad, estableciendo los procedimientos sobre los cuales se basa su ejecución y la relación entre los diferentes puestos que operan en el mismo; al ser aplicado desde la inducción del personal de nuevo ingreso, hasta su utilización como documento de consulta, útil para normar, dirigir, coordinar y controlar los distintos procedimientos que se realizan y para verificar el cumplimiento de las responsabilidades en cada una de las áreas que participan.

Específicos

- Contar con un documento de referencia, en el que estén descritos y graficados los procedimientos utilizados en cada Dependencia de la Municipalidad de la Esperanza.
- Exponer en forma integral las diferentes actividades que cada uno de los empleados desempeña entro de una respectiva Dependencia.
- Mejorar los tiempos y esfuerzos utilizados en cada tarea a realiza, evitando la duplicidad de actividades y supervisiones innecesarias.
- Definir áreas y los puestos responsables que intervendrán en los pasos de cada procedimiento.
- Reducir los esfuerzos del Recurso Humano a través de la simplificación de procedimientos.

6. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

El presente manual de Procedimientos tiene aplicación y uso específico en la Municipalidad de la Esperanza, a fin de establecer y verificar que cada procedimiento en el que interviene el personal que labora en dicha Institución, se apoye y mejore día a día respecto a la atención, agilización y cumplimiento de sus responsabilidades.

7. NORMAS DE APLICACIÓN

- Cada integrante de la Municipalidad de la Esperanza, deberá programar el tiempo necesario para leer este manual periódicamente.
- El manual debe considerarse como una herramienta de inducción, para el personal de nuevo ingreso en la Municipalidad de la Esperanza.
- Se deberá verificar periódicamente si se está cumpliendo a cabalidad con los pasos establecidos en la descripción de los procedimientos específicos.

8. SIMBOLOGÍA ANSI a utilizar en el diagrama de flujos

Símbolo	Significado
	Inicio o término: Indica el principio o fin del flujo.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

9. COMUNICACIÓN SOCIAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Comunicación Social**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Protocolo y logística de eventos oficiales	Tiempo: 4 horas
-------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Es llevar a cabo la conducción y la logística de eventos oficiales donde participe el Alcalde o algún otro funcionario de la municipalidad.

Usuarios:

- Funcionarios municipales.
- COCODES.
- Comunicación Social.

Requisitos:

- Presentar solicitud por escrito.
- Disponibilidad de lugar y equipo.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe la solicitud.	Encargado de Comunicación Social
2	Verifica el lugar, hora y fecha de la actividad.	Encargado de Comunicación Social
3	Elabora la agenda del evento a realizarse.	Encargado de Comunicación Social
4	Apoya en la logística, solicitando el lugar y equipo para llevar a cabo el evento.	Encargado de Comunicación Social
5	Verifica el funcionamiento de los micrófonos y sonido el mismo día, previo a realizarse el evento	Encargado de Amplificación
6	Desarrolla la actividad en base a la agenda realizada	Encargado de Comunicación Social

PROTOCOLO Y LOGISTICA DE EVENTOS OFICIALES

ENCARGADO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

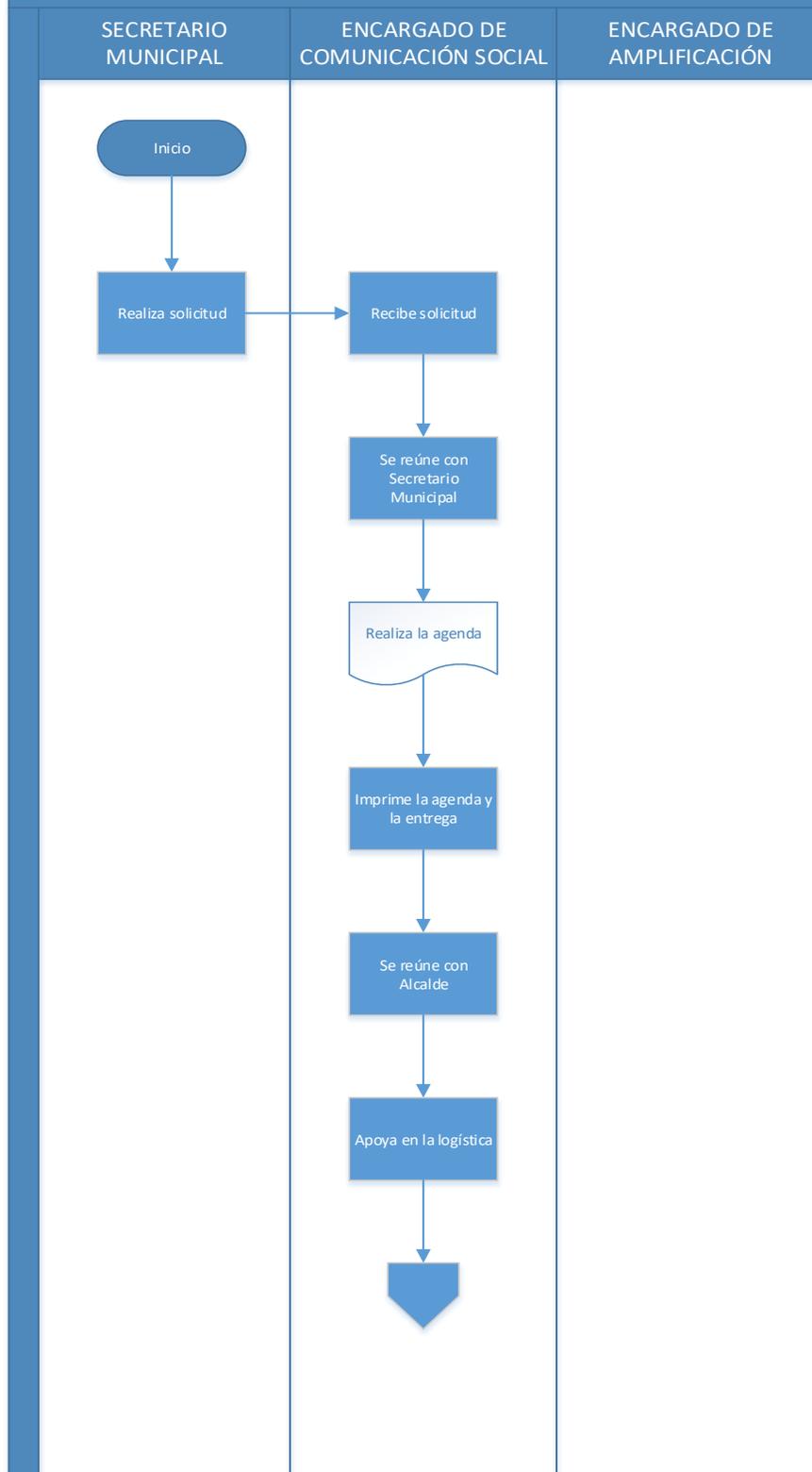
ENCARGADO DE AMPLIFICACIÓN



Municipalidad de La Esperanza Comunicación Social		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Moderación reuniones de Concejo Municipal	Tiempo: 4 horas
<p>Descripción General:</p> <p>Es llevar a cabo la moderación de reuniones de Concejo Municipal cuando ellos lo requieran.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concejo Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud por escrito. • Disponibilidad de lugar y equipo. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de participación.	Secretario Municipal
2	Recibe la solicitud.	Encargado de Comunicación Social
3	Realiza reuniones con el Secretario Municipal para definir los puntos a desarrollar.	Encargado de Comunicación Social
4	Elabora la agenda.	Encargado de Comunicación Social
5	Imprime agenda y la entrega al Secretario Municipal.	Encargado de Comunicación Social
6	Se reúne con Alcalde para indicarle los puntos a desarrollar en reunión de Concejo	Encargado de Comunicación Social
7	Apoya en la logística del evento.	Encargado de Comunicación Social
8	Verifica el buen funcionamiento de los micrófonos y sonido previo a la reunión.	Encargado de amplificación
9	Da a conocer los puntos a tratar para aprobación del Concejo	Encargado de Comunicación Social
10	Desarrolla los puntos de acuerdo a la agenda realizada.	Encargado de Comunicación Social

11	Modera la intervención de los participantes.	Encargado de Comunicación Social
12	Coordina el uso de micrófono de los participantes.	Encargado de Comunicación Social
13	Verifica fecha de próxima reunión.	Encargado de Comunicación Social

MODERACIÓN REUNIONES DE CONCEJO MUNICIPAL

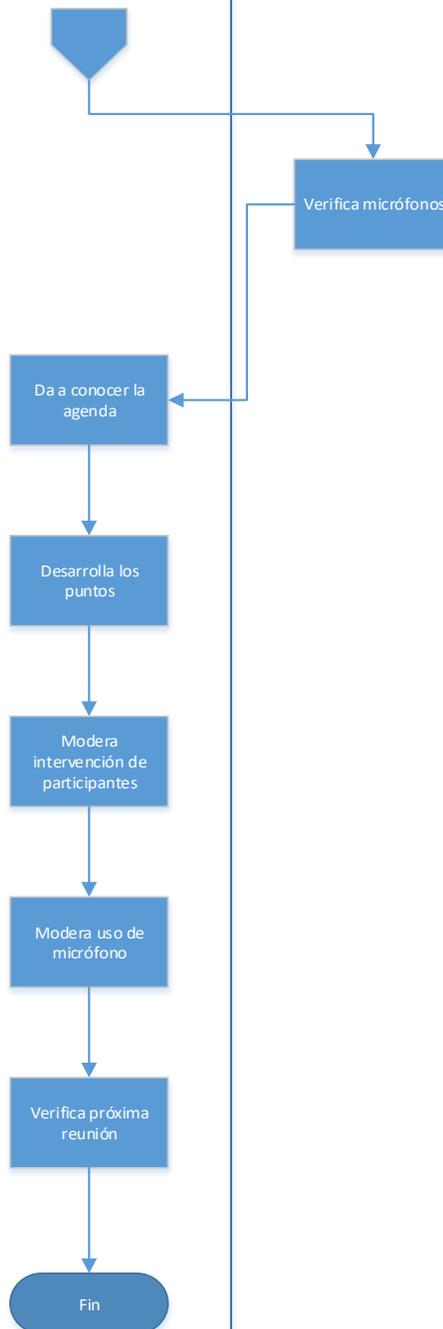


MODERACIÓN REUNIONES DE CONCEJO MUNICIPAL

SECRETARIO MUNICIPAL

ENCARGADO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ENCARGADO DE AMPLIFICACIÓN



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Comunicación Social**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Elaboración de arte y diseño	Tiempo: 4 horas
-------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Realizar el apoyo a las dependencias municipales que deseen que comunicación social el arte y diseño de imágenes, trifoliales, entre otros.

Usuarios:

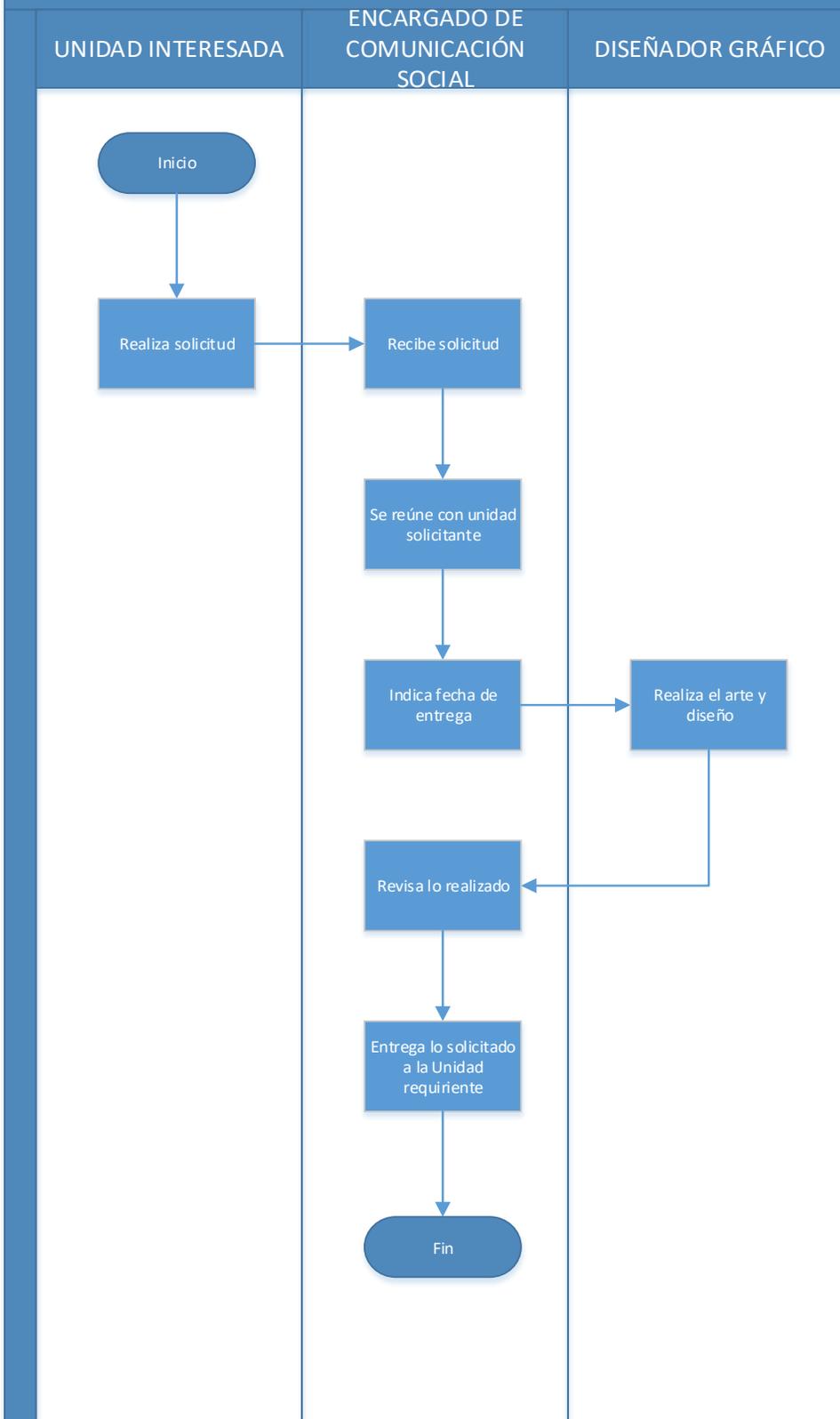
- Empleados municipales.

Requisitos:

- Presentar solicitud por escrito.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de arte y diseño.	Unidad interesada
2	Recibe la solicitud.	Encargado de comunicación social
3	Realiza reuniones con la unidad solicitante para afinar detalles del diseño a desarrollar.	Encargado de comunicación social
4	Indica a la unidad interesada la fecha de entrega del arte.	Encargado de comunicación social
5	Realiza arte y diseño solicitado según requerimiento.	Diseñador gráfico
6	Revisa arte y diseño para ver que cumpla con lo requerido.	Encargado de comunicación social
7	Entrega el arte y diseño solicitado	Encargado de comunicación social

ELABORACIÓN DE ARTE Y DISEÑO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Comunicación Social**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Entrevista o conferencias de prensa	Tiempo: 3 horas
-------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Se realiza con el fin de dar a conocer a los vecinos del municipio el desarrollo o mejora de servicios que se prestan a la población.

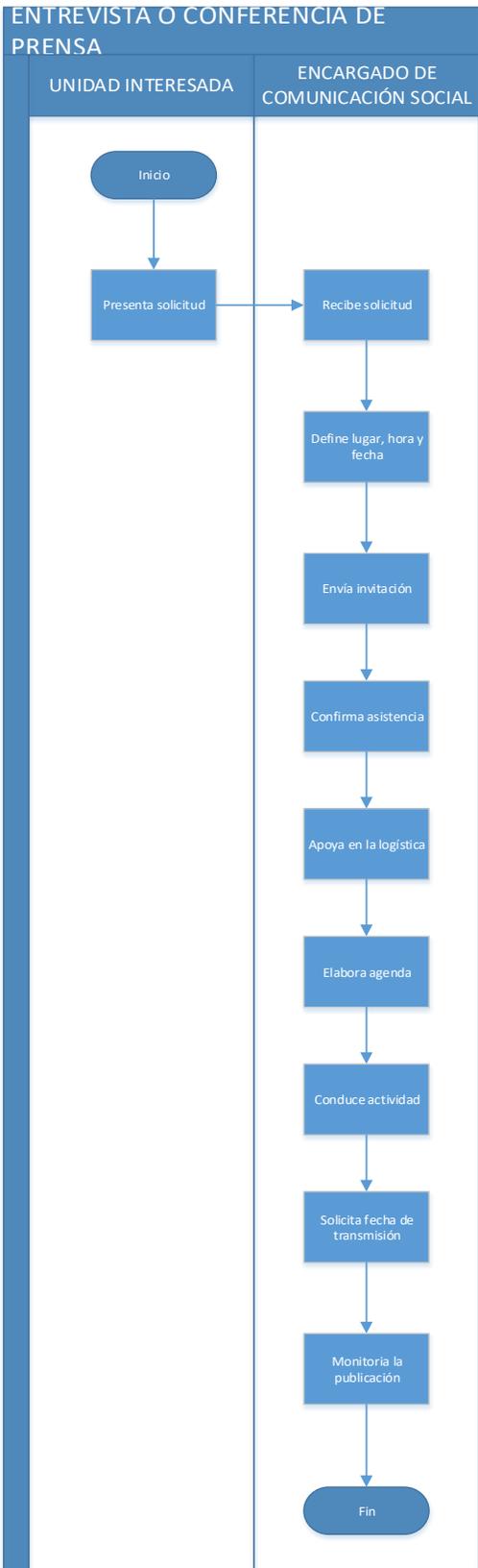
Usuarios:

- Jefes de dependencias.
- Funcionarios Municipales.
- Medios de comunicación.

Requisitos:

- Presentar solicitud por escrito.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta solicitud.	Unidad interesada
2	Recibe solicitud.	Encargado de comunicación social
3	Defina lugar, hora y fecha para la entrevista o conferencia.	Encargado de comunicación social
4	Envía invitación a medios de comunicación.	Encargado de comunicación social
5	Confirma la asistencia de los medios de comunicación.	Encargado de comunicación social
6	Apoya en la logística del evento.	Encargado de comunicación social
7	Elabora la agenda de la actividad.	Encargado de comunicación social
8	Conduce la actividad.	Encargado de comunicación social
9	Solicita a los medios de comunicación la fecha de transmisión o impresión de la nota o reportaje	Encargado de comunicación social
10	Monitorea la publicación o nota escrita	Encargado de comunicación social



10. JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES DE TRÁNSITO

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Impugnación de boleta de tránsito	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Los conductores de vehículos tienen el derecho de poder impugnar una boleta de tránsito que se le haya impuesto.

Usuarios:

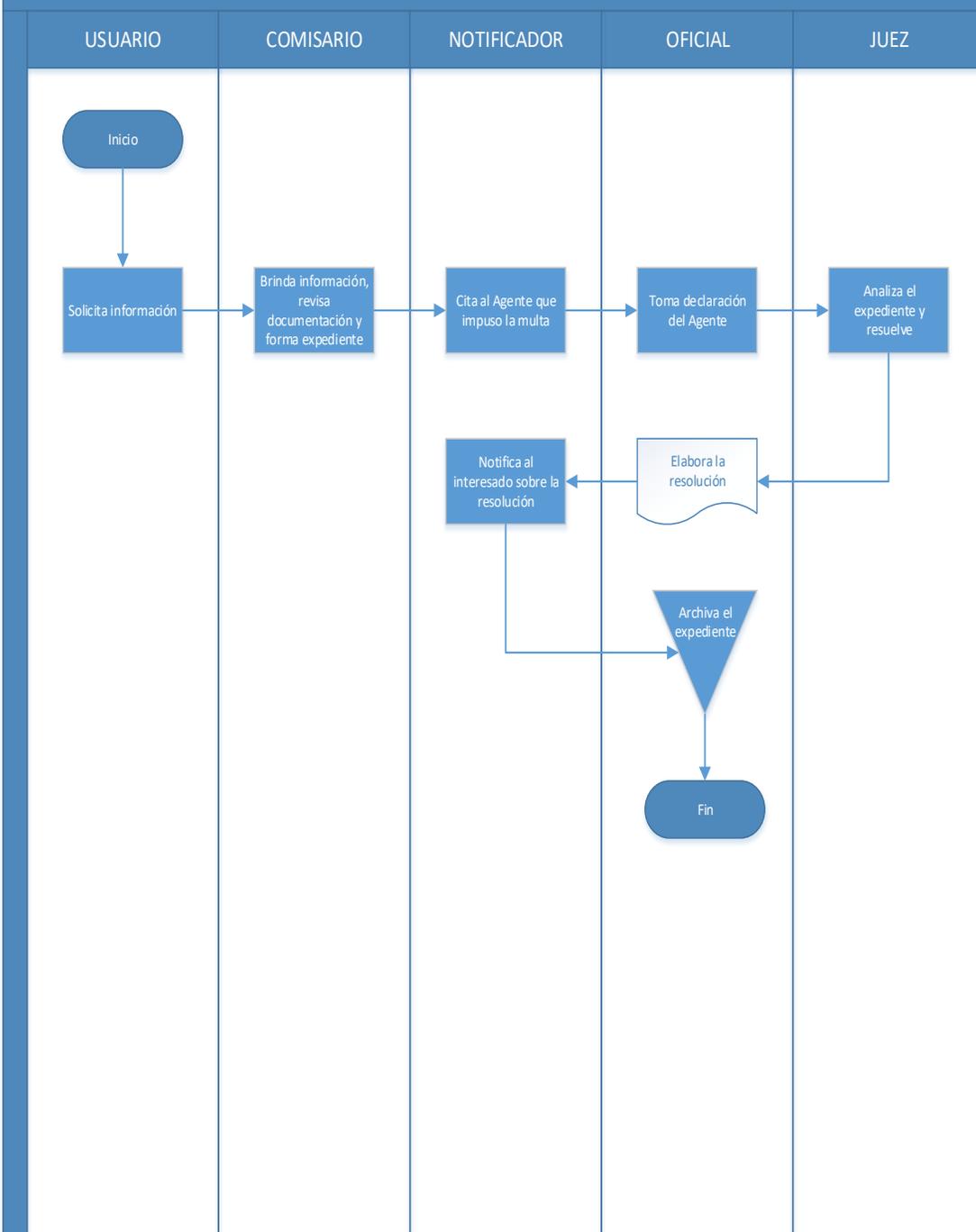
- Vecinos del Municipio.

Requisitos:

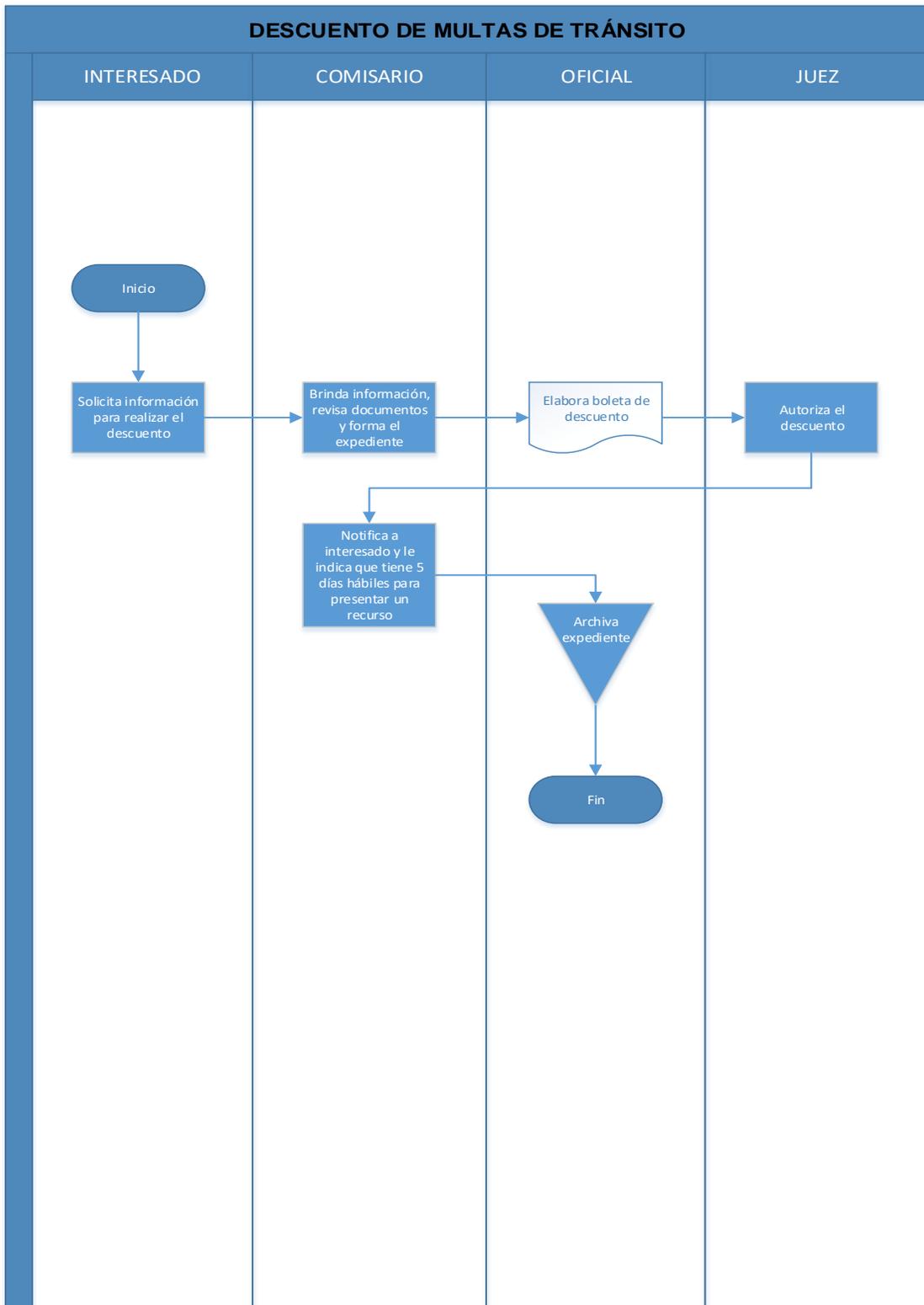
- Realizar solicitud por escrito.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Usuario solicita información para poder impugnar una sanción.	Usuario
2	Informa sobre requisitos, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al oficial.	Comisario
3	Elabora citación al agente que impuso la multa.	Oficial
4	Notifica a la Policía Municipal de Tránsito.	Notificador
5	Toma declaración del agente de tránsito que sancionó.	Oficial
6	Analiza el expediente y resuelve.	Juez
7	Elabora la resolución.	Oficial
8	Notifica al interesado la resolución que es emitida por este juzgado.	Notificador
9	Archiva el expediente.	Oficial

Impugnación de boleta de Tránsito



Municipalidad de La Esperanza Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Descuento de multa de tránsito	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Es realizar un descuento a la multa impuesta por un agente de tránsito.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conductores afectados. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud por escrito. • Boleta de infracción. • Copia de DPI, boleto de ornato vigente y tarjeta de circulación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Interesado solicita información para poder solicitar un descuento en alguna multa de tránsito.	Interesado
2	Informa sobre requisitos, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al oficial.	Comisario
3	Elabora boleta de descuento.	Oficial
4	Autoriza el descuento.	Juez
5	Entrega la boleta de descuento a usuario.	Comisario
6	Archiva expediente.	Oficial



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Certificación de formulario de colisión o expediente	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es la certificación que se realiza a expedientes que han ingresado al Juzgado por colisión de vehículos.

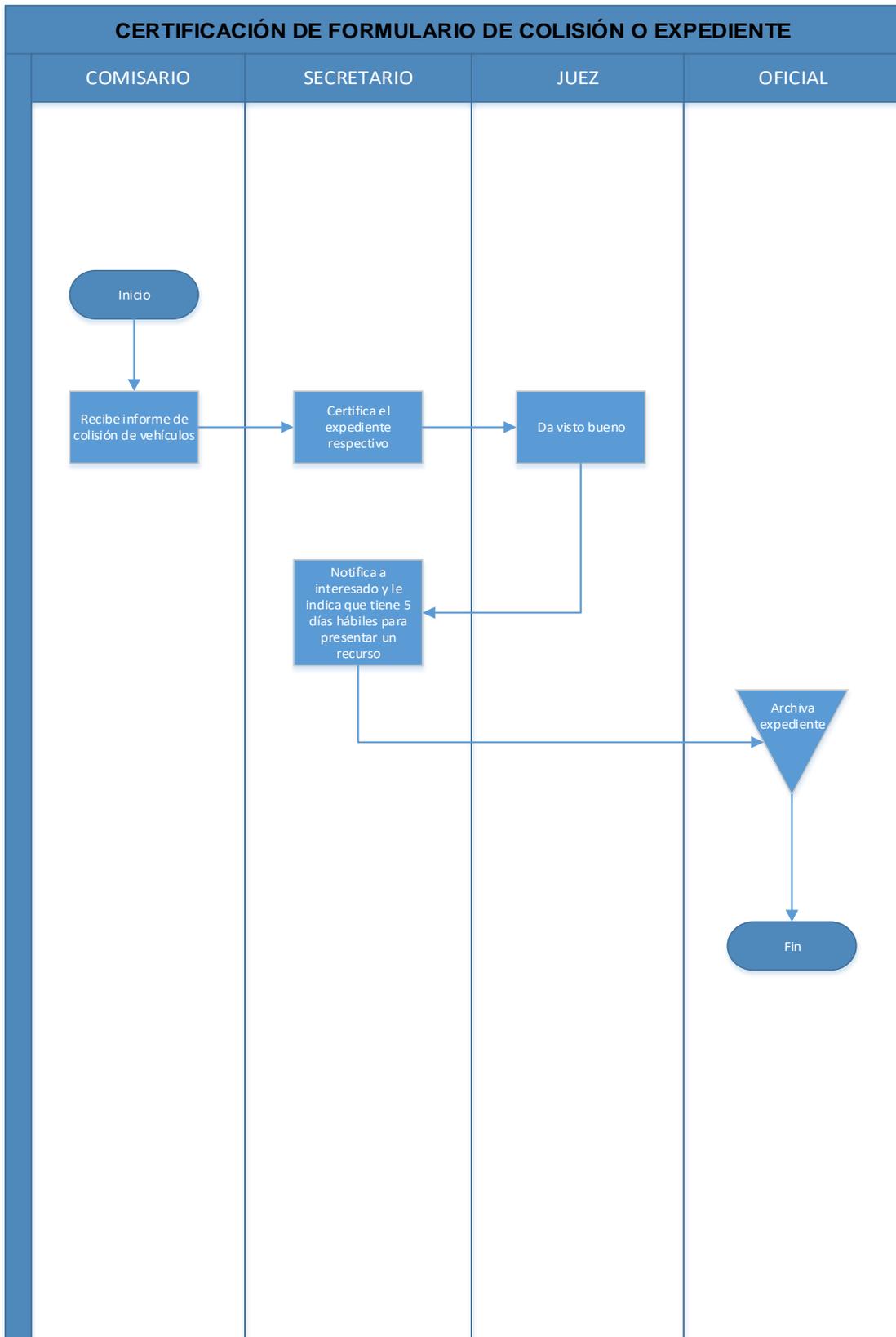
Usuarios:

- Conductores de vehículos.

Requisitos:

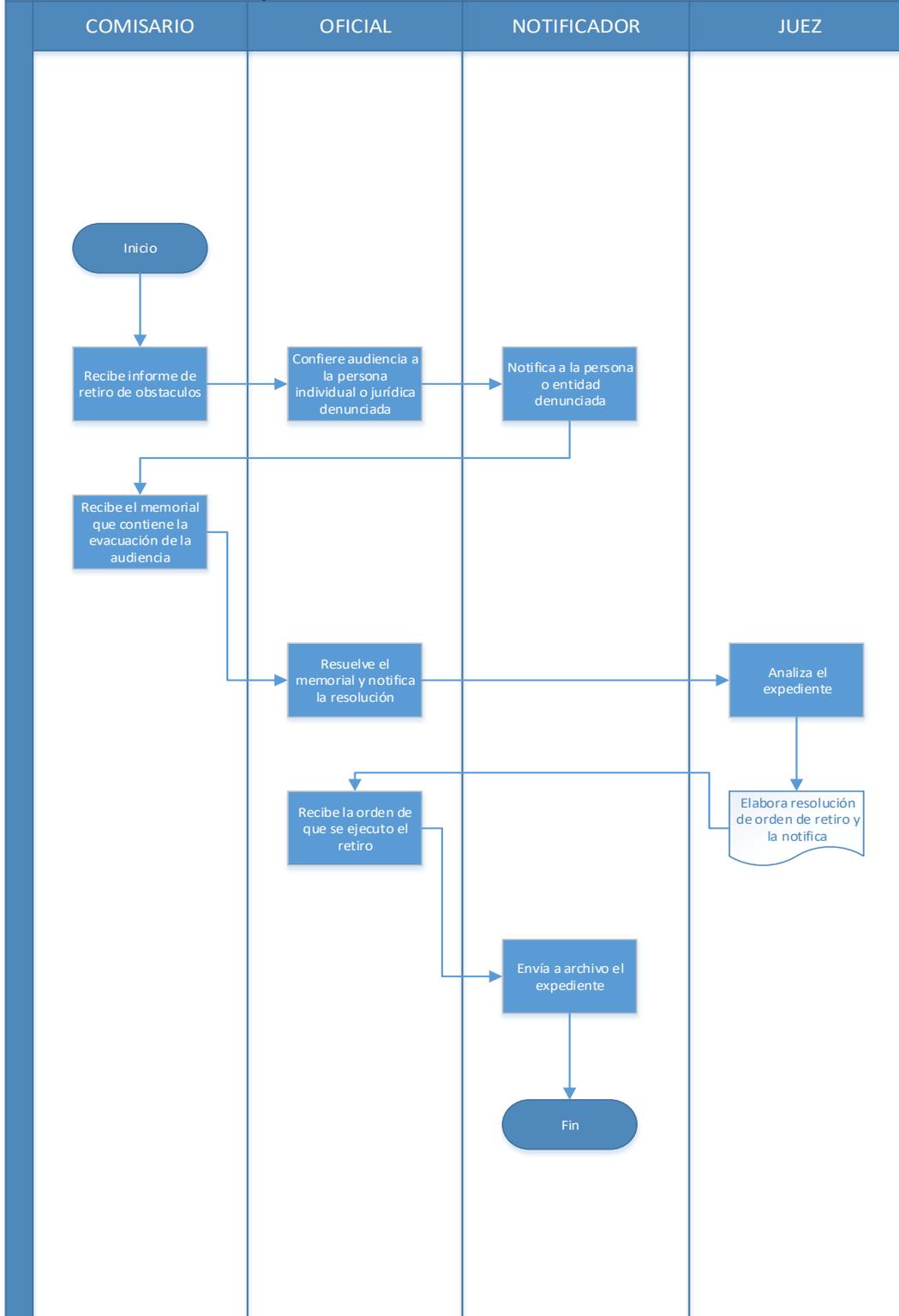
- Realizar solicitud.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe informe de colision de vehiculo, Informa sobre requisitos, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al Secretario.	Comisario
2	Certifica el expediente respectivo.	Secretario
3	Da el visto bueno.	Juez
4	Notifica a la persona interesada.	Secretario
5	Archiva el expediente.	Oficial



Municipalidad de La Esperanza Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Retiro de obstáculos en la vía pública (Vallas, postes, cabinas, y demás obstáculos)	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Es el retiro de objetos que obstaculicen la vía pública en el municipio.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Policía Municipal de Tránsito. • Juzgado de Tránsito. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe informe de retiro de obstáculos, informa sobre requisitos al interesado, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al oficial.	Comisario
2	Confiere la audiencia respectiva a la persona individual o jurídica denunciada.	Oficial
3	Notifica a la persona o entidad denunciada.	Notificador
4	Recibe el memorial que contiene la evacuación de audiencia y traslada el memorial al Oficial asignado.	Comisario
5	Resuelve el memorial y notifica la resolución del memorial a la persona individual o jurídica denunciada.	Oficial
6	Analiza el expediente (Estado de resolver).	Juez
7	Elabora resolución de orden de retiro y la notifica.	Oficial
8	Recibe informe de que se ejecutó el retiro.	Comisario
9	Envía al archivo el expediente.	Oficial

RETIRO DE OBSTÁCULOS EN LA VÍA PÚBLICA (VALLAS, POSTES, CABINAS, Y DEMÁS OBSTÁCULOS)



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Impugnación por CEPO	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el recurso que pueden usar los conductores afectados que tiene un inmovilizador.

Usuarios:

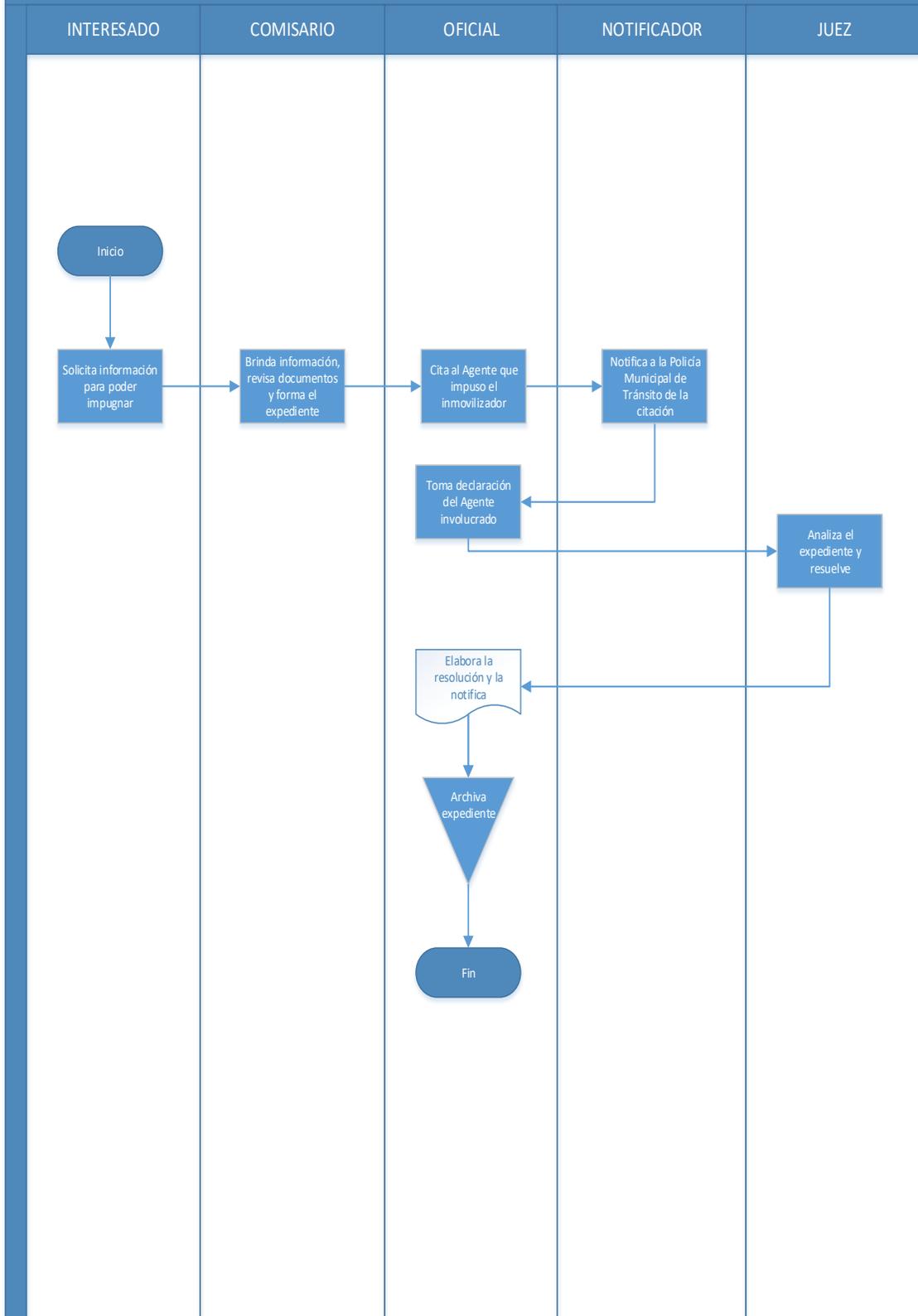
- Conductores afectados.

Requisitos:

- Realizar la solicitud.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Interesado solicita información para poder impugnar.	Interesado
2	Informa sobre requisitos, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al oficial.	Comisario
3	Programa citación del agente que se vio involucrado en la imposición del inmovilizador.	Oficial
4	Notifica a la Policía Municipal de Tránsito.	Notificador
5	Toma declaración del agente que se vio involucrado en la imposición del inmovilizador	Oficial
6	Analiza el expediente y resuelve	Juez
7	Elabora la resolución y notifica al interesado la resolución que es emitida en este juzgado sobre su causa.	Oficial
8	Archiva el expediente	Oficial

IMPUGNACIÓN POR CEPO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Devolución de mercadería incautada	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es la solicitud que realizan los comerciantes a los que se les incauto la mercadería.

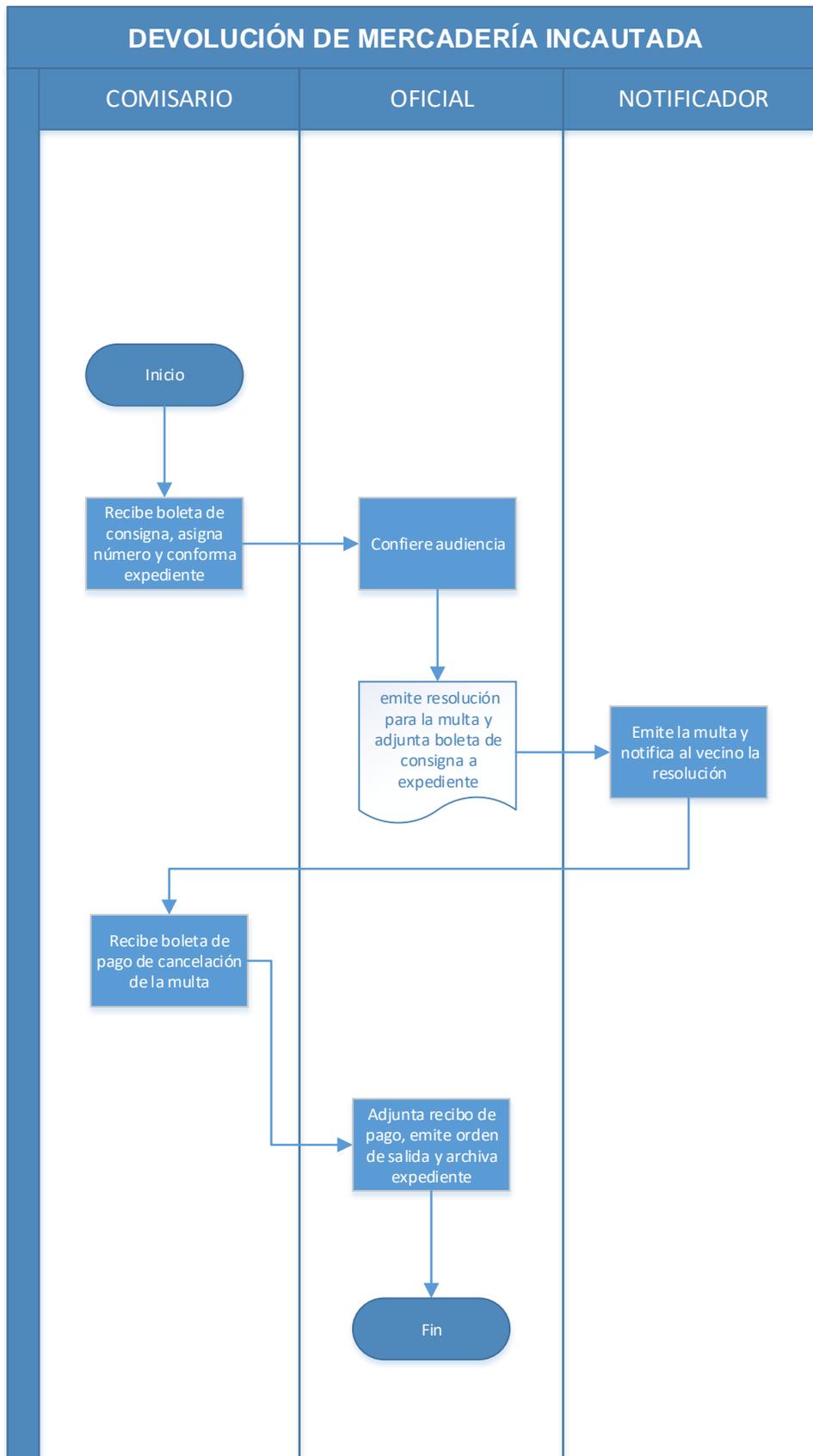
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de la Esperanza.

Requisitos:

- Realizar la solicitud por escrito.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe la boleta de consignación, asigna número, forma el expediente; y al requirente le informa sobre requisitos, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al oficial.	Comisario
2	Confiere audiencia a espacio público o la entidad municipal destinada para esto, por 20 días (quienes pueden solicitar prorroga por un plazo máximo de 30 días)	Oficial
3	Adjunta al expediente la boleta de consignación y emite la resolución para la multa de obstáculos en la vía pública	Oficial
4	Emite la multa y notifica al vecino la resolución	Notificador
5	Recibe la boleta de pago de cancelación de la multa	Comisaria
6	Adjunta el recibo, emitiendo orden de salida y entrega orden de salida, feneciendo y archivando el expediente.	Oficial



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Retiro de ventas no autorizadas	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el procedimiento que realiza la municipalidad para retirar las ventas no autorizadas o que obstaculizan la vía pública.

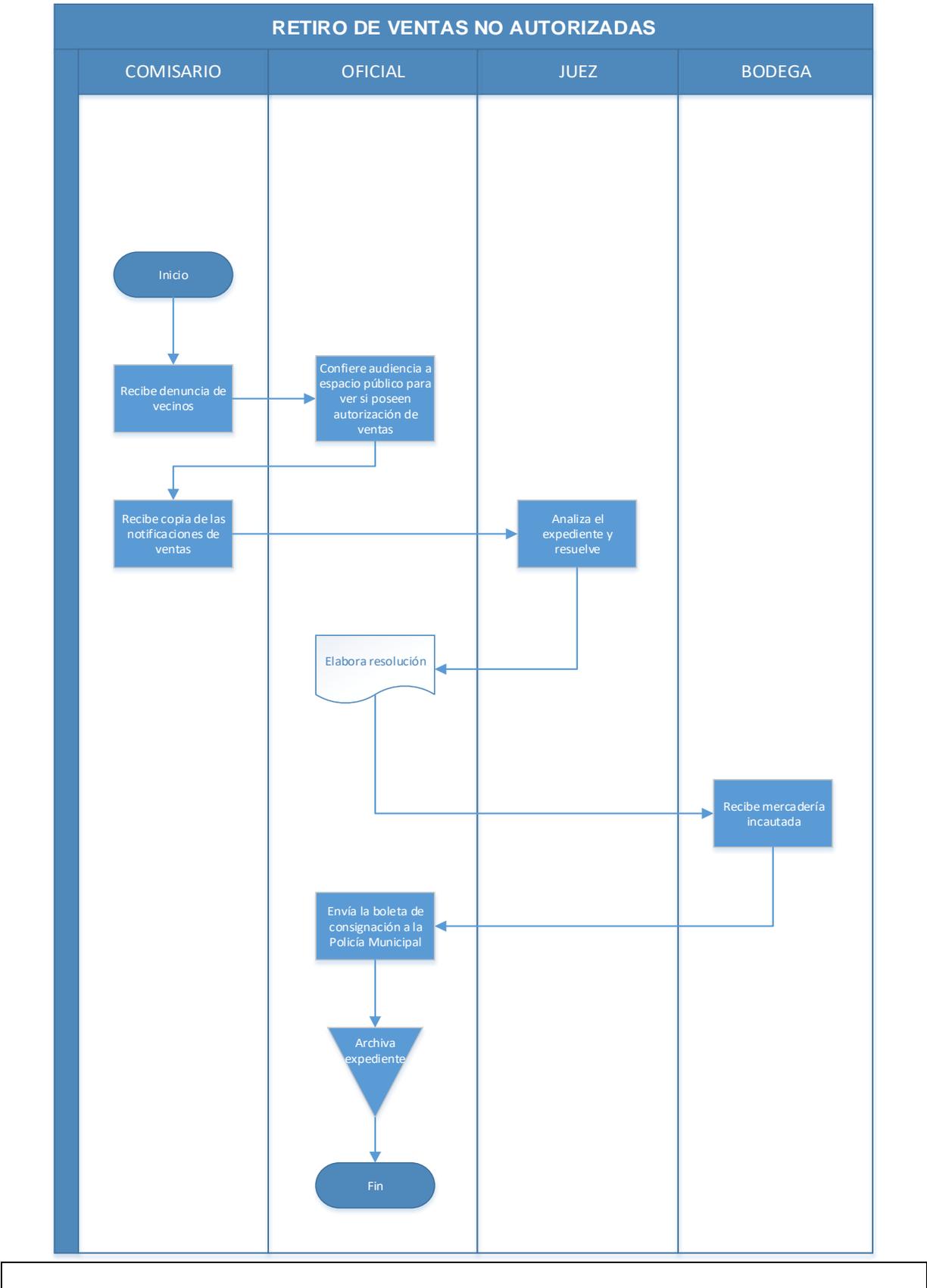
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de la Esperanza.

Requisitos:

- Denuncias.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe denuncias de vecinos, revisa los documentos, asigna número, forma el expediente y remite al oficial.	Comisario
2	Confiere audiencia a espacio publico parar ver si poseen autorizacion de ventas, debiendo evacuar audiencia informando si está o no autorizada la venta en un espacio público y notifica al infractor.	Oficial
3	Recibe copia de las notificaciones de ventas.	Comisario
4	Analiza el expediente y resuelve.	Juez
5	Elabora la resolucio de retiro.	Oficial
6	Recibe mercaderia incautada.	Bodega o Predio
7	Envía la boleta de consignación a la Policía Municipal.	Oficial
8	Archiva el expediente.	Oficial



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Devolución de obstáculos (vallas, postes, cabinas, etc.)	Tiempo:
-------------------------------------	---	----------------

Descripción General:

Se realiza la devolución de obstáculos de la vía pública a los vecinos que realizaron el trámite.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de la Esperanza.

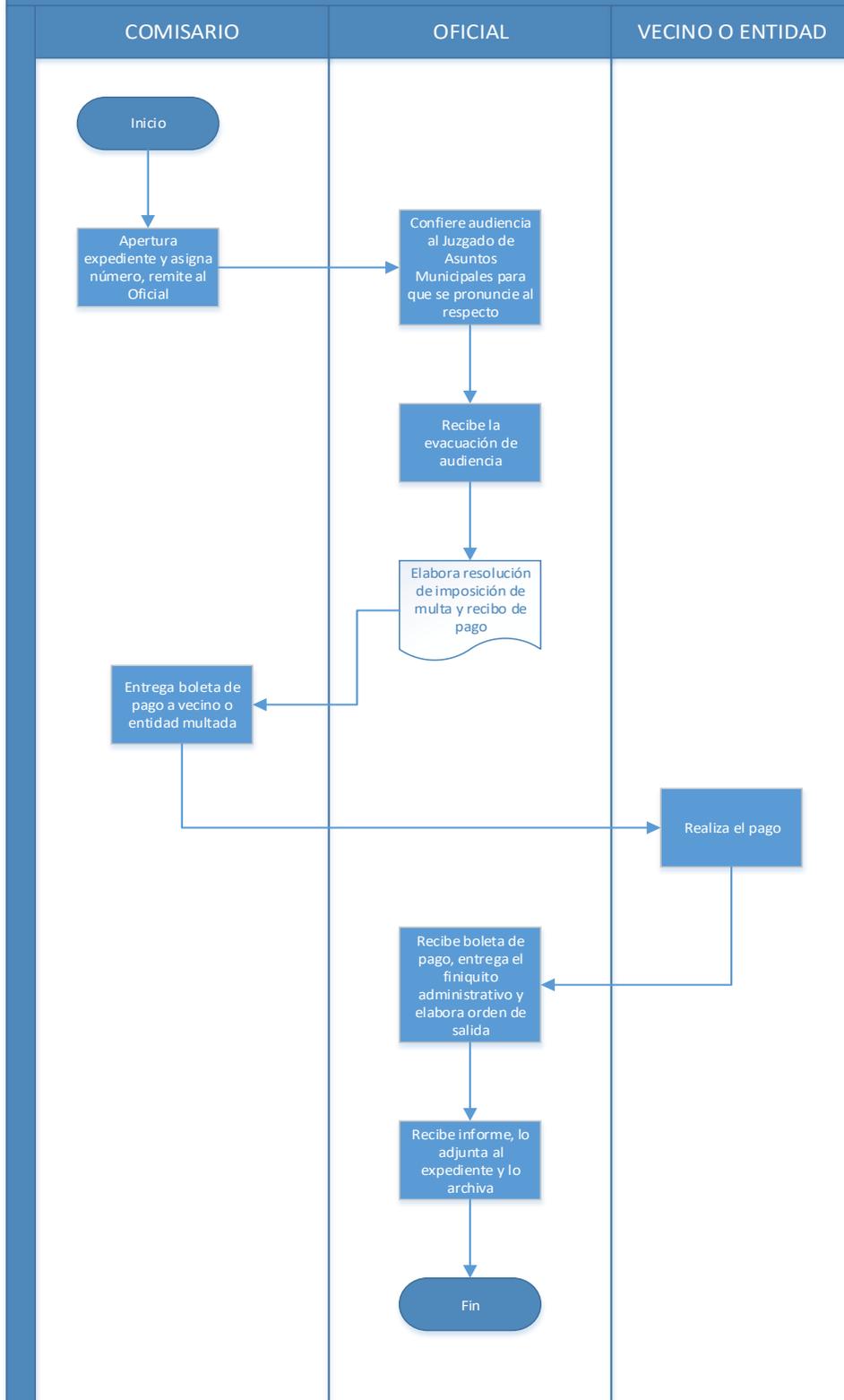
Requisitos:

- Realizar la solicitud.

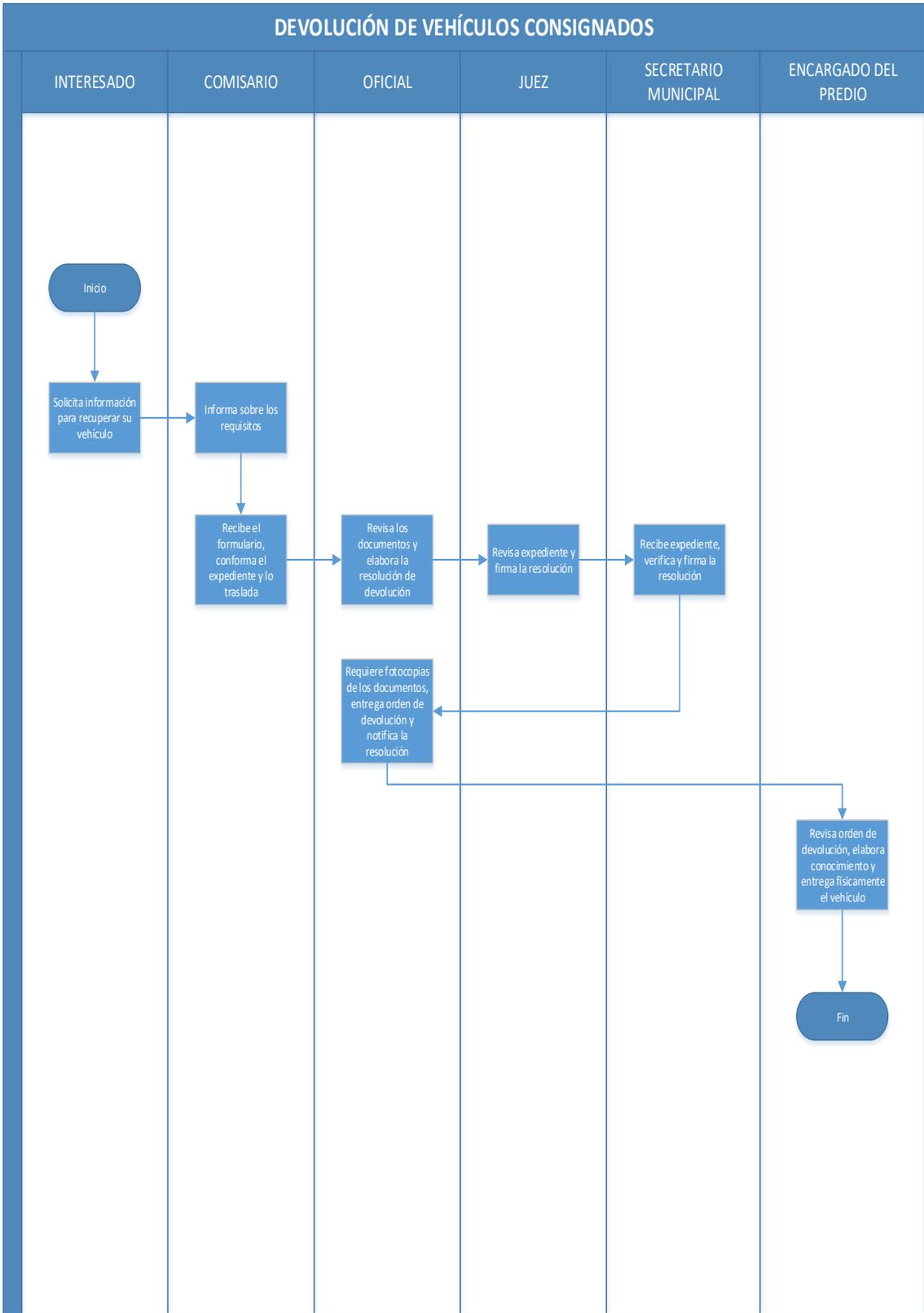
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Apertura el expediente asigna número, forma el expediente y remite al oficial. Informa sobre requisitos al usuario.	Comisario
2	Confiere audiencia al Juzgado de Asuntos Municipales o departamento municipal autorizado para que para que se pronuncie al respecto si la empresa tiene trámite administrativo pendiente en cuanto al obstáculo.	Oficial
3	Recibe la evacuación de audiencia del Juzgado de Asuntos Municipales o departamento municipal autorizado indicando que la empresa no tiene trámite administrativo.	Oficial
4	Elabora la resolución de imposición de multa y el recibo de pago correspondiente.	Oficial
5	Se hace entrega del recibo de pago de multa al vecino o entidad multada.	Comisario
6	Realiza el pago en recpetoría	Vecino o Entidad

7	Recibe boleta ya pagada, entrega el finiquito administrativo y elabora la orden de salida.	Oficial
8	Recibe informe que debió emitir el departamento municipal autorizado, elabora la resolución de fenecido y archiva el expediente.	Oficial

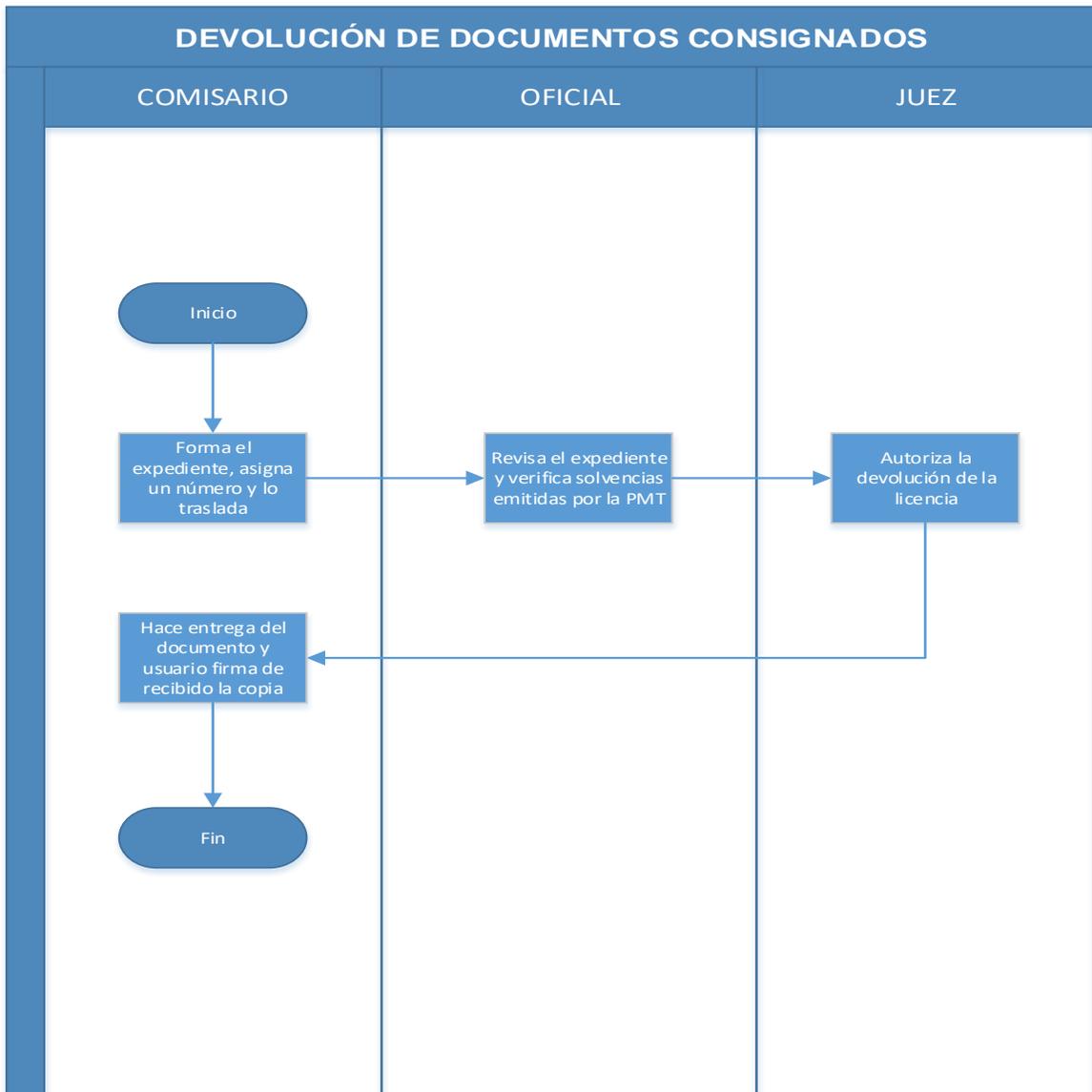
DEVOLUCIÓN DE OBSTÁCULOS (VALLAS, POSTES, CABINAS, ETC.)



Manual de Procedimientos Municipalidad de La Esperanza Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Devolución de vehículos consignados	Tiempo: Indefinido
Descripción General: Es llevar a cabo la devolución de vehículos que fueron consignados por los agentes de tránsito, después de que se hizo la petición por parte del propietario. Usuarios: <ul style="list-style-type: none"> • Conductores afectados. Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar solicitud. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Pide información sobre los requisitos para recuperar su vehículo	Interesado
2	Informa al interesa sobre los requisitos que debe cumplir para solicitar la devolución de su vehículo, entrega formulario de solicitud ante el Juzgado.	Comisario
3	Recibe formulario con datos del interesado y firmado por él, con documentos respectivos, asigna número de expediente y lo remite al Oficial de trámite.	Comisario
4	Revisa documentos, elabora decreto de trámite, resolución final y orden de devolución de vehículo	Oficial
5	Revisa expediente, recibos de pago, solvencias, finiquitos, títulos de propiedad, tarjetas de circulación, licencias, Documento Personal de Identificación –DPI-, Orden de devolución y firmas.	Juez
6	Recibe expediente, verifica firma de juez y firma las resoluciones	Secretario
7	Requiere fotocopias de documentos al interesado, entrega orden de devolución, notifica resoluciones	Oficial
8	Revisa orden de devolución de vehículos, confronta documentos de identificación, elabora conocimiento y entrega físicamente el vehículo al propietario o poseedor	Encargado del Predio

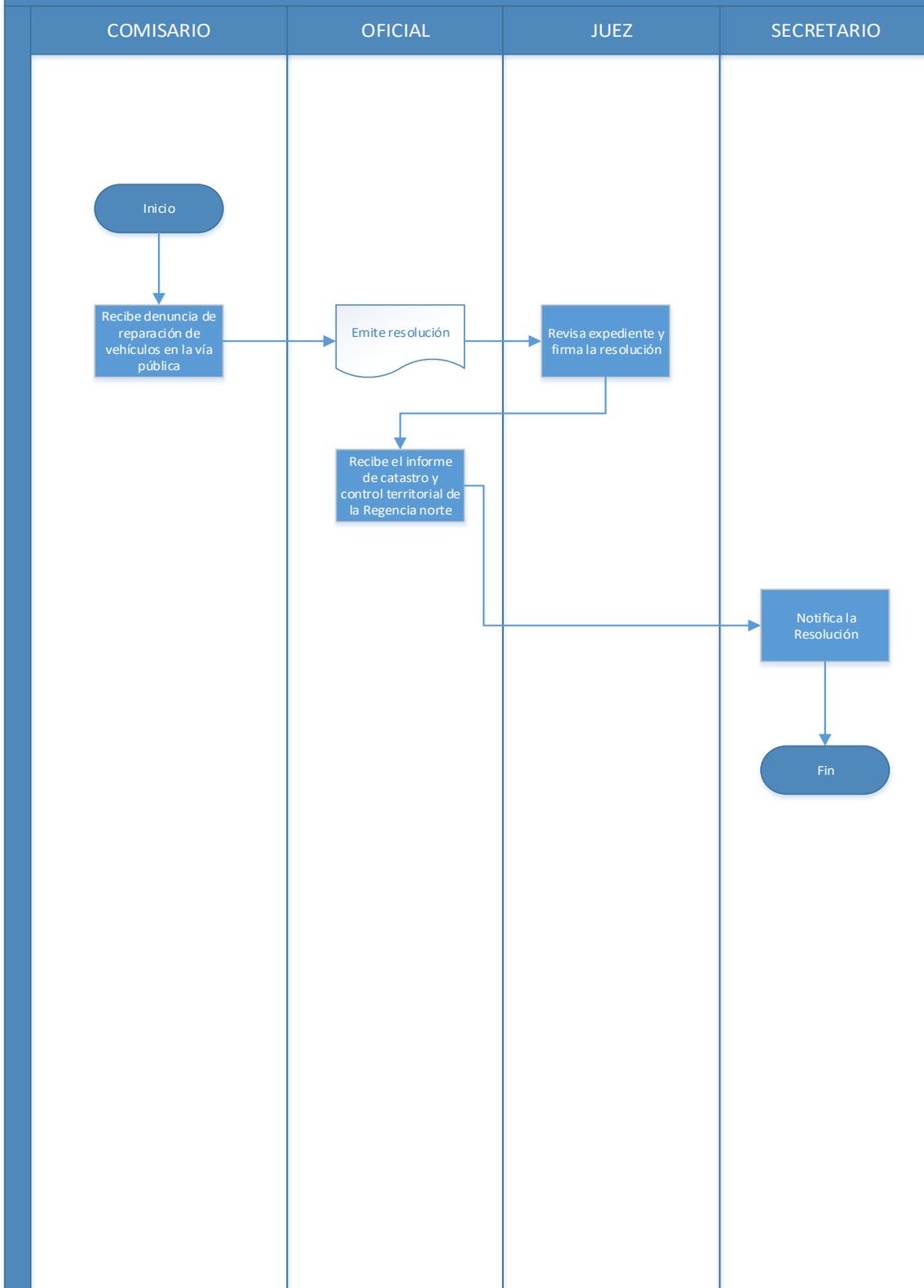


Manual de Procedimientos Municipalidad de La Esperanza Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Devolucion de Documentos Consignados	Tiempo: Indefinido
Descripción General: Los conductores afectados pueden solicitar que se les devuelvan los documentos que fueron consignados en su momento.		
Usuarios: <ul style="list-style-type: none"> • Conductores afectados. 		
Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Apertura el expediente asigna número, forma el expediente y remite al oficial. Informa sobre requisitos al usuario, completo el expediente lo traslada al Oficial a cargo.	Comisaria
2	Si está completo y correcto el expediente verifica por medio de Solvencia de Licencia emitida por La Policía Municipal de Tránsito de La Esperanza donde conste que no existe pendiente.	Oficial
3	Autoriza la devolución de la licencia.	Juez
4	Hace entrega del documento una vez solvente de las multas de pago y el usuario debe de firmar de recibido en la copia del documento consignado.	Comisaria



<p align="center">Manual de Procedimientos Municipalidad de La Esperanza Juzgado de Asuntos Municipales de Tránsito</p>		
<p>Fecha: MARZO, 2020</p>	<p align="center">Nombre del Procedimiento: Sanción y retiro de vehículos en reparación en la vía pública</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General:</p> <p>Para mantener la libre circulación vehicular, la municipalidad realiza el retiro de vehículo que obstruyen la vía pública.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vecinos del Municipio de la Esperanza. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe denuncia de reparación de automóvil en la vía pública, creando el expediente respectivo y se traslada al Oficial de Trámite	Comisario
2	Se emite resolución de trámite y/o previos e información adicional y realiza resolución ordenando en ella sanción o retiro y se notifica a la Policía Municipal de Tránsito para su cumplimiento	Oficial
3	Revisa expediente y firma, puede pedir también informe a Juzgado de Asuntos Municipales para corroborar las autorizaciones municipales de dicho establecimiento.	Juez
4	Recibe el informe que haga llegar la coordinación de Castro y Control Territorial de la Regencia Norte así como dirección Operativa de la Municipalidad de La Esperanza de lo realizado en el operativo	Oficial
5	Notifica la Resolución	Secretario
6	Archiva el expediente.	Oficial

SANCIÓN Y RETIRO DE VEHÍCULOS EN REPARACIÓN EN LA VÍA PÚBLICA



11. UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Gestión Ambiental**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Tala de árboles (resolución de autorización para el aprovechamiento forestal de consumo familiar)	Tiempo: 3 horas
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Es un documento que emite la municipalidad al propietario o poseedor de un bien inmueble donde se autoriza o no, realizar aprovechamiento forestal hasta 13 m³/ anuales para el propio consumo y el de su familia, dentro de la jurisdicción del municipio.

Usuarios:

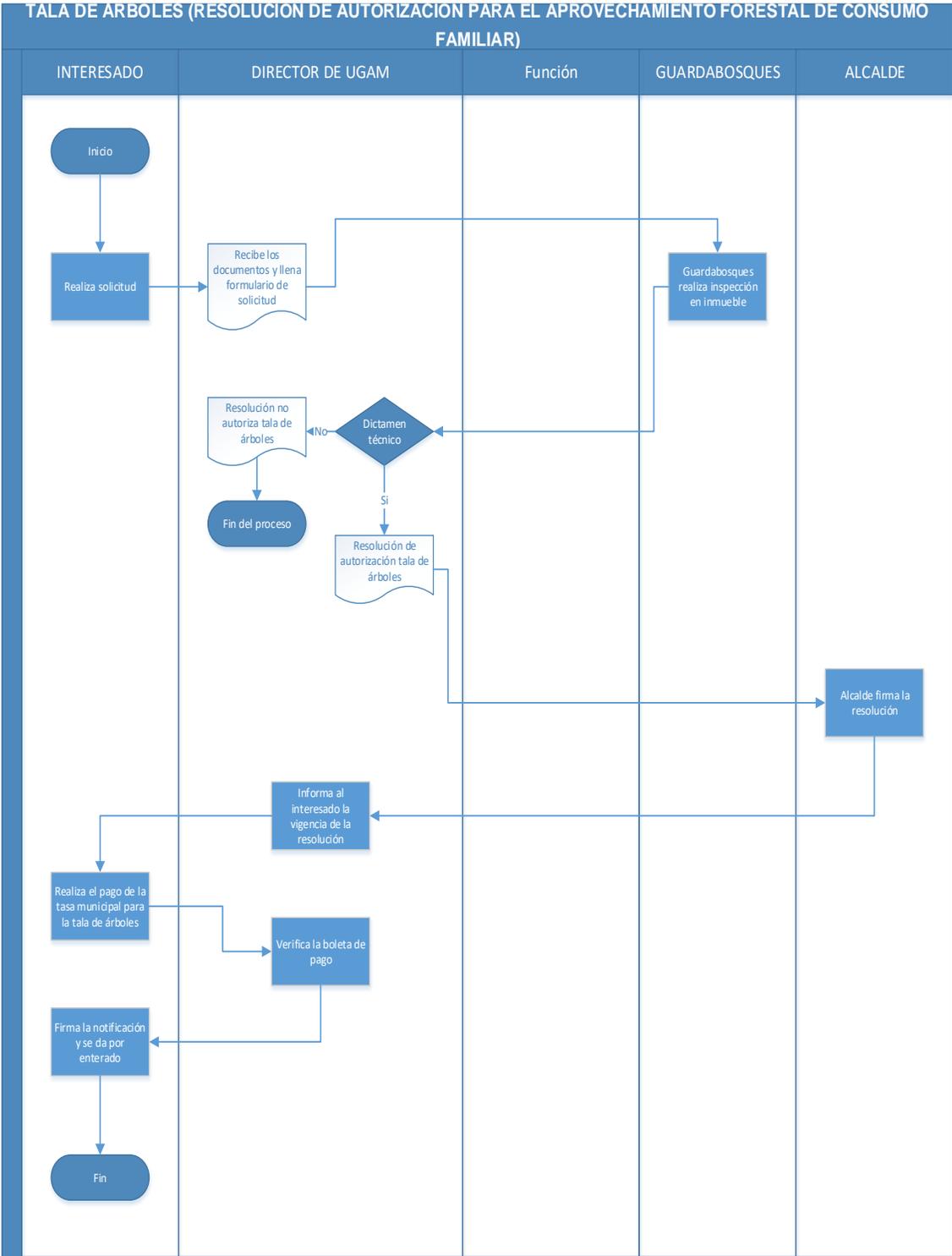
- Vecinos del Municipio de la Esperanza.
- Propietarios o poseedores de fincas en la jurisdicción del municipio.

Requisitos:

- Fotocopia de Documento Personal de Identificación.
- Fotocopia de boleto de ornato del año en curso.
- Fotocopia del documento con el cual acredite la propiedad o posesión legítima del terreno.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Vecino realiza solicitud de tala de árboles	Interesado
2	Recibe los documentos y se procede a llenar el formulario de solicitud de aprovechamiento forestal de consumo familiar	Director UGAM
3	Se Instruye al guardabosques para que realice la inspección en el inmueble y proceda a llenar el formulario con los datos solicitados	Guardabosques
4	Se realiza el dictamen técnico donde se evalúa si/no procede emitir la autorización	Director UGAM
5	Se emite la resolución de autorización para el aprovechamiento forestal de consumo familiar	Director UGAM

6	Se traslada la resolución a despacho municipal para que el señor alcalde firme el documento	Alcalde Municipal
7	Se emite la notificación donde se informa al interesado de la fecha de la emisión de la licencia y numero de resolución	Director UGAM
8	El interesado realiza el pago de la tasa municipal en las cajas correspondientes y presenta el recibo a la UGAM	Interesado
9	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del documento al interesado	Director UGAM
10	Firma la notificación de aprovechamiento forestal de consumo familiar y la notificación	Interesado



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Gestión Ambiental**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Informe mensual de emisión autorización de aprovechamiento forestal de consumos familiares	Tiempo: 1 horas
-------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Es el informe mensual donde se hace constar el número de autorizaciones de aprovechamiento forestal de consumo familiar que se remite al Instituto Nacional de bosques INAB.

Usuarios:

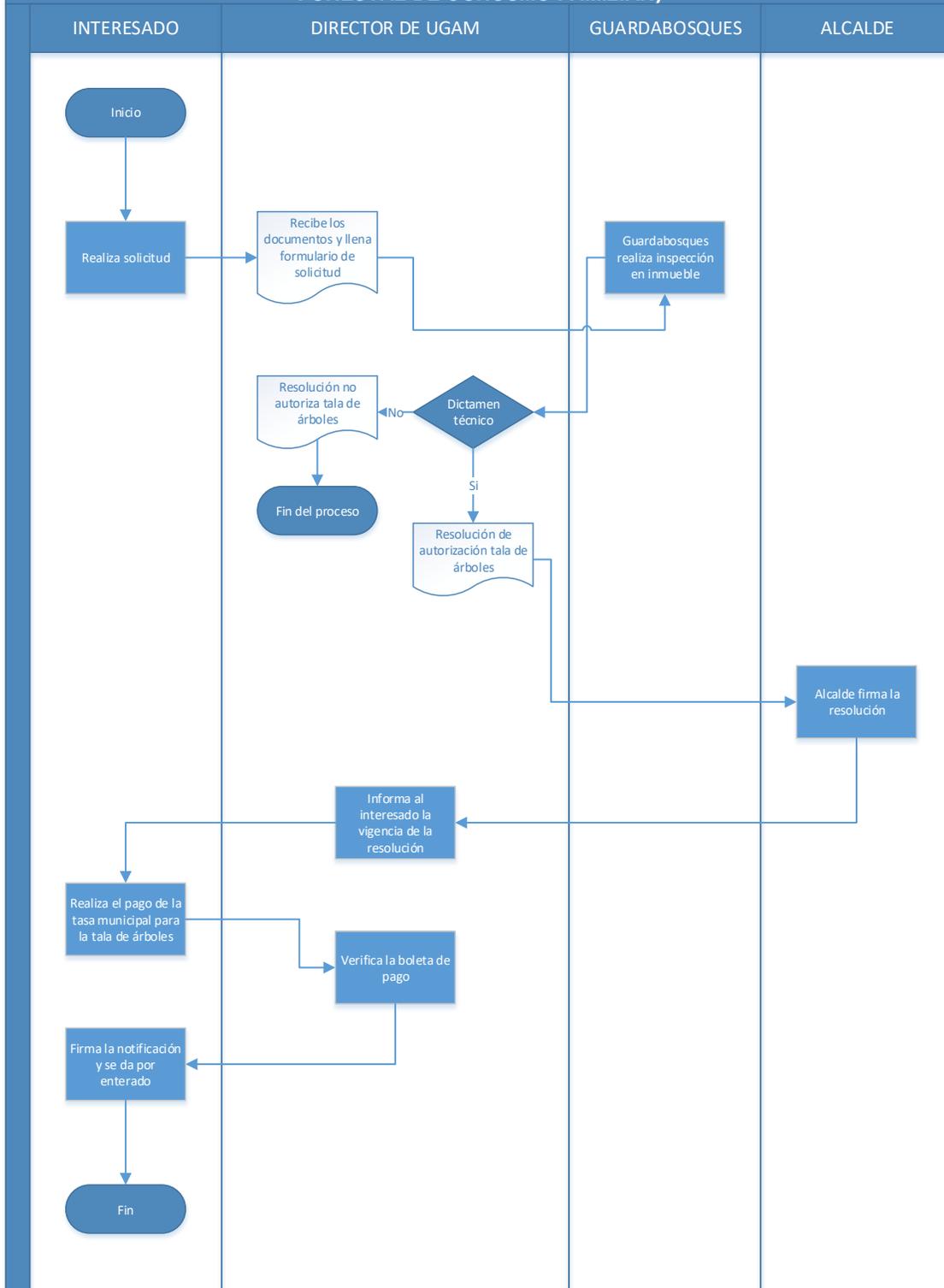
- Personal de la UGAM.
- Personal de la Instituto Nacional de Bosques.

Requisitos:

- Expedientes conformados de aprovechamiento forestal de consumo familiar.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza llenado del formato de informe mensual.	Director UGAM
2	Verifica número de resolución, fecha de notificación, volumen aprovechado, compromiso de reforestación.	Director UGAM
3	Traslada el informe mensual para firma del señor alcalde municipal.	Alcalde Municipal
4	Envía copia de las resoluciones emitidas en el mes e informe mensual al Instituto Nacional de Bosques (INAB) dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.	Director UGAM
5	Archiva la copia de recibido del informe mensual que fue enviado al INAB.	Director UGAM

TALA DE ARBOLES (RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA EL APROVECHAMIENTO FORESTAL DE CONSUMO FAMILIAR)



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Gestión Ambiental**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Decomiso de productos y subproductos forestales	Tiempo: 4 horas
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Consiste en decomisar productos forestales entre ellos motosierras, troncos, o ramas de árboles que fueron talados sin autorización o subproductos entre ello broza, ramilla de pino.

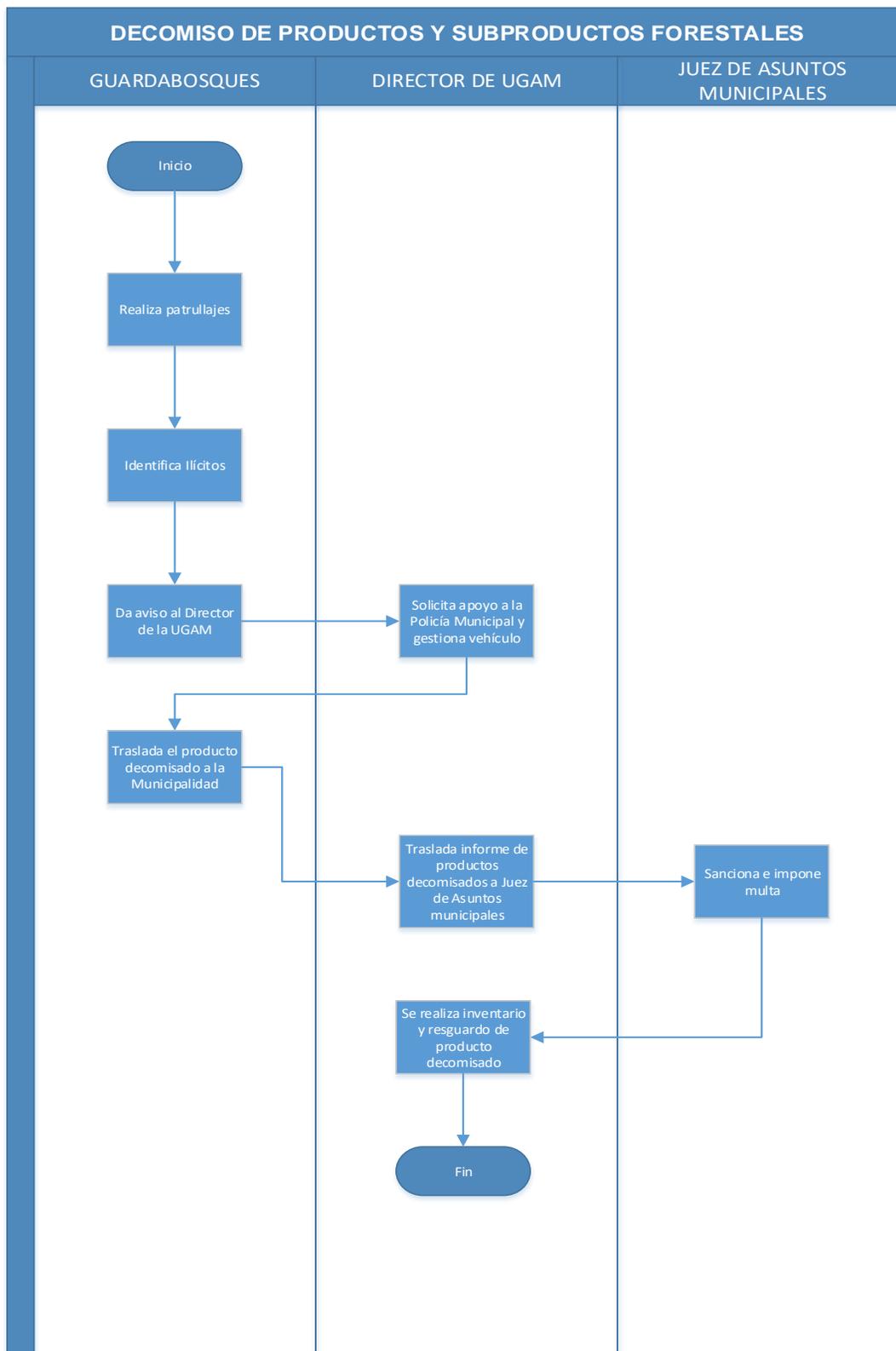
Usuarios:

- Infractores.
- Motosierristas.

Requisitos:

- Carecer de licencia para el aprovechamiento forestal de consumo familiar.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Lleva a cabo patrullajes en distintas zonas y aldea Santa Rita.	Guardabosques
2	Realiza la Identificación del ilícito.	Guardabosques
3	Da aviso a la unidad y solicitud de apoyo para el decomiso.	Guardabosques
4	Lleva a cabo la solicitud de apoyo de elemento de Policía municipal y gestión de vehículo.	Director UGAM
5	Realiza el traslado del producto decomisado a la municipalidad.	Guardabosques
6	Si el infractor se acerca a requerir la devolución del producto decomisado se rinde informe al juzgado de asuntos municipales.	Director UGAM
7	Sanciona e imponga la multa correspondiente.	Juez de Asuntos Municipales
8	Realiza inventario y resguardo del producto decomisado	Director UGAM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Gestión Ambiental**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Entrega de plantas forestales a usuarios de licencia con compromisos de reforestación	Tiempo: 15 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Consiste en dar entrega de plantas forestales a los usuarios de licencia de aprovechamiento forestal de consumo familiar.

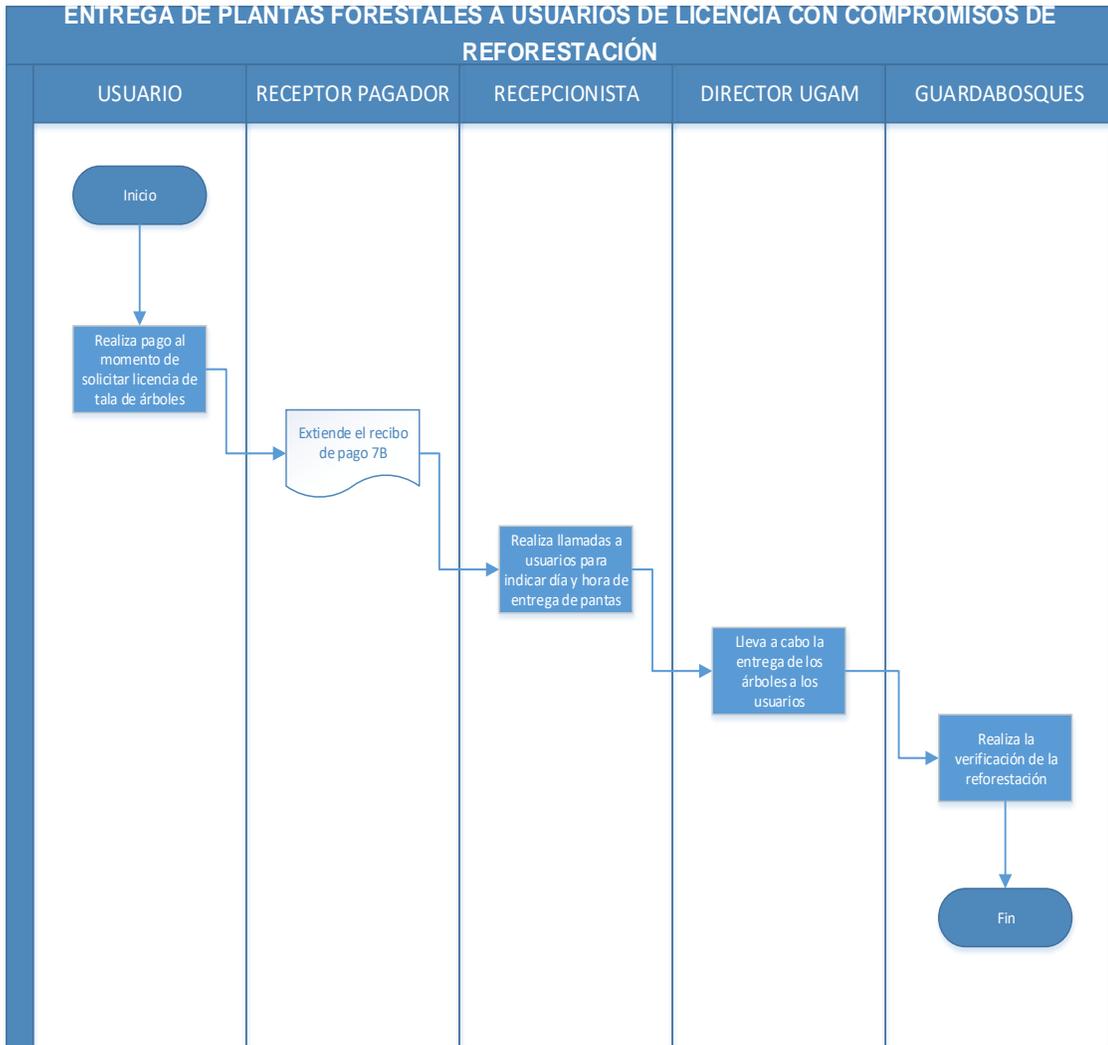
Usuarios:

- Usuarios.
- Personal interesado.

Requisitos:

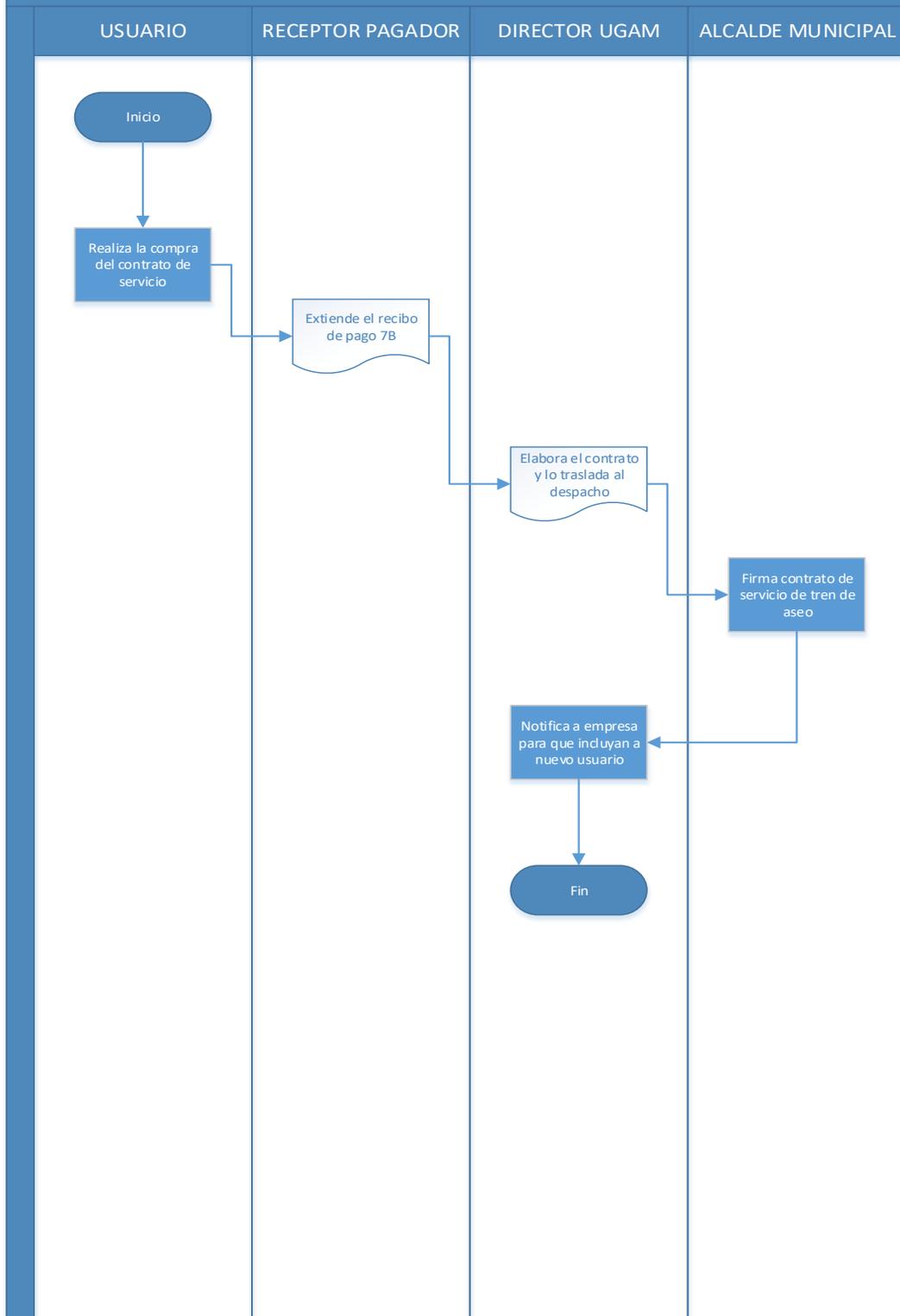
- Presentar recibo de pago.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Al realizar el trámite de la licencia de aprovechamiento forestal de consumo familiar se realiza el pago de 10 plantas forestales que se compromete a sembrar por cada árbol talado	Usuario
2	Extiende recibo de pago 7B	Receptor pagador
3	Realiza llamada telefónica para a todos los usuarios indicando día y hora de entrega de plantas forestales	Recepcionista
4	Lleva a cabo la entrega los arboles a los usuario	Director UGAM
5	Realiza la verificación de que los usuarios realicen el compromiso de reforestación	Guardabosques



Municipalidad de La Esperanza Unidad de Gestión Ambiental		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de inscripción de nuevo usuarios de tren de aseo	Tiempo: 15 minutos
<p>Descripción General:</p> <p>Es la gestión que realiza los vecinos para obtener el servicio de recolección de desechos sólidos o el tren de aseo.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vecinos del municipio. • Personas interesadas. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de recibo de luz. • Fotocopia de DPI. • Fotocopia de boleto de ornato del año en curso. • Compra de contrato de servicio de tren de aseo. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	El usuario se aboca a tesorería a realizar la compra de contrato de servicio de tren de aseo.	Usuario
2	Extiende recibo de pago 7B.	Receptor pagador
3	Realiza el contrato de servicio de tren de aseo.	Director UGAM
4	Firma el contrato	Alcalde Municipal
5	Notifica al propietario de la empresa al cual se tiene concesionado el servicio de tren de aseo, para que incluya en su ruta de recolección al nuevo usuario.	Director UGAM

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE NUEVO USUARIOS DE TREN DE ASEO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Gestión Ambiental**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Permiso para tirar basura en el vertedero municipal	Tiempo: 15 minutos
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es la gestión que realiza el vecino solicitando autorización para depositar basura en el vertedero municipal.

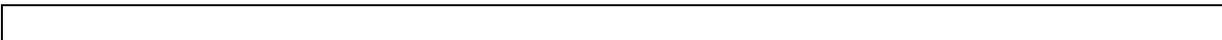
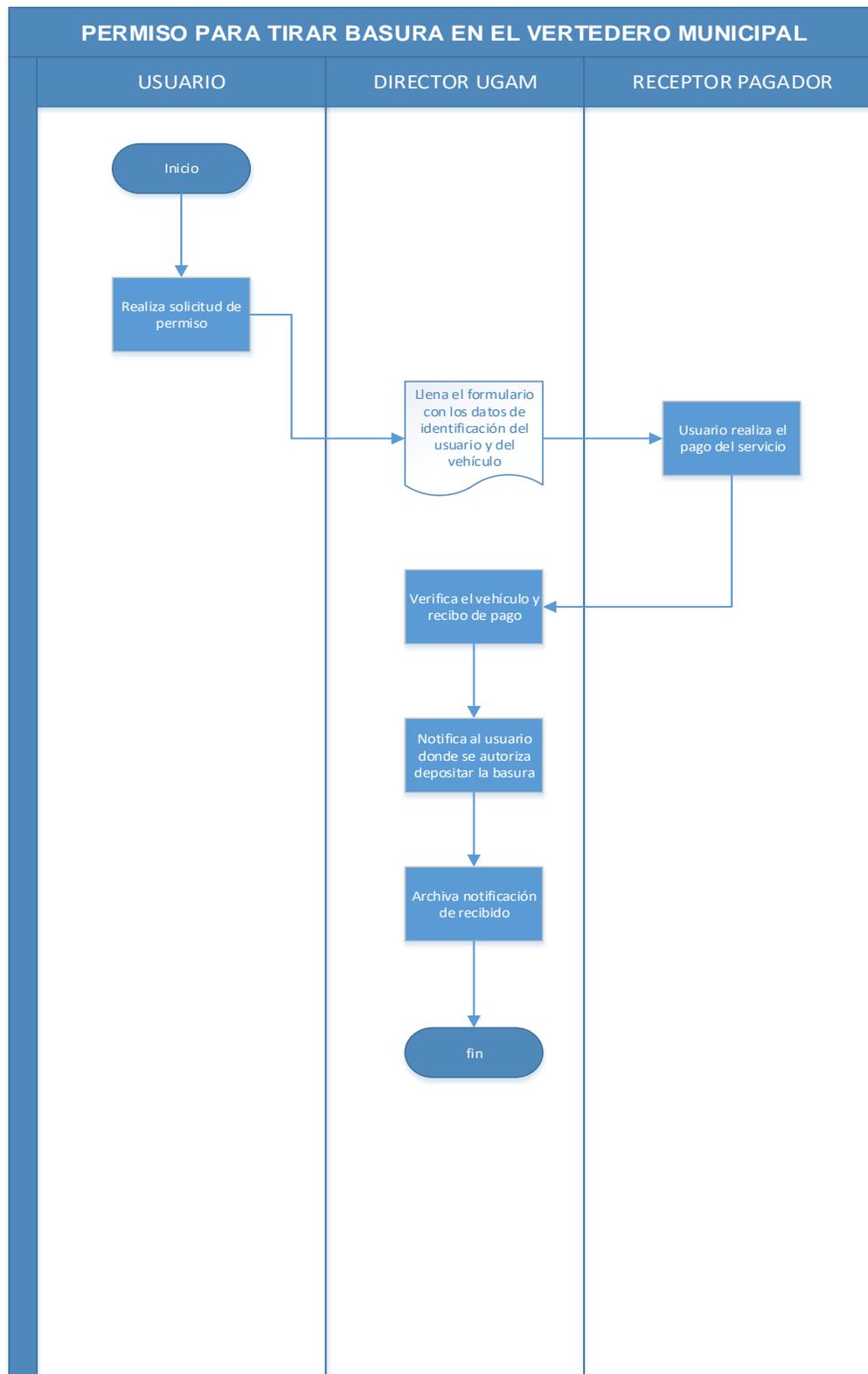
Usuarios:

- Vecinos del municipio.
- Personas interesadas.

Requisitos:

- Presentar de DPI.
- Presentar tarjeta de circulación de vehículo.
- Pago de la tasa municipal.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se dirige a la UGAM para realizar la solicitud.	Usuario
2	En la UGAM se llena solicitud con los datos de identificación del usuario y del vehículo.	Director UGAM
3	Remite al usuario a tesorería para que realice el pago correspondiente.	Receptor pagador
4	Realiza verificación de vehículo y del recibo de pago.	Director UGAM
5	Entrega el oficio donde se autoriza depositar la basura en el vertedero Municipal.	Director UGAM
6	Archiva de recibido la notificación.	Director UGAM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Gestión Ambiental**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Acompañamiento de UGAM y Centro de salud para inspección clínicas y hospitales para manejo residuos sólidos hospitalarios	Tiempo: 15 minutos
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es inspección que se realiza en conjunto con el Centro de Salud y UGAM para verificar la correcta disposición de residuos sólidos hospitalarios.

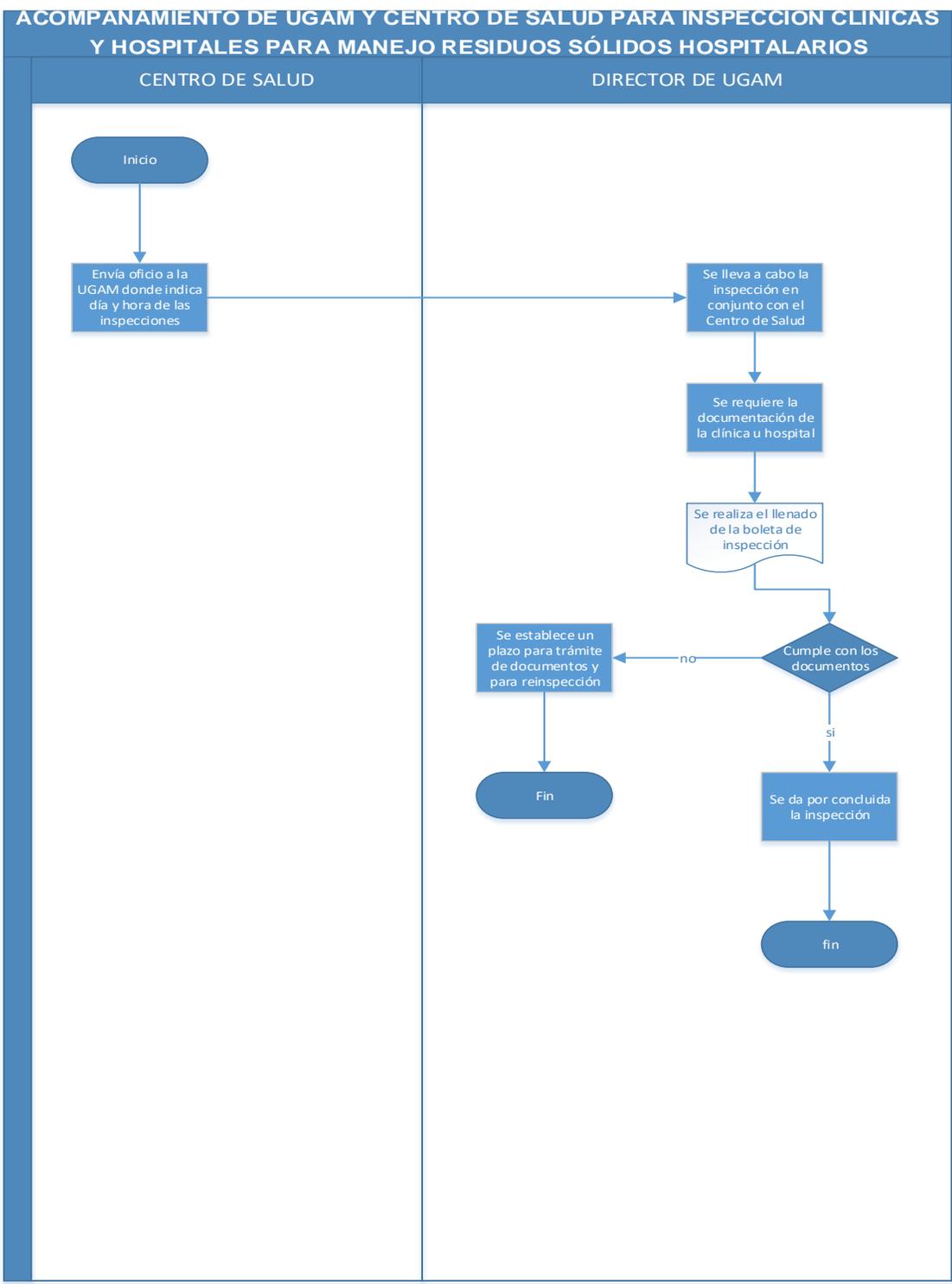
Usuarios:

- Clínicas médicas.
- Hospitales.

Requisitos:

- Presentar Patente de comercio.
- Presentar tarjeta de salud.
- Licencia sanitaria.
- Certificado de empresa especializada de recolección de desechos sólidos hospitalarios.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Envía oficio a la UGAM indicando fecha y hora de las inspecciones a realizarse.	Centro de Salud
2	Visita cada una de las clínicas que operan en el municipio	Centro de Salud, UGAM
3	Requiere la documentación de la clínica	Director UGAM
4	Se realiza el llenado de boleta de inspección.	Director UGAM
5	De no contar con los documentos se establece un plazo para trámite de documentos y para reinspección.	Centro de salud, UGAM



12. POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Formación de Personal	Tiempo: 20 minutos
-------------------------------------	--	-------------------------------------

Descripción General:

Todo el personal debe saber que en el ejercicio de sus funciones deberá estar debidamente uniformado, siempre ser puntual y conducirse con respeto. Art. 32 Reglamento Interno.

Usuarios:

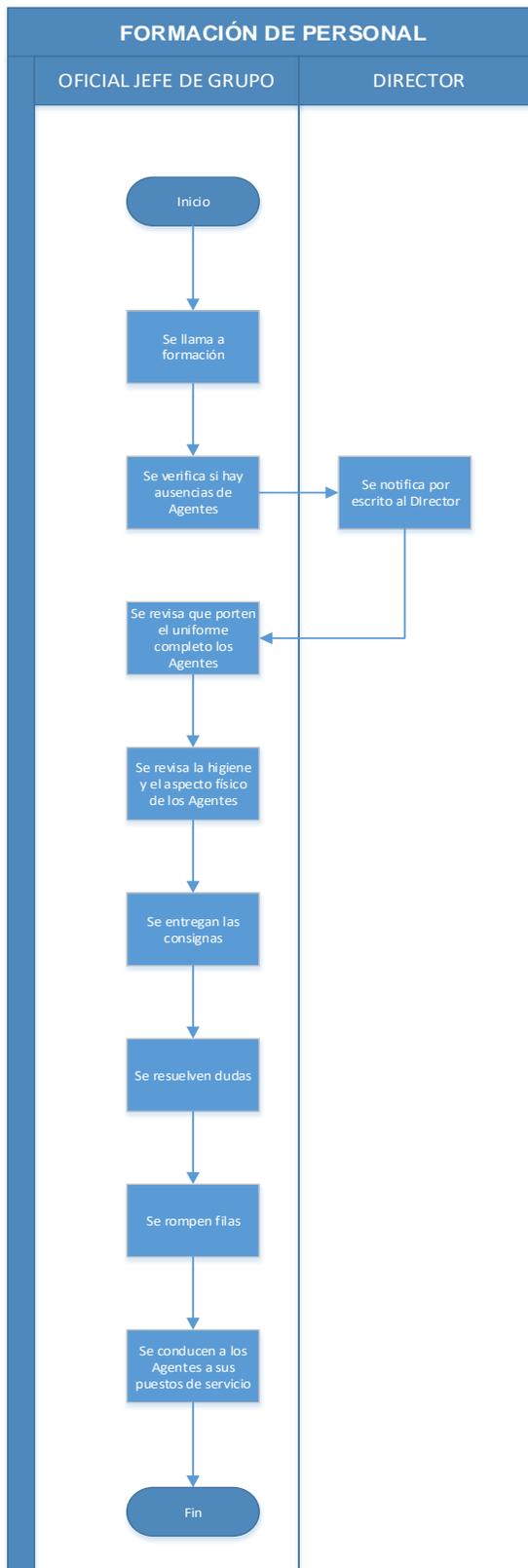
- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

Requisitos:

- Uniforme completo e impecable (Uniforme limpio y planchado, playera en buen estado, insignias, botas tipo militar lustradas).
- chaleco refractivo y chumpa.
- gorgorito con cadena.
- equipo luminoso (Guantes y linterna).
- Libreta de apuntes.
- 2 Lapiceros y talonario de multas.
- Reloj de pulso.
- Ley de Tránsito.
- Equipo de Radio-comunicación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Llama a formación a los Agentes, por orden del mando, para realizar la revisión del estado de fuerza, 15 minutos antes de la hora oficial de ingreso. Art. 32 Reg. Interno.	Oficial Jefe de grupo

2	Verifica si existe ausencia de Agentes de la Policía Municipal de Transito, y se informa por escrito al Director para su trámite respectivo.	Director
3	Manda a abrir filas para revisión física de los Agentes. Para corroborar que porten el uniforme completo e impecable y el equipo básico necesario.	Oficial Jefe de grupo
4	Revisa aspectos físicos: Cabello recortado, barba y bigote recortado, que se encuentre en plenas facultades físicas, mentales y volitivas, manos y uñas limpias, aseo personal evidente.	Oficial Jefe de grupo
5	Entregan las consignas nuevas de los puestos de servicio.	Oficial Jefe de grupo
6	Resuelven dudas y sugerencias.	Oficial Jefe de grupo
7	Rompen filas.	Oficial Jefe de grupo
8	Conduce a los Agentes a sus puestos de servicio, con el equipo necesario.	Oficial Jefe de grupo



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Reporte interno	Tiempo: 10 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Se realiza con la intención de informar sobre cualquier novedad o situación en su patrullaje o en el punto de servicio.

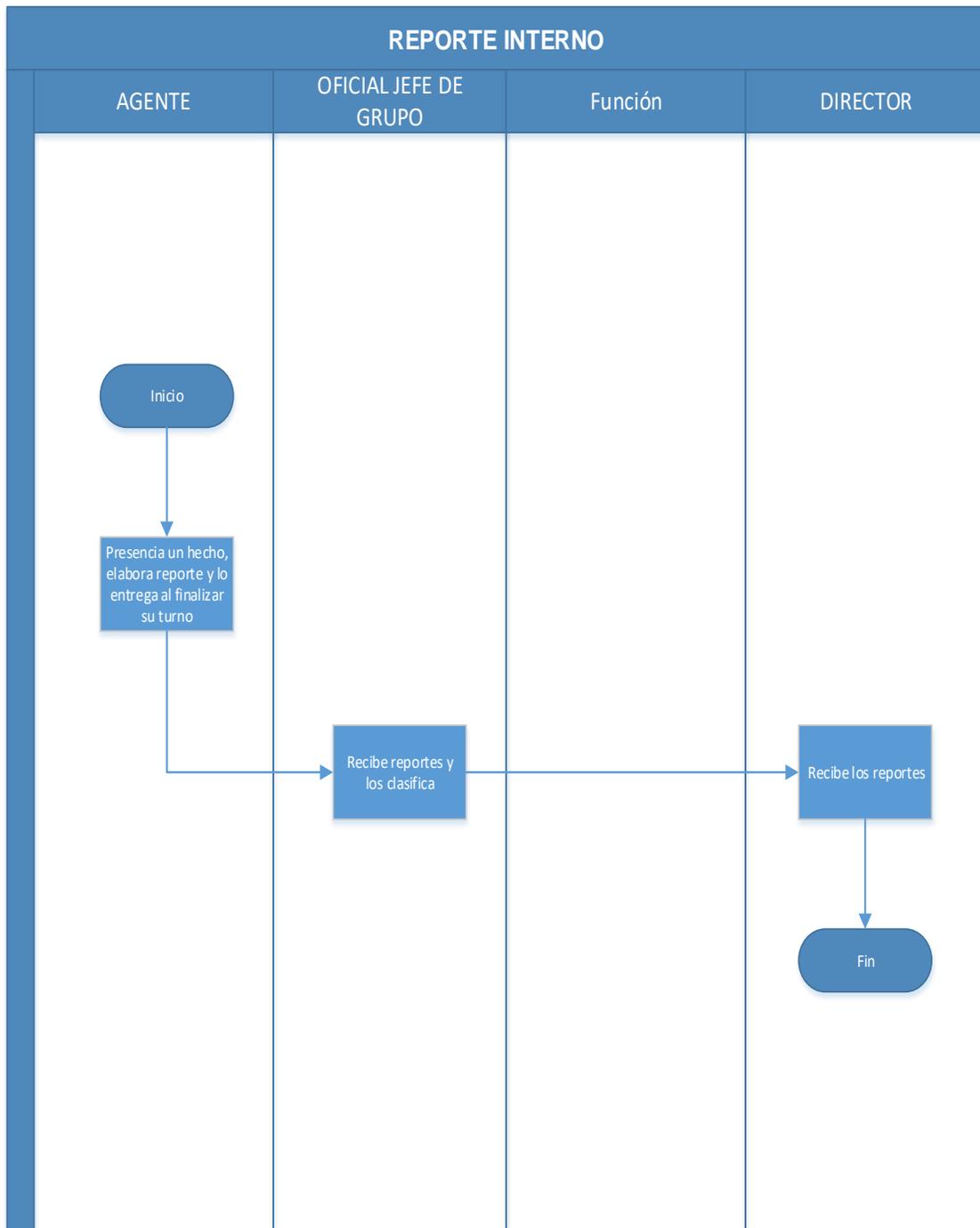
Usuarios:

- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes y auxiliares o aspirantes.
- Secretaria.

Requisitos:

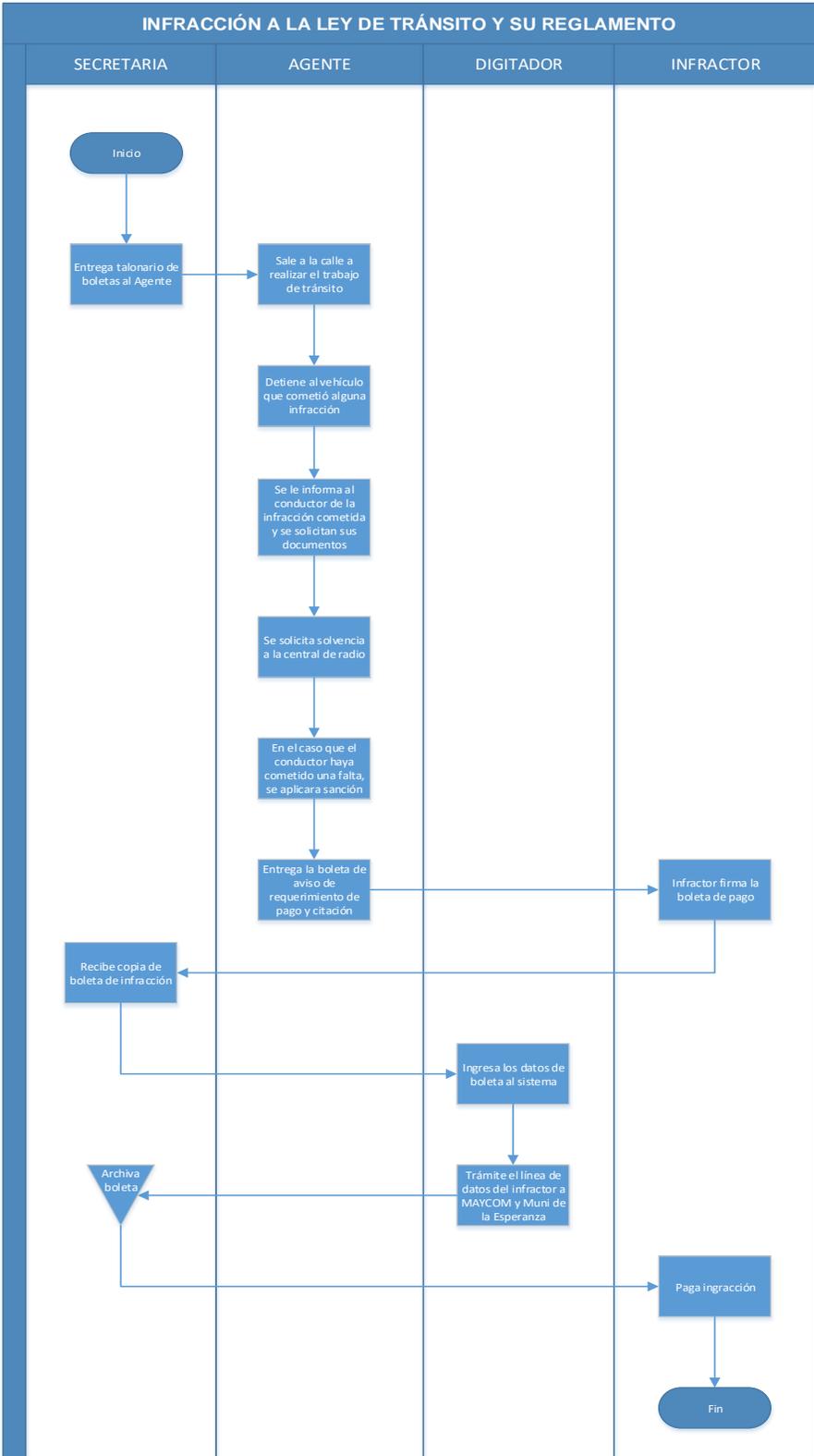
- Utilizar formato para realizar reportes internos.
- Titular el informe.
- El reporte como mínimo tiene que contener: Cuando, Donde, Que, Quien, Como, Porque, Sugerencias u observaciones que sirvan para tener un panorama más completo de los hechos, Nombre, Cargo, Firma.
- El informe debe ser entregado al Oficial del turno.
- El oficial remite el informe a la Dirección para el trámite respectivo.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Agente que presencie y tenga información de un hecho o novedad, elaborará el informe respectivo, y lo entregará al finalizar su turno, al Oficial encargado del turno.	Agente
2	Oficial recibe los reportes y los clasifica.	Oficial Jefe de grupo
3	Entregan los reportes a la Dirección.	Director



Policía Municipal de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Infracción a la Ley de Tránsito y su Reglamento	Tiempo: 5 minutos
<p>Descripción General:</p> <p>Cuando se verifique o compruebe la infracción, el Policía Municipal de Transito, entregará al conductor una boleta de aviso, requerimiento de pago y citación, la cual indicará la infracción cometida, el monto de la multa y el lugar donde se hará efectivo el pago o la gestión administrativa necesaria para resolver, según el caso. El pago efectuado dará por agotado el trámite administrativo. ART. 186 REG. TRANSITO.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subdirector. • Oficiales. • Agentes. • Secretaria. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar a un conductor que infringe la Ley y/o Reglamento de Tránsito. • lugar apropiado para detener el vehículo. • Portar la Ley de Tránsito y el Reglamento de la Ley de Tránsito. • Portar el talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Entrega de Talonario de boletas de Aviso Requerimiento de pago y Citación al Agente de PMT.	Secretaria
2	Sale a la calle para realizar el trabajo de Transito, o un operativo de revisión.	Agente
3	Detiene al vehículo que comete alguna infracción a la Ley Y Reglamento de Tránsito.	Agente
4	Informar al conductor de la infcción que ha cometido y se le solicitan los documentos (Licencia, tarjeta de circulación, y calcomanía vigente).	Agente
5	Solicita solvencia a la central de Radio.	Agente

6	En caso que el conductor haya cometido una falta establecida en la Ley de tránsito y su Reglamento, se aplicará la sanción según sea el caso.	Agente
7	Si el conductor fuera extranjero, se verificará su pasaporte y licencia de conducir vigente, confirmada la infracción a la Ley y Reglamento de Tránsito, se aplicará la sanción, ordenando el pago de la sanción en el municipio en el cual se cometió la infracción.	Agente
8	Notificar al conductor en el momento de entregarle la boleta de Aviso Requerimiento de Pago y Citación, las indicaciones del lugar de pago y/o lugar donde podrá solucionar su situación según sea el caso.	Agente
9	El infractor firmará la boleta de enterado, en caso que no quiera firmar se hará notar en la boleta lo siguiente, "se negó a firmar la boleta".	Infractor
10	Si se niega a recibir la boleta, se procederá de acuerdo al Artículo 181 numeral 41 del Reglamento de Tránsito.	Agente
11	Recibe copia de boleta de infracción a Secretaria PMT y documentos si los hubiere retenido	Secretaria
12	Ingresa datos de boleta al sistema	Digitador
13	Trámite en línea de datos de infracción a MAYCOM y Municipalidad de La Esperanza.	Digitador
14	Archiva boleta para su posible revisión posterior.	Secretaria
15	Decide si paga su infracción en cajas municipales o en el Banco.	Infractor



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Retención y consignación de licencia de conducir	Tiempo: 25 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Se retiene o consignan los documentos del conductor, al haber infringido en alguno de los casos establecidos en el Artículo 175 REGLAMENTO DE TRANSITO

Usuarios:

- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

Requisitos:

- Detener al conductor.
- Un lugar apropiado para detener el vehículo.
- Portar Ley de Tránsito y Su Reglamento.
- Portar el Talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación.

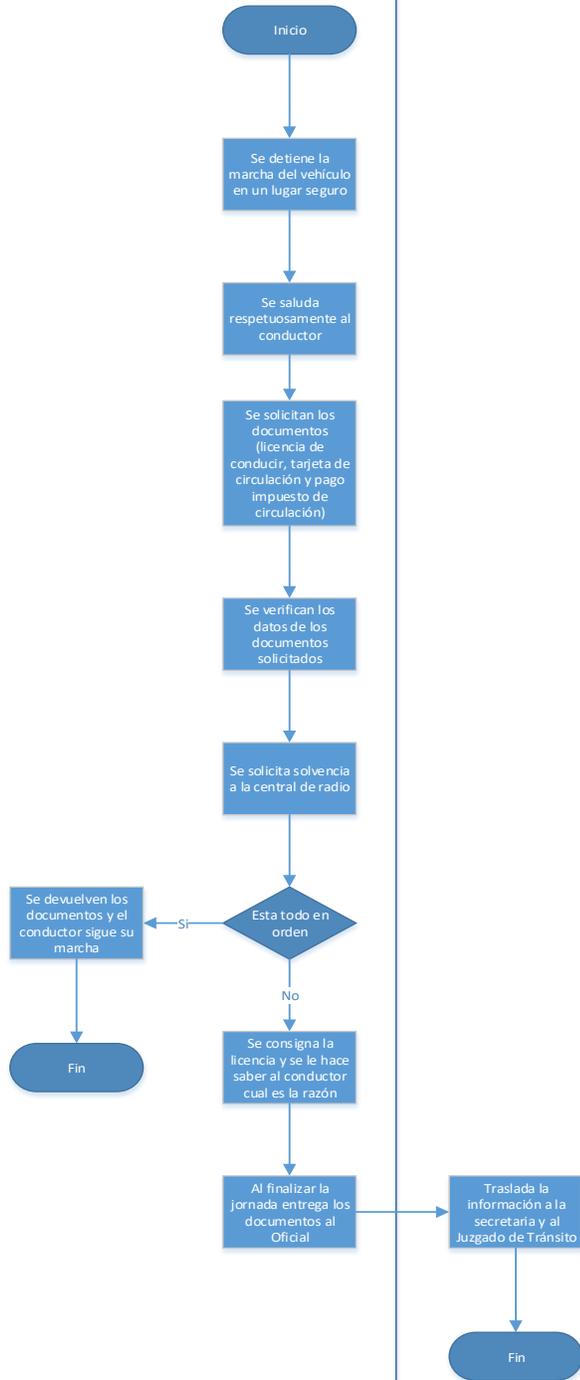
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Detén la marcha del vehículo en un lugar seguro.	Agente
2	Saluda respetuosamente al conductor.	Agente
3	Solicitar los documentos siguientes: Licencia de Conducir, Tarjeta de Circulación, pago impuesto de circulación Vigente.	Agente
4	Verificar los datos descritos en los documentos solicitados.	Agente
5	Solicita solvencia a la central de Radio.	Agente
6	Si todo está en orden, se devuelven los documentos y el conductor seguirá su marcha.	Agente

7	Si amerita la consignación de la licencia de conducir se le hace saber al conductor la razón por la cual amerita esta medida y la norma que ha sido incumplida.	Agente
8	Al finalizar la jornada el policía a cargo realiza el reporte de entrega de las boletas y consignaciones de documentos realizados, debiendo entregarlo por escrito al Oficial a cargo, este recibirá los informes y documentos originales firmando una copia de recibido.	Agente
9	El Oficial de turno traslada la información y documentos a secretaria y esta a su vez, los traslada al Juez de Asuntos Municipales de Transito para su trámite correspondiente.	Oficial

RETENCIÓN Y CONSIGNACIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR

OFICIAL JEFE DE GRUPO

DIRECTOR



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Consignación de vehículo por multas pendientes de pago	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Todo vehículo que se comprueba que después de 30 días de habersele impuesto una multa de tránsito, sin que esta haya sido pagada, la autoridad solicitará el traslado de dicho vehículo al Predio Municipal.

Usuarios:

- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

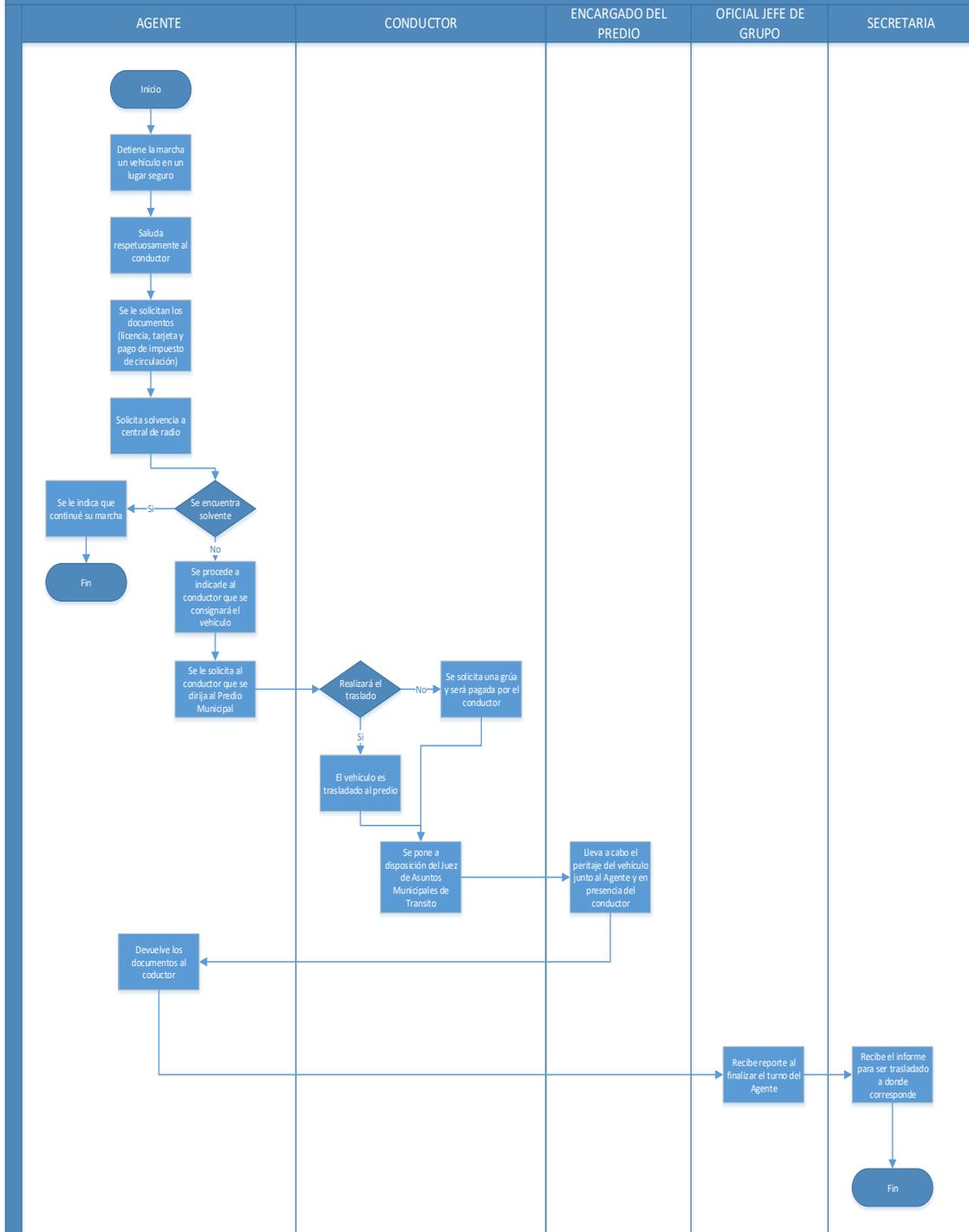
Requisitos:

- Detectar a un conductor que infringe la Ley Tránsito y su Reglamento.
- Un lugar apropiado para detener el vehículo.
- Portar Ley de Tránsito y Su Reglamento.
- Portar el Talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Detén la marcha de un vehículo en un lugar seguro.	Agente
2	Saluda respetuosamente al conductor.	Agente
3	Solicita los documentos siguientes: Licencia de Conducir, Tarjeta de Circulación, pagado impuesto de circulación.	Agente
4	Se verifican los datos descritos en los documentos solicitados.	Agente
5	Solicita solvencia a la central de Radio.	Agente
6	Si no tiene multas pendientes, se le indica que continúe su marcha.	Agente

7	Si existe multa con más de 30 días pendiente de pago, se indica al conductor que se consignará el vehículo.	Agente
8	Solicita al conductor que se dirija al predio municipal para dejar consignado su vehículo.	Agente
9	Si el conductor se negare a conducir el vehículo al predio municipal, se utilizará grúa, la cual será cancelada por el propietario del vehículo previo a retirar el vehículo del predio municipal.	Conductor
10	El conductor y el vehículo se ponen a disposición del Juez de Asuntos Municipales de Transito.	Conductor
11	Estando en el predio municipal, se realiza el peritaje del vehículo y su estado físico, con presencia del conductor, Policía Municipal de Transito, y encargado del predio municipal, dejando constancia del resultado.	Encargado del Predio Municipal
12	Devuelve al conductor la licencia de conducir.	Agente
13	Agente solicita el número del peritaje para consignarlo en su informe.	Agente
14	Al finalizar el turno el agente hará su informe correspondiente y lo presentará al Oficial de turno.	Oficial Jefe de Grupo
15	Oficial de turno, trasladará los informes a la secretaria quien a su vez los elevará a donde corresponda.	Secretaria

CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULO POR MULTAS PENDIENTES DE PAGO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Regulación de Tránsito	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Debido al alto crecimiento vehicular en el Municipio de la Esperanza, la PMT debe regular el tránsito para una mejor movilidad de los conductores.

Usuarios:

- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

Requisitos:

- Disponibilidad de Agentes.
- Equipo de seguridad.
- Portar Ley de Tránsito y Su Reglamento.
- Portar el Talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Establece la necesidad de la regulación de tránsito en lugares determinados por la PMT.	Agente
2	Ubica en puntos seguros, tanto para el Policía como para los conductores; ya sean cruceos o esquinas, para regular el tránsito.	Agente
3	Realizar la labor de regulación el Policía Municipal de Tránsito, pondrá en práctica las medidas de seguridad necesarias, encaminadas al resguardo de su vida tomando en cuenta: Situación Climática, condición de pavimento, Visibilidad, Velocidad a la que circulan los vehículos.	Agente
4	Realiza las maniobras de regulaciones definidas y universales, manteniendo una postura erguida con	Agente

	movimientos enérgicos y bien definidos para evitar hechos de tránsito.	
5	Da mayor fluidez en las calles y avenidas que más congestionamiento presenten, sin perder de vista que debe haber fluidez en todos los sentidos.	Agente
6	Si el tránsito esta fluido y se cuenta con semaforización, el Policía Municipal de Transito únicamente será espectador de los acontecimientos viales, para permitir que el sistema de semáforos haga su labor, interviniendo únicamente si es necesario.	Agente

REGULACIÓN DE TRÁNSITO

AGENTE



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Conductor en estado de embriaguez	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Describe paso a paso el actuar de la Policía Municipal de Tránsito, cuando se presenta un conductor en estado de ebriedad, ART. 43 DE LA LEY Y 177 DEL REGLAMENTO.

Usuarios:

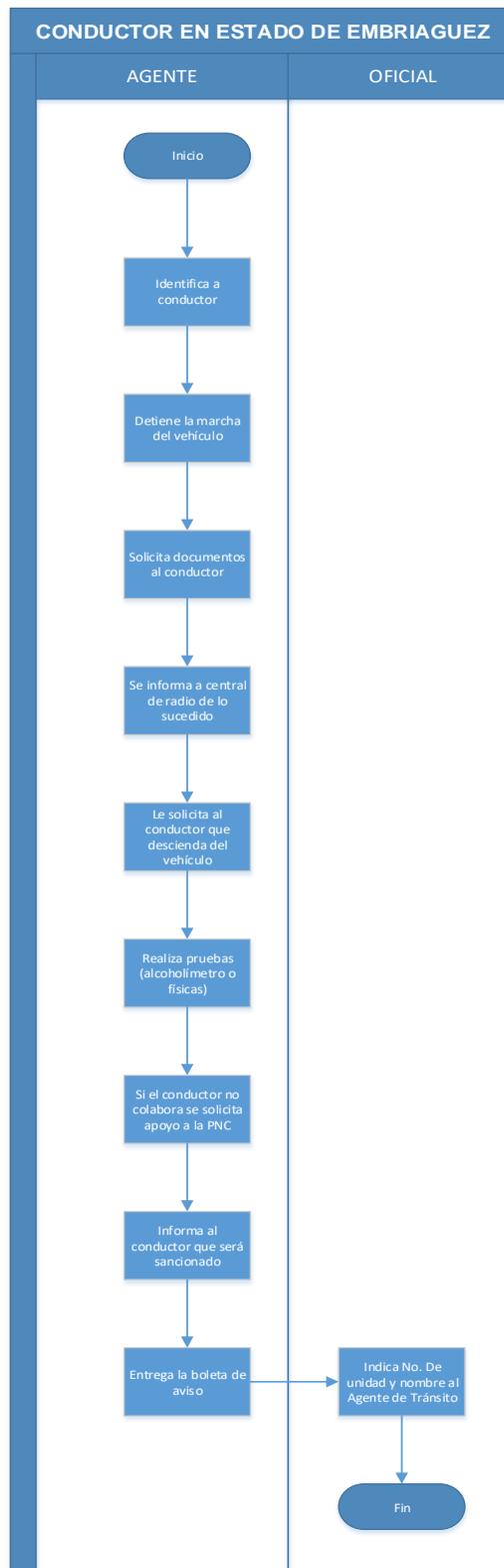
- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

Requisitos:

- Detectar a un conductor en estado de embriaguez.
- Detener la marcha del vehículo en un lugar seguro.
- Portar Ley de Tránsito y Su Reglamento.
- Portar el Talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Identifica al conductor en posible estado de embriaguez	Agente
2	Detiene la marcha del vehículo y se presume que el conductor está en estado de embriaguez, o teniendo consideración del estado de la persona.	Agente
3	Solicita la licencia, tarjeta de circulación y el pago de impuesto de circulación del vehículo.	Agente
4	Informa a la central de radio y al mando inmediato superior del procedimiento.	Agente
5	Solicita al conductor que descienda del vehículo para realizar las pruebas de alcoholemia, si no se cuenta con alcoholímetro se realizaran las pruebas física,	Agente

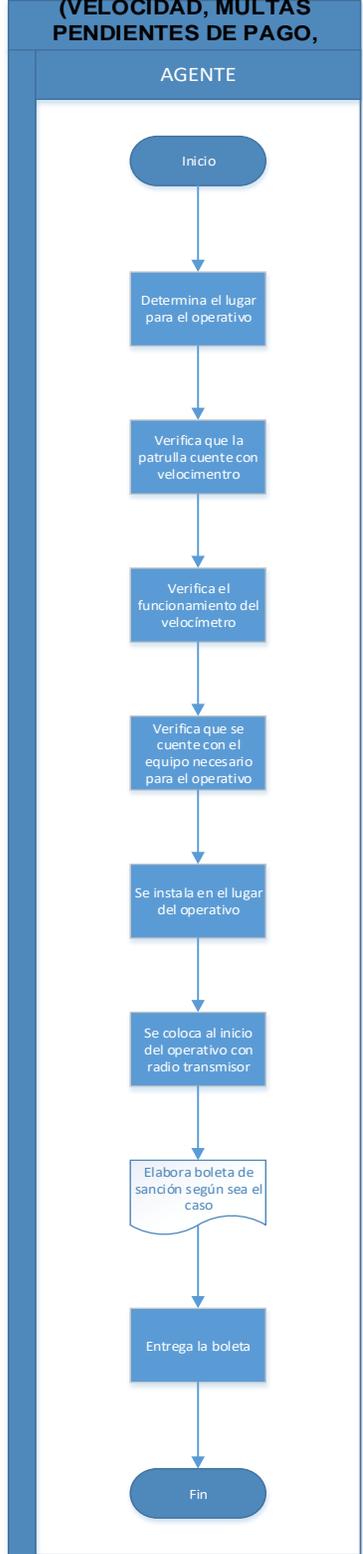
	para determinar si el conductor está bajo efectos de alcohol.	
6	Realizar prueba del alcoholímetro bajo el consentimiento del conductor y si la prueba marca más de 0.05 grados de alcohol o no logra realizar las pruebas físicas, se le informa al conductor de su estado y que ya no puede seguir conduciendo su vehículo.	Agente
7	Si la persona esta renuente a colaborar, se coordina con la central de radio para que la Policía Nacional Civil se haga cargo del procedimiento.	Agente
8	Informa al conductor que será sancionado por conducir en estado de ebriedad Artículo 184.3 del reglamento de tránsito.	Agente
9	Entrega la boleta de Aviso Requerimiento de Pago y Citación, que debe ser firmada.	Agente
10	Al llegar la Policía Nacional Civil, se solicita número de unidad o identificación del vehículo que llegue al lugar de los hechos y el nombre del oficial a cargo para ser consignado en el informe.	Oficial



Municipalidad de La Esperanza Policía Municipal de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Operativos de control (velocidad, multas pendientes de pago, documentos)	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Brinda los lineamientos para la realización de operativos.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director. • Subdirector. • Oficiales. • Agentes. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar apropiado para el puesto de control. • Equipo de seguridad necesario. (linternas, uniforme y chalecos reflectivos, radio comunicador, hojas de bitácora). • Bardas informativas. • Disponibilidad de personal, Cantidad mínima de agentes 10 (2 estarán en el velocímetro, y 8 en el operativo). • Auto-patrulla. • Motocicletas. • Portar Ley de Tránsito y Su Reglamento. • Portar el Talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación. • Foto-Velocímetro. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Determina el lugar para el control de la velocidad y que el mismo este señalizado con la velocidad que se estará verificando.	Agente
2	Verifica que la patrulla cuente con un velocímetro en buen estado.	Agente
3	Verifica si el Velocímetro está en buen estado, la mayoría tiene un auto test, (Autoevaluación del sistema del velocímetro).	Agente

4	Verifica que se cuente con el equipo necesario para realizar el operativo: (conos, Borda informativa antes del operativo que describa que su velocidad está siendo controlada por radar)	Agente
5	Coloca la patrulla a unos 800 metros, con dos agentes, uno midiendo la velocidad y el otro escribiendo en la hoja de bitácora las características y número de placas de los vehículos que serán sancionados.	Agente
6	Coloca en el operativo conos en el carril donde se colocarán los vehículos para que estos sean multados y colocar una línea de conos en el centro de la calle para que los vehículos bajen la velocidad al visualizarlos, y guiarlos para el carril donde se estará multando, de preferencia buscar un lugar donde no obstaculice el tránsito.	Agente
7	El Agente se coloca con radio transmisor al principio del operativo, y tiene la función de prevención, para que los conductores disminuyan la velocidad, y éste, previo aviso de los agentes que están midiendo la velocidad le indican las características y placas de los vehículos que no respetan los límites de la velocidad y sean sancionados.	Agente
8	Elabora la boleta de sanción de acuerdo con el Artículo 182.12 del Reglamento de Tránsito.	Agente
9	Entrega la boleta al conductor del vehículo que no respeto los límites de velocidad establecidos.	Agente

**OPERATIVOS DE CONTROL
(VELOCIDAD, MULTAS
PENDIENTES DE PAGO,**



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Reporte de faltas al Reglamento Interno	Tiempo: 10 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

En caso de sorprender a un Agente de Policía Municipal de Tránsito en flagrante infracción e incumplimiento al reglamento interno, se realizará el reporte respectivo, dirigido al Director de la Policía Municipal de tránsito, quien a su vez actuará de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Usuarios:

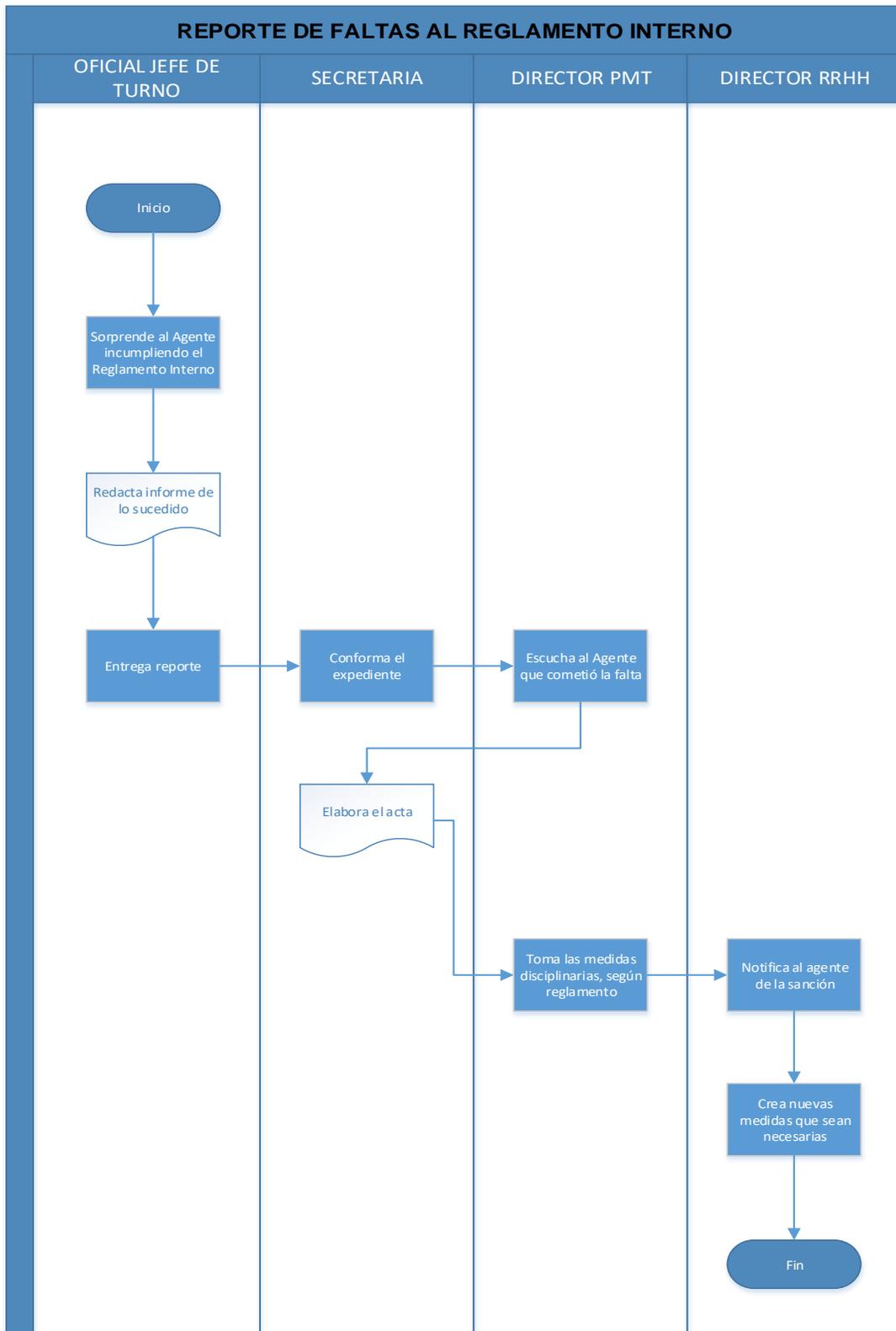
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.
- Secretaria.

Requisitos:

- Sorprender al Policía Municipal de tránsito, incumpliendo o infringiendo el Reglamento Interno.
- Reglamento interno de la Policía Municipal de Tránsito.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Sorprende al Policía Municipal de Tránsito incumpliendo o infringiendo el Reglamento Interno.	Oficial Jefe de grupo
2	Redacta el informe al Director consignando los datos siguientes: Nombre y número de chapa, fecha hora y lugar, falta cometida, personas involucradas además del actor, firma de la persona que reporta.	Oficial Jefe de grupo
3	Entrega el reporte en original y copia.	Oficial Jefe de grupo
4	Conforma expediente del Policía Municipal de Tránsito que cometió la falta.	Secretaria
5	Escucha al Policía Municipal de Tránsito que cometió la falta.	Director PMT

6	Elabora el acta respectiva en la que se haga constar los hechos relatados.	Secretaria
7	Toma las medidas disciplinarias necesarias, que dicte el Reglamento Interno.	Director PMT
8	Notificará al infractor sobre las medidas que la Dirección de la PMT tomará de acuerdo al Reglamento Interno, para corregir las faltas.	Director RRHH
9	Crea las medidas que, derivadas de los hechos acontecidos, sean necesarias.	Director RRHH



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Uso adecuado de vehículos	Tiempo: 10 minutos
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Los Agentes que tengan a su cargo la utilización de vehículos propios de la Policía Municipal de tránsito, tendrán la responsabilidad de mantenerlos en óptimas condiciones, tanto en su estado físico, como mecánico, reportando cualquier desperfecto para darle solución inmediata.

Usuarios:

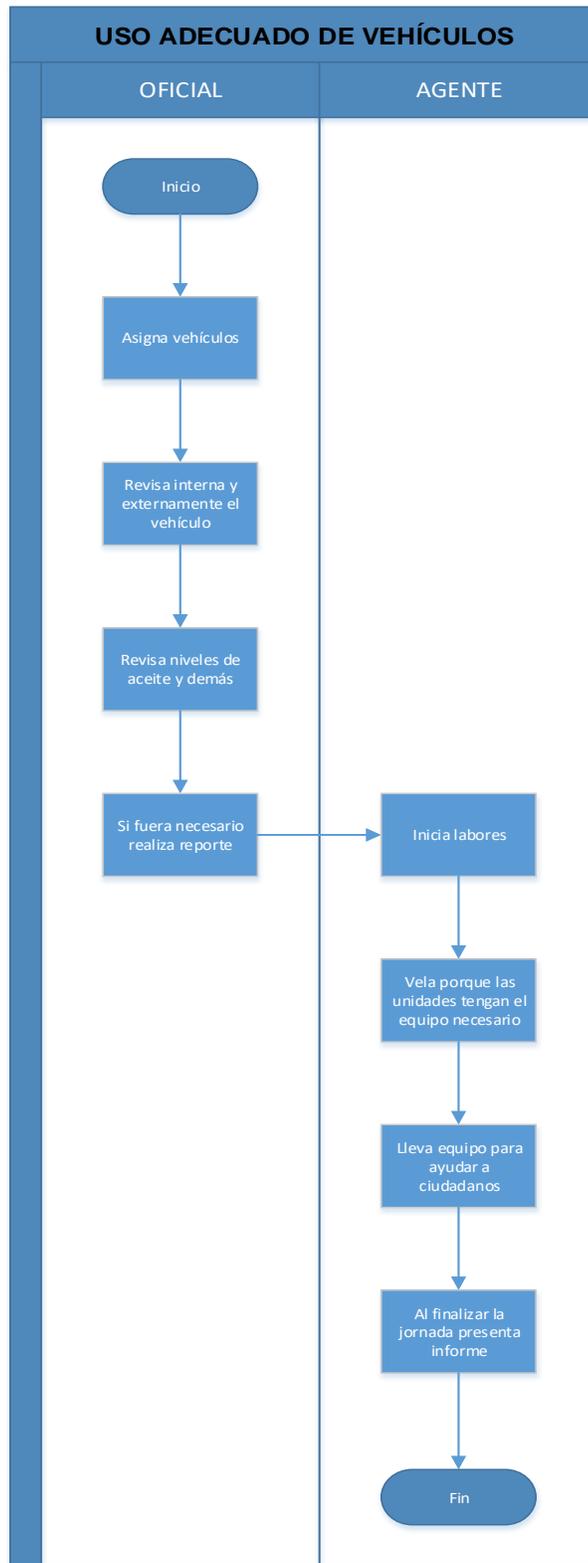
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

Requisitos:

- Auto-patrullas.
- Motocicletas.
- Bicicletas.

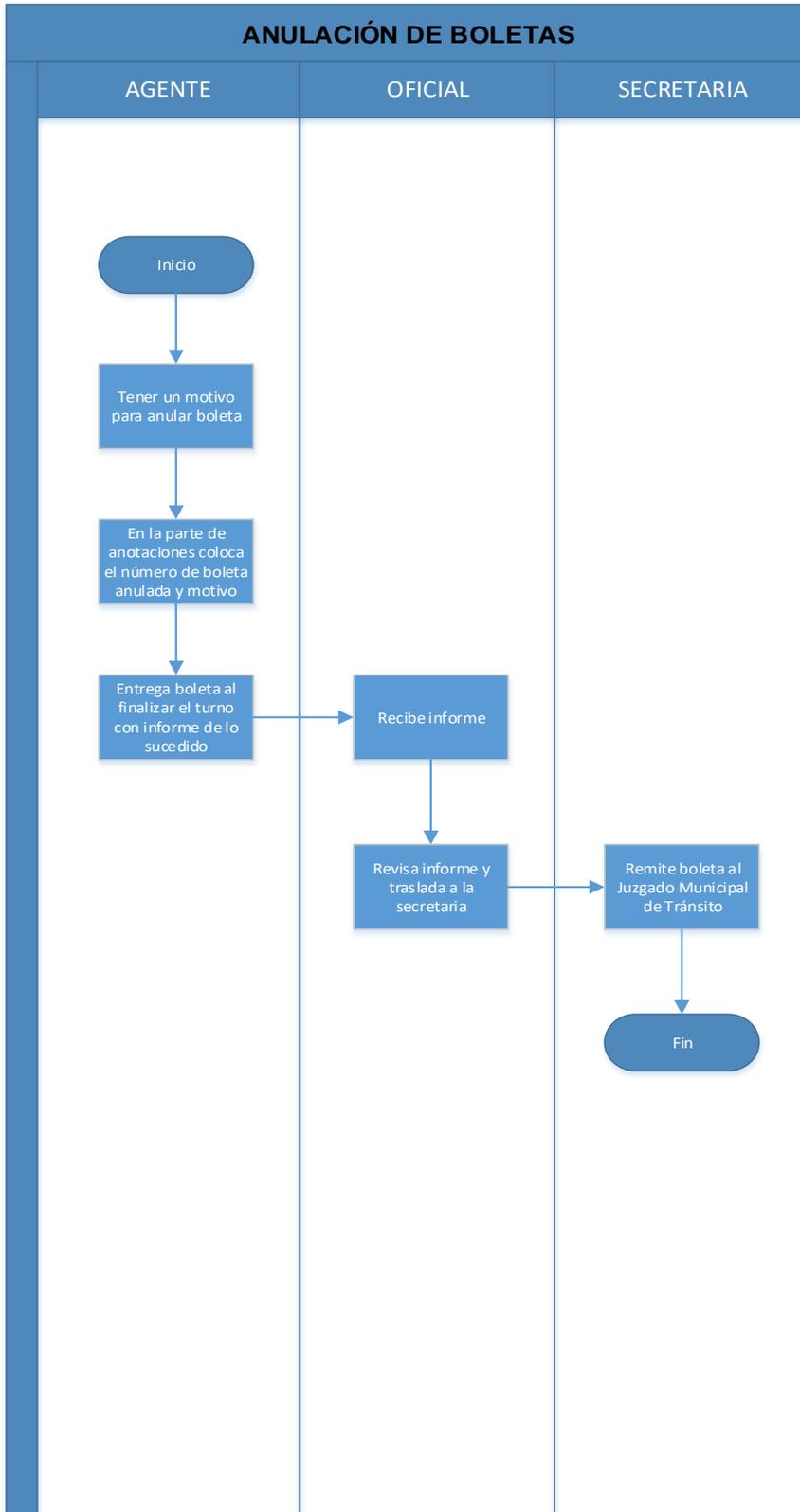
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Asigna vehículos para el turno.	Oficial Jefe de grupo
2	Realiza una revisión al momento de su entrega, con la finalidad recibirlo de la misma manera, (Aspectos: Limpieza interna y externa, estado golpes, rallones, equipamiento básico, kilometraje, contenido de combustible, llantas, sistema eléctrico),	Oficial Jefe de grupo
3	Revisa los niveles de aceite al motor, autolub, líquido de frenos, y reportar si estuviera faltando alguno, para que sea resuelto en el momento.	Oficial Jefe de grupo
4	Realizar los reportes necesarios al mando inmediato superior.	Oficial Jefe de grupo
5	Inicia labores.	Agente

6	En cumplimiento a la Ley de Tránsito y su Reglamento, velar porque las unidades tengan el equipamiento básico necesario.	Agente
7	Llevar consigo, equipo para ayudar al ciudadano, por ejemplo, Cables para alar vehículos, cables para pasar corriente, extinguidores, otros.	Agente
8	Al finalizar la jornada deberán presentar informe al mando inmediato superior.	Agente



Municipalidad de La Esperanza Policía Municipal de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Anulación de boletas	Tiempo: 10 minutos
<p>Descripción General:</p> <p>Cuando un agente de PMT detiene la marcha de un vehículo, es porque se percata de algún incumplimiento a la Ley de Tránsito o al Reglamento, o porque el vehículo ingreso a un operativo de control, se procede a elaborar la boleta de remisión, para ser entregada al infractor de haberse comprobado alguna infracción a las referidas normativas de tránsito. Los talonarios con numeración correlativa serán entregados a los Policías Municipales de Tránsito, y ellos deben ser los únicos responsables de dichas numeraciones y boletas.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director. • Subdirector. • Oficiales. • Agentes. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener un motivo para anulación. • La boleta debe ser llenada de manera que no provoque dudas. • Tener la boleta en original y las dos copias. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Tener un motivo para anular la boleta.	Agente
2	En la parte de anotaciones colocar el número de la boleta anulada y el motivo de la anulación de la referida boleta.	Agente
3	Entrega las boletas al finalizar el turno, esta deberá contener un informe del agente que anuló alguna boleta de aviso, requerimiento de pago y citación, con la justificación debida del motivo de la anulación	Agente
4	Recibe informe de boleta anulada.	Oficial de turno

5	Verifica el procedimiento para pasar el respectivo informe a secretaría.	Oficial de turno
6	Remite al juzgado Municipal de Transito, para el trámite respectivo de anulación para poder descargarla del sistema.	Secretaria

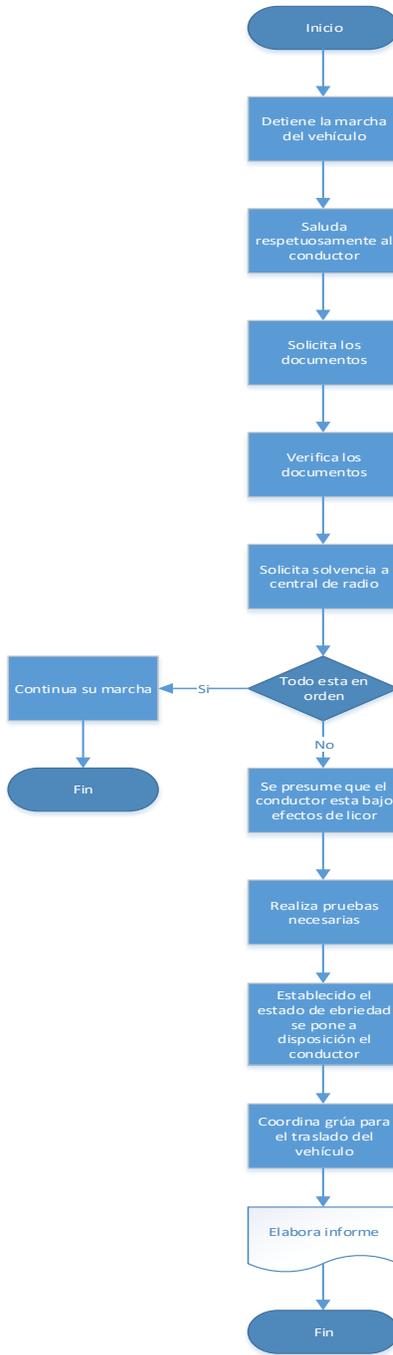


Municipalidad de La Esperanza Policía Municipal de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Retención y consignación de vehículo y tarjeta de circulación	Tiempo: 30 minutos
<p>Descripción General:</p> <p>Las causas que establecen la consignación de vehículos y tarjetas de circulación están fundamentadas en ART. 43 DE LA LEY DE TRÁNSITO Y 176 DEL REGLAMENTO DE TRÁNSITO.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director. • Subdirector. • Oficiales. • Agentes. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar a un conductor que infringe la Ley y Reglamento de Tránsito. • lugar apropiado para detener la marcha del vehículo. • Portar la Ley de Tránsito y Su Reglamento. • Portar talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Detiene la marcha del vehículo en un lugar seguro.	Agente
2	Saluda respetuosamente al conductor.	Agente
3	Solicita los documentos siguientes: Licencia de Conducir, Tarjeta de Circulación, Calcomanía Vigente.	Agente
4	Verifica los datos descritos en los documentos solicitados.	Agente
5	Solicita solvencia a la central de Radio.	Agente
6	Si todo está en orden se devuelven los documentos al conductor para que continúe su marcha.	Agente

7	Si se presume que el conductor se encuentra bajo efectos de licor o estupefacientes.	Agente
8	Realiza las pruebas necesarias para establecer la condición del conductor del vehículo.	Agente
9	Establecido el estado de ebriedad del conductor, la Policía Municipal de Transito pondrá a disposición de la autoridad competente al conductor y al vehículo.	Agente
10	Coordina una grúa para el traslado del vehículo, si el conductor no puede o no quiere trasladarlo por sus propios medios.	Agente
11	Elaborará su informe respectivo el cual deberá documentarse con el formulario de entrega de procedimiento.	Agente

RETENCIÓN Y CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULO Y TARJETA DE CIRCULACIÓN

AGENTE



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Consignación de vehículo en un accidente de tránsito	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Define el actuar del Policía Municipal de Tránsito, antes los resultados de un hecho de tránsito. ART. 43 DE LA LEY Y 175, 176, 177 Reglamento de Tránsito.

Usuarios:

- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.

Requisitos:

- Hecho de tránsito.
- Equipo de seguridad.
- Portar la Ley de Tránsito y Su Reglamento.
- Portar talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Identifica un accidente de tránsito.	Agente
2	Protege la escena del percance, verificando su seguridad, la de los peatones y conductores en la misma vía.	Agente
3	Verifica la existencia de lesionados o fallecidos.	Agente
4	Si Hay lesionados o fallecidos, solicitar apoyo a central de radio, unidades de emergencia, para la atención médica inmediata y coordinar la presencia de Policía Nacional Civil para el protocolo respectivo.	Agente
5	Solicita la documentación de los vehículos y conductores involucrados en el hecho de tránsito.	Agente

6	Al hacerse presente la Policía Nacional Civil, se entrega el procedimiento respectivo y se toman los datos del agente a cargo y el número de unidad y comisaria.	Agente
7	Ordena el tránsito para no obstaculizar la circulación en la vía pública.	Agente
8	Toma fotografías de la escena del hecho de tránsito.	Agente
9	Si no hay lesionados se solicita a los conductores a donde no interfieran la libre locomoción de los demás usuarios de la vía pública.	Agente
10	Si los conductores no logran ponerse de acuerdo en cuanto a los daños materiales, se consignan los vehículos y se traslada el procedimiento al Juez de Asuntos Municipales de Transito.	Agente
11	Si los conductores llega a un acuerdo y no hay lesionados, se llena la boleta de colisión haciendo constar que han llegado a un acuerdo mutuo y se solicita la firma de los involucrados, y no hay necesidad de traslado de vehículos.	Agente
12	Devuelve los documentos de los conductores y vehículos.	Agente
13	Elabora el informe respectivo.	Agente

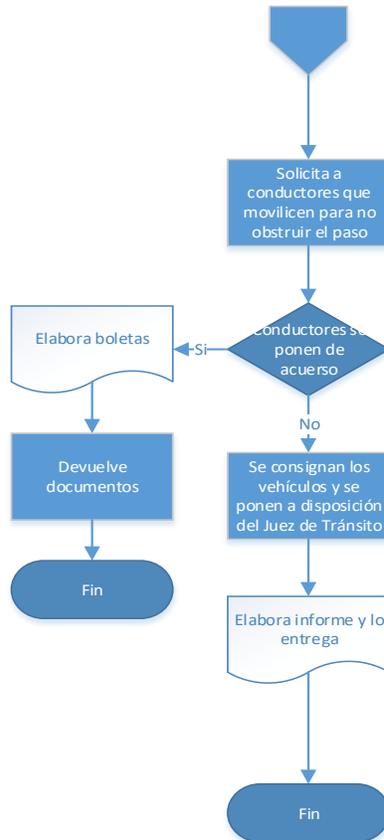
CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULO EN UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

AGENTE



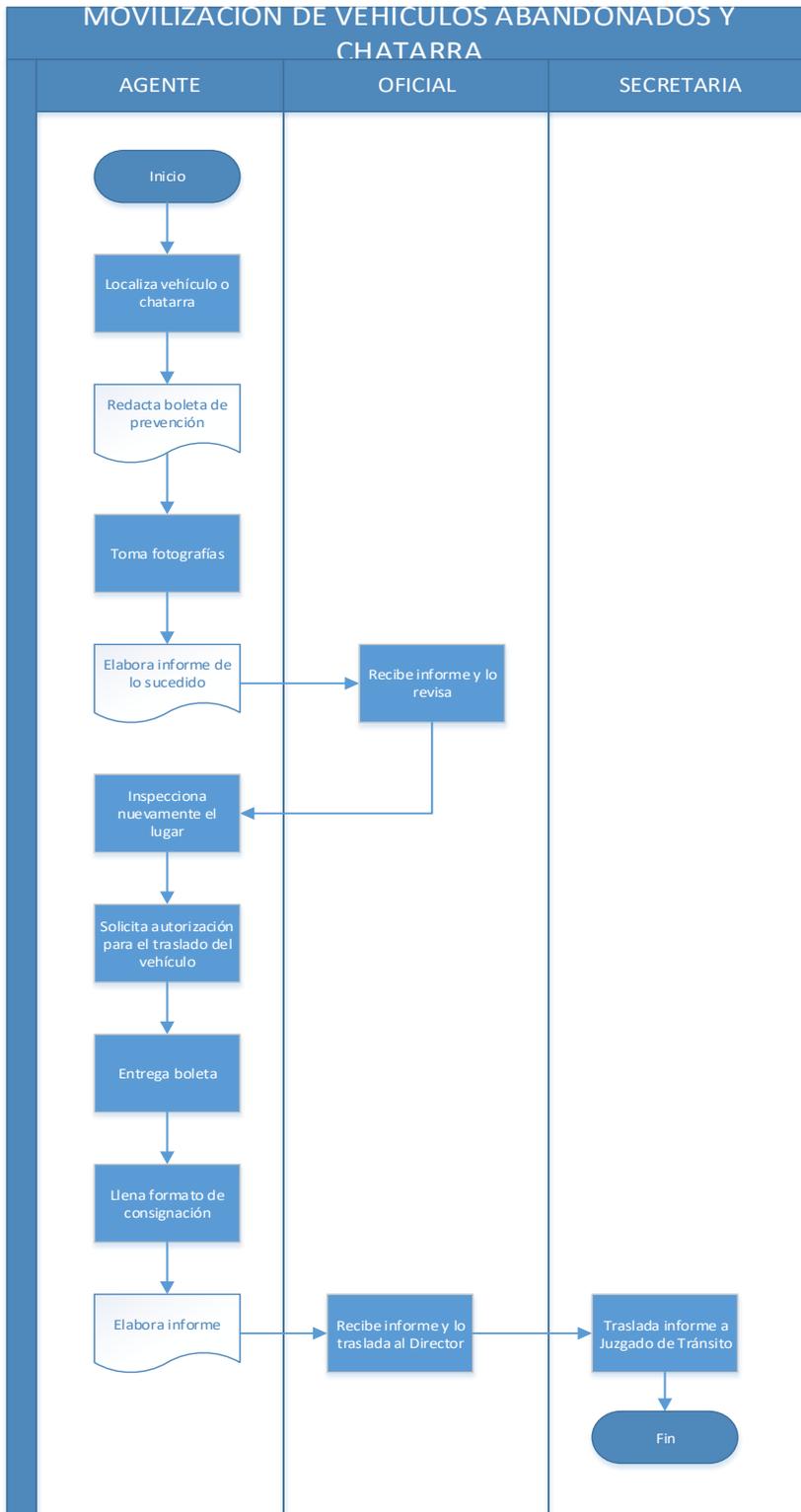
CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULO EN UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

AGENTE



Municipalidad de La Esperanza Policía Municipal de Tránsito		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Movilización de vehículos abandonados y chatarra	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Define el actuar del Policía Municipal de Tránsito, antes los resultados de un hecho de tránsito. ART. 43 DE LA LEY Y 175, 176, 177 Reglamento de Tránsito.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director. • Subdirector. • Oficiales. • Agentes. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localización del vehículo o denuncia de vecino. • Notificación. • Portar la Ley de Tránsito y Su Reglamento. • Portar talonario de boletas de Aviso Requerimiento de Pago y Citación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Localiza el vehículo o chatarra abandonada en la vía pública.	Agente
2	Redacta una boleta de prevención en la cual se notifica que el propietario o usuario tiene 24 horas para movilizar dicho vehículo u objetos de lo contrario al vencer el plazo será trasladado al predio municipal.	Agente
3	Documenta con fotografías la ubicación donde se encuentra el vehículo u objeto, con fecha y hora de la captación de las imágenes, como prueba de la inspección.	Agente
4	Elabora informe de lo sucedido y lo traslada al Oficial.	Agente
5	Recibe informe, lo revisa y lo traslada al Director para su conocimiento.	Oficial de Turno

6	Inspecciona el lugar transcurridas las 24 horas, para verificar si el vehículo fue movido o todavía permanece en el lugar	Agente
7	Si el vehículo u objeto permanece en el lugar, se informa a central de radio, y se solicita autorización para el traslado, coordinando la grúa para el mismo.	Agente
8	Entrega boleta de Aviso Requerimiento de Pago y Citación con artículo 184 numeral 3 del Reglamento de Tránsito	Agente
9	Llena el formato de consignación, y se adjuntan los documentos de prevención y fotografías.	Agente
10	Elabora informe para el Oficial de Turno.	Agente
11	Entrega informe al Director.	Oficial de Turno
12	Traslada el informe al Juzgado de Tránsito para los tramites respectivos, cobro de traslado de grúa, pago de la (s) multa (s), y predio municipal.	Secretaria



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal de Tránsito**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Servicio Social	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Brindar seguridad y apoyo a los vecinos en cualquier actividad o incidente que se presente.

Usuarios:

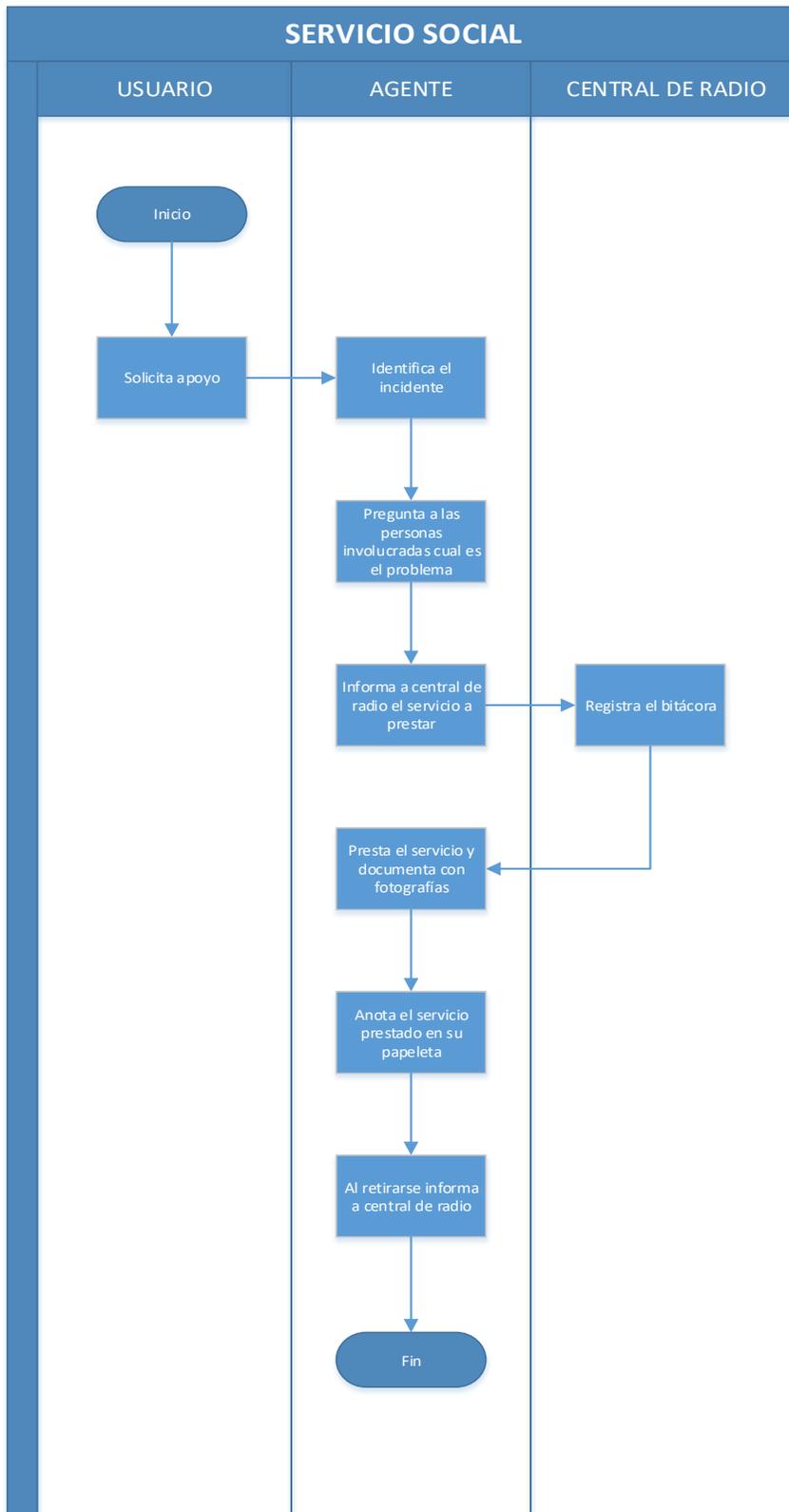
- Director.
- Subdirector.
- Oficiales.
- Agentes.
- Usuario del servicio.

Requisitos:

- Solicitud de apoyo.
- Ubicación del lugar en donde se debe prestar el servicio.
- Equipo de seguridad necesario.
- Personal necesario.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita apoyo de la PMT.	Usuario
2	Identifica el incidente para solucionar el problema.	Agente
3	Preguntar a la (s) persona (s) cuál es su inconformidad o necesidad; Si fuere posible y está dentro de las atribuciones del Policía Municipal de Tránsito, solucionarlo, el agente procederá siempre y cuando no necesite autorización previa, de lo contrario solicitará apoyo a central de radio o al oficial de turno para coordinar con las dependencias necesarias.	Agente
4	Informar a central de radio y al mando superior que se realizará un servicio social especificando la dirección	Agente

	exacta del servicio, el nombre de la persona y tipo de servicio que se brindará.	
5	Central lo registra en la bitácora diaria de actividades.	Central de radio
6	Presta el servicio y documentarlo con fotografías con fecha y hora.	Agente
7	Anota el servicio prestado en su papeleta.	Agente
8	Al momento de retirarse del lugar informa a central de radio	Agente



13. POLICÍA MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Acompañamiento y apoyo a empleados y funcionarios municipales	Tiempo: 3 días
-------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Se les proporciona acompañamiento y protección a los funcionarios para salvaguardar su integridad física.

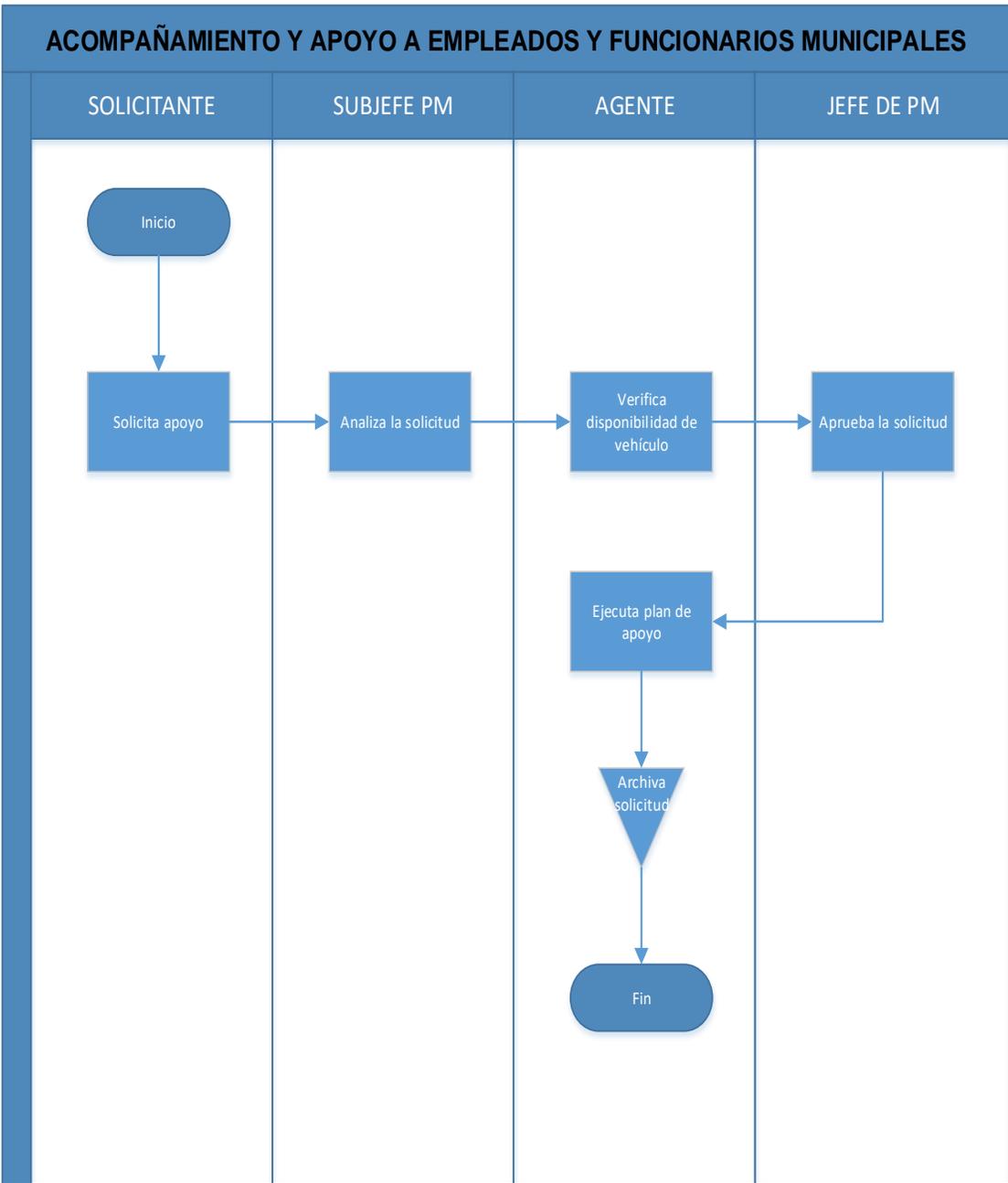
Usuarios:

- Funcionarios Municipales. (Síndicos, Concejales y Alcalde Municipal).
- Juez de Asuntos Municipales.

Requisitos:

- Solicitud firmada por el Alcalde dirigida al Jefe de la Policía Municipal, la cual debe contener como mínimo: fecha, hora, lugar, tiempo estimado en que se llevara a cabo la actividad.
- La solicitud se debe realizar con un mínimo de tres días antes de llevarse a cabo la actividad.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita apoyo de la policía municipal.	Solicitante
2	Analiza la solicitud, coordinación de agentes.	Sub Jefe Policía Municipal
3	Verifica la disponibilidad del vehículo a usar.	Agente
4	Aprueba la solicitud.	Jefe Policía Municipal
5	Coordina punto de reunión y función de cada agente que este en turno.	Solicitante
6	Ejecuta el plan de apoyo.	Agente
7	Archiva la solicitud de apoyo.	Agente



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Inspección de Licencias De Construcción	Tiempo: 2 horas
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Verificar que toda nueva construcción o modificación total o parcial, antes de ser autorizada cuente con la licencia de construcción otorgada por la municipalidad.

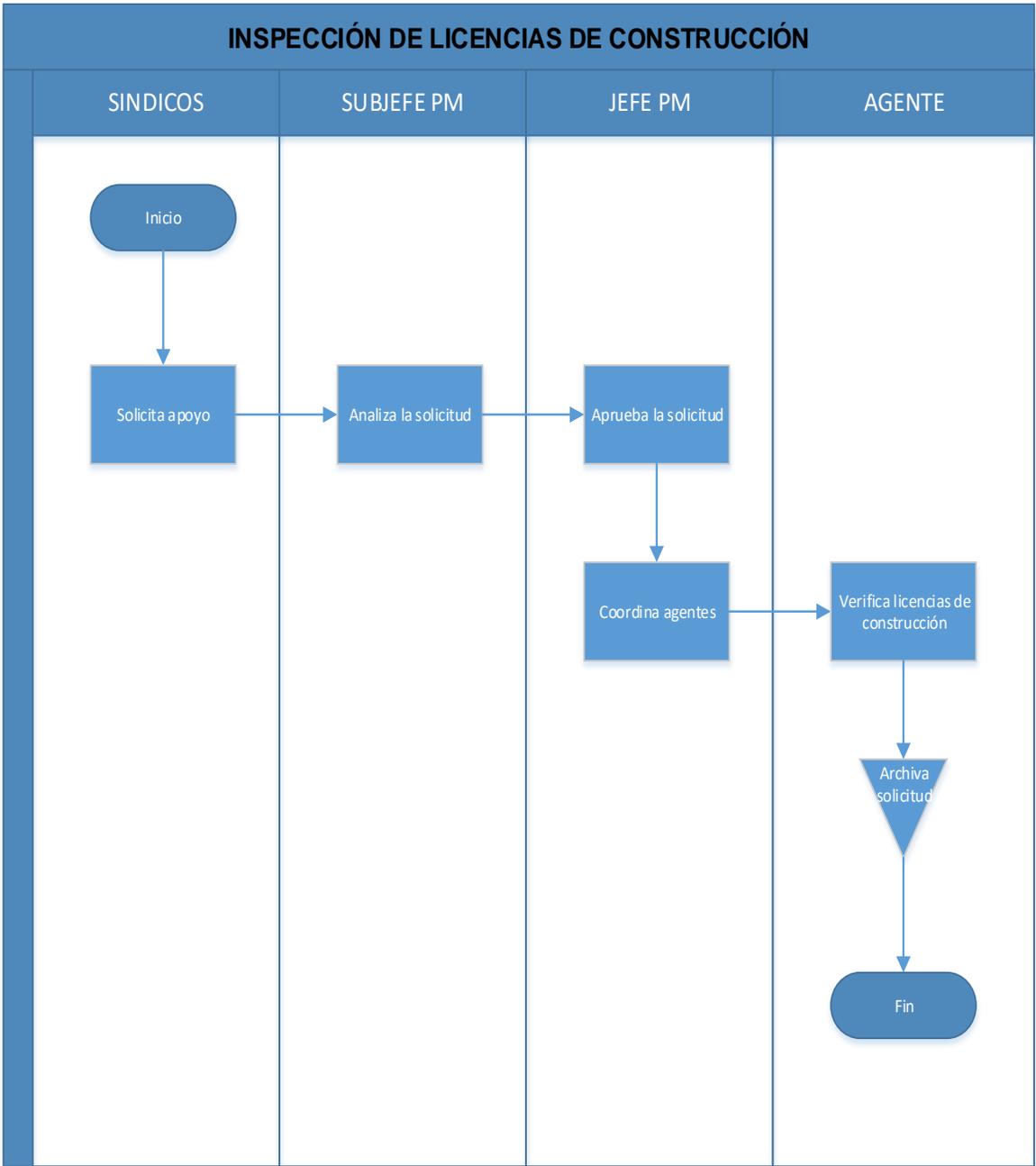
Usuarios:

- Vecinos de la Municipalidad La Esperanza
- Síndicos
- Policía Municipal

Requisitos:

- Realizar la solicitud de apoyo la cual debe contener como mínimo: fecha, hora y lugar en que se llevara a cabo la actividad.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita apoyo de la policía municipal.	Síndicos
2	Analiza la solicitud	Sub Jefe Policía Municipal
3	Aprueba la solicitud	Jefe PM
4	Coordina agentes de turno	Jefe PM
5	Ejecuta la verificación de las licencias de construcción	Agente
6	Archiva solicitud de apoyo	Agente



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Salida y Entrada de Vehículos Municipales	Tiempo: 30 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Realizar revisión de vehículos municipales para el control del uso de los mismos.

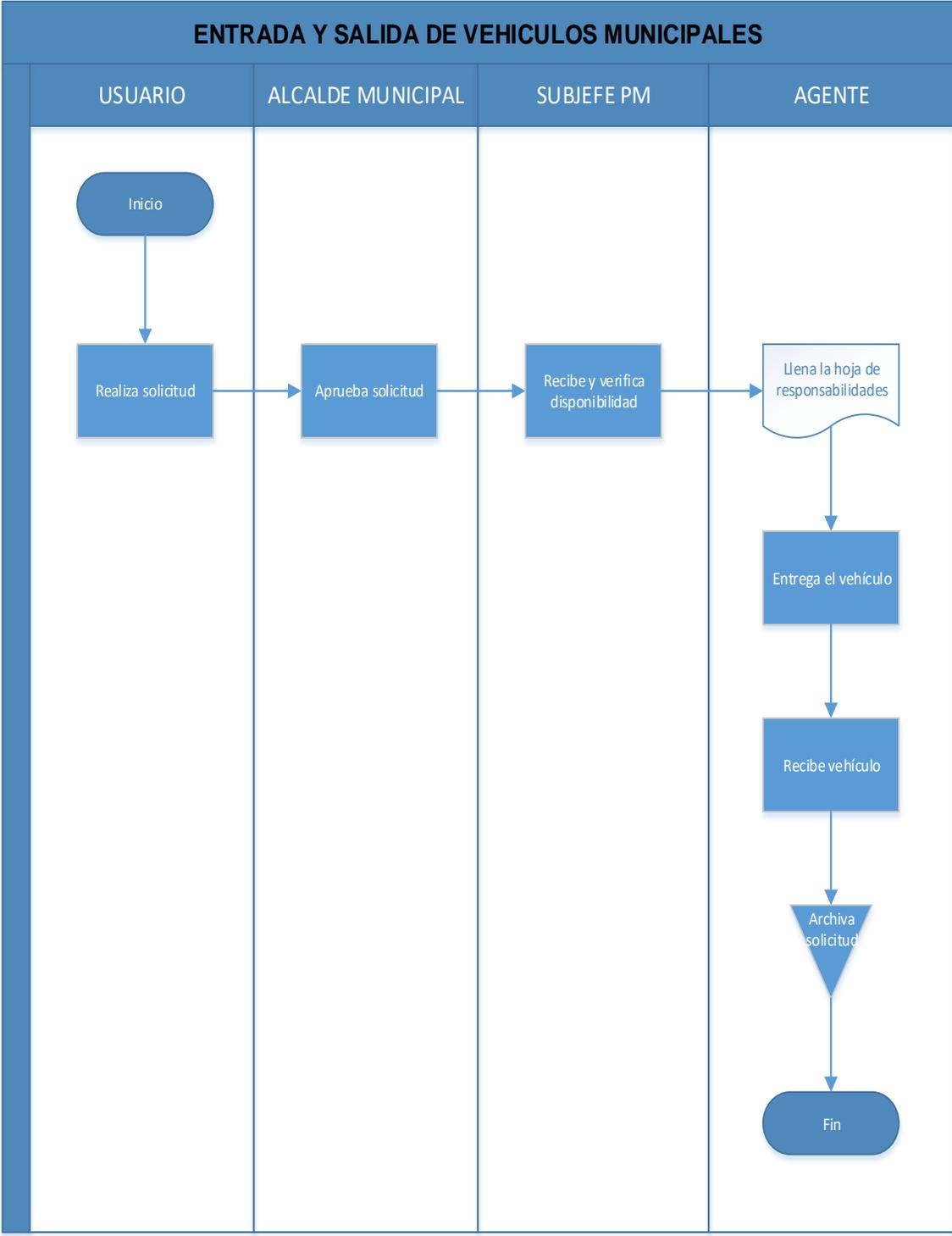
Usuarios:

- Empleados municipales.
- Funcionarios municipales.
- Agente
- Sub Jefe Policía Municipal

Requisitos:

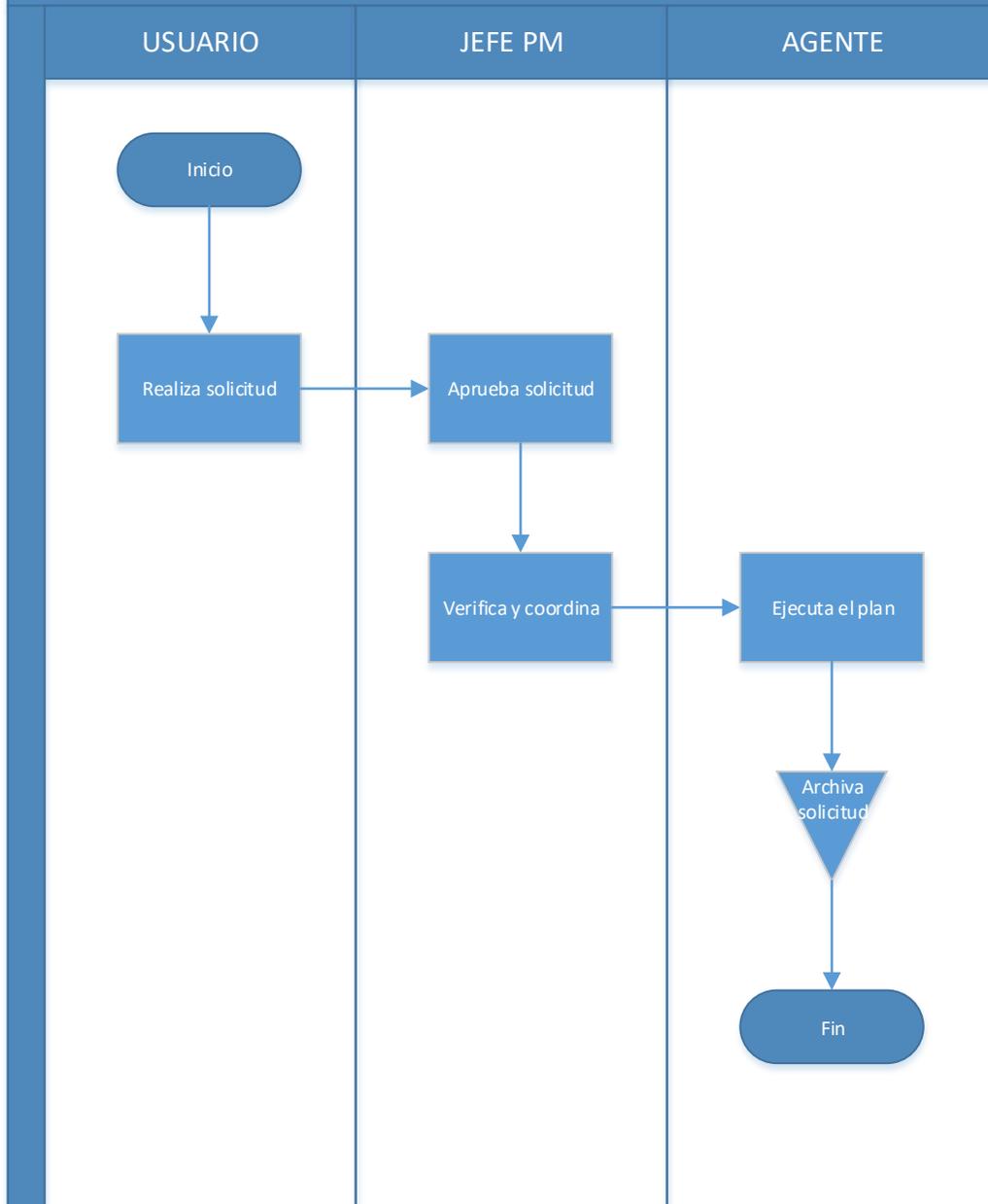
- Solicitud dirigida al Alcalde que como mínimo indique: fecha y hora en que se retira e ingresa el vehículo.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud para la salida del vehículo	Usuario
2	Aprueba la solicitud y traslada a la policía municipal.	Alcalde Municipal
3	Recibe y verifica disponibilidad de agentes	Sub Jefe PM
4	Llena la hoja de responsabilidades, indicando kilometraje al retirar el vehículo.	Agente
5	Entrega el vehículo, indicando en la hoja de responsabilidades el kilometraje.	Agente
6	Recibe el vehículo y en la hoja de responsabilidades anota el nuevo kilometraje del vehículo.	Agente
7	Archiva la solicitud de apoyo.	Agente



Municipalidad de La Esperanza Policía Municipal		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Transporte de Personal Municipal	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Consiste en la asignación de un agente para transportar a los funcionarios municipales, para salvaguardar su integridad física.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. • Agente • Piloto • Funcionarios Municipales. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud firmada por el Alcalde dirigida al Jefe de la Policía Municipal, la cual debe contener como mínimo: fecha, hora, lugar, tiempo estimado en que se llevara a cabo la actividad. • La solicitud se debe realizar con un mínimo de tres días antes de llevarse a cabo la actividad. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de apoyo.	Usuario
2	Aprueba la solicitud.	Jefe PM
3	Verifica y coordina disponibilidad del piloto y vehículo.	Jefe PM
4	Ejecuta el plan.	Agente
5	Archiva solicitud.	Agente

TRANSPORTE DE PERSONAL MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Patrullaje Fuerzas Combinadas	Tiempo: 8 horas
-------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Se realiza un patrullaje con los agentes de la Policía Nacional Civil, Policía Municipal Transito Y Policía Municipal, en las cuatro zonas del Municipio y aldea, previniendo la delincuencia.

Usuarios:

- Policía Nacional Civil.
- Policía Municipal de Transito.
- Policía Municipal.

Requisitos:

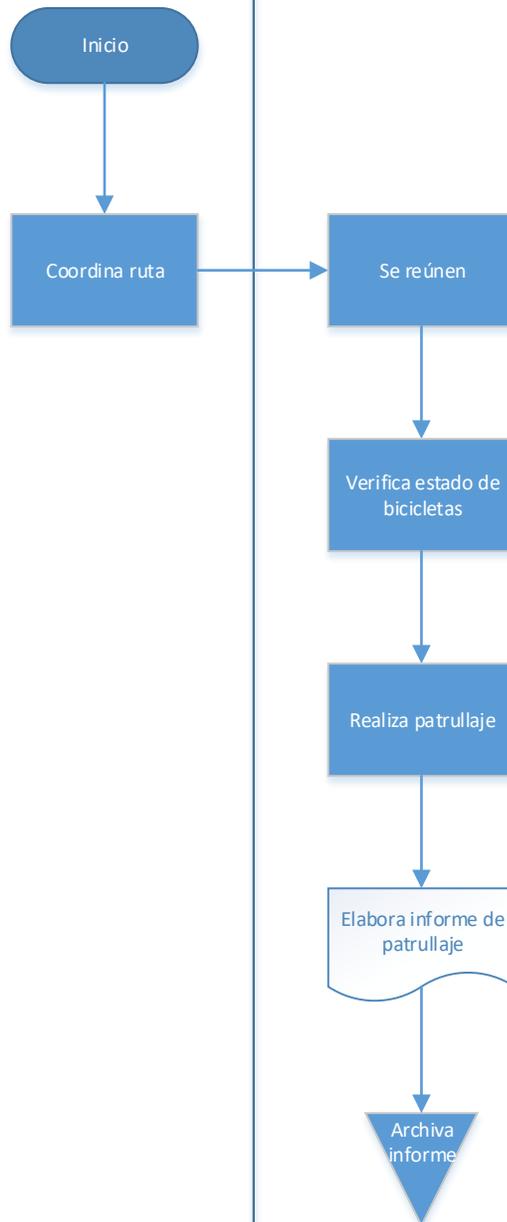
- Llenar Hoja de registro.
- Bicicletas.
- Disponibilidad de agentes.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Coordina la ruta de patrullaje.	Jefe PM
2	Se reúnen los agentes de las distintas unidades, en un horario de 08:00 – 12:00 horas y de 14:00 – 18:00.	Agente
3	Verifica el estado de las bicicletas a usar.	Agente
4	Realiza la hoja de registro de salida y de entrada de patrullaje.	Agente
5	Realiza patrullaje de prevención de la delincuencia.	Agente
6	Elabora y entrega de informe del patrullaje.	Agente
7	Archivar informe.	Agente

PATRULLAJE FUERZAS CONVINADAS

JEFE PM

AGENTE



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Capacitación de Agentes	Tiempo: indefinido
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es llevar a cabo la capacitación de los Agentes, para realizar sus actividades con eficiencia.

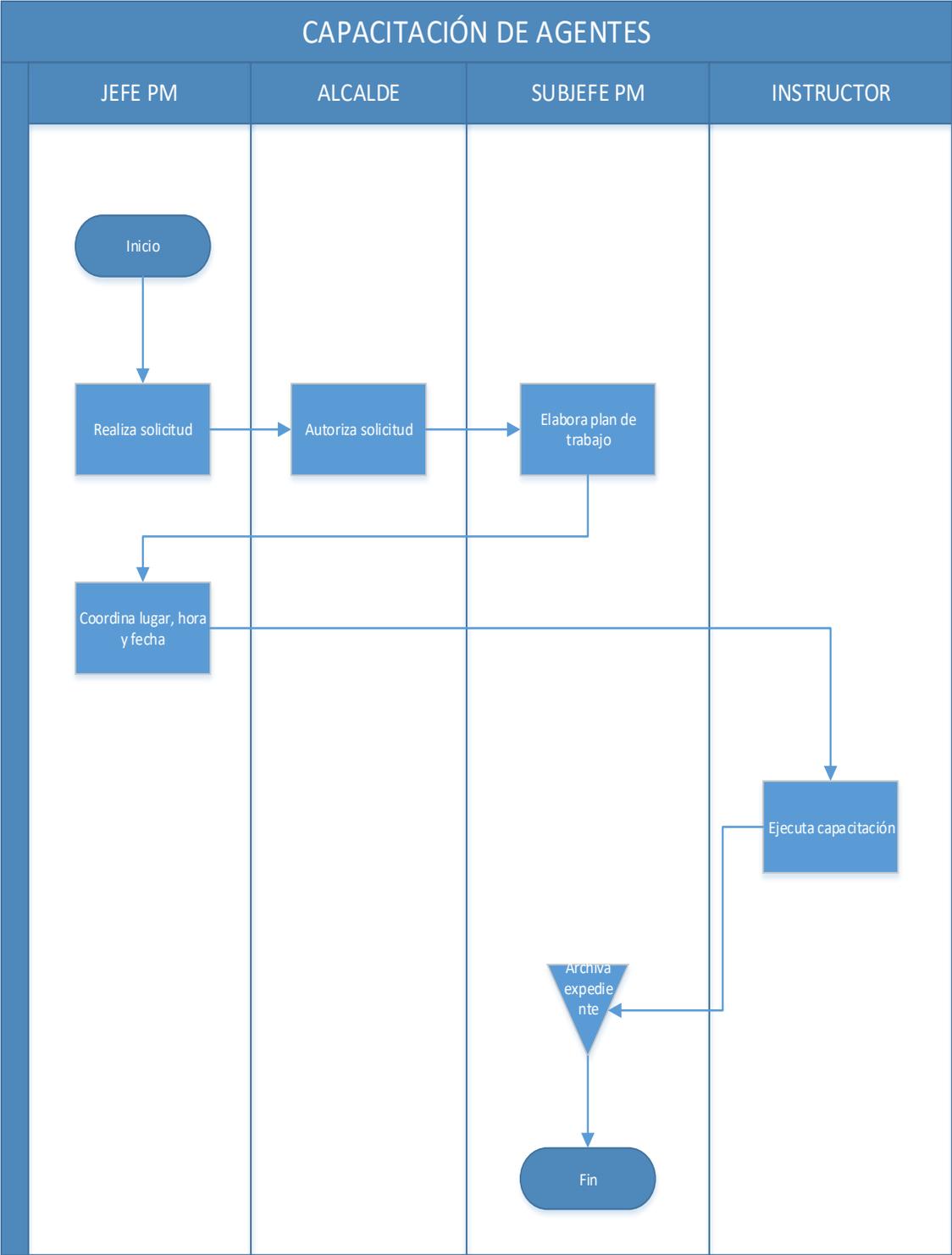
Usuarios:

- Agentes de la Policía Municipalidad.
- Jefe PM.
- Instructor.
- Alcalde.
- Sub jefe PM.

Requisitos:

- Plan de trabajo.
- Autorización del Alcalde.
- Coordinaciones Internas.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de capacitación al Alcalde.	Jefe PM
2	Autoriza la solicitud.	Alcalde
3	Elabora un plan de trabajo.	Sub Jefe PM
4	Coordina el lugar, hora, fecha y forma de trabajo.	Jefe PM
5	Ejecuta la capacitación.	Instructor
6	Archiva el expediente de la capacitación realizada.	Sub Jefe PM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Policía Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Mesas Técnicas de Trabajo	Tiempo: 1 Día
------------------------------------	--	-----------------------------

Descripción General:

Participación de la Policía Municipal en mesas técnicas en diferentes temas.

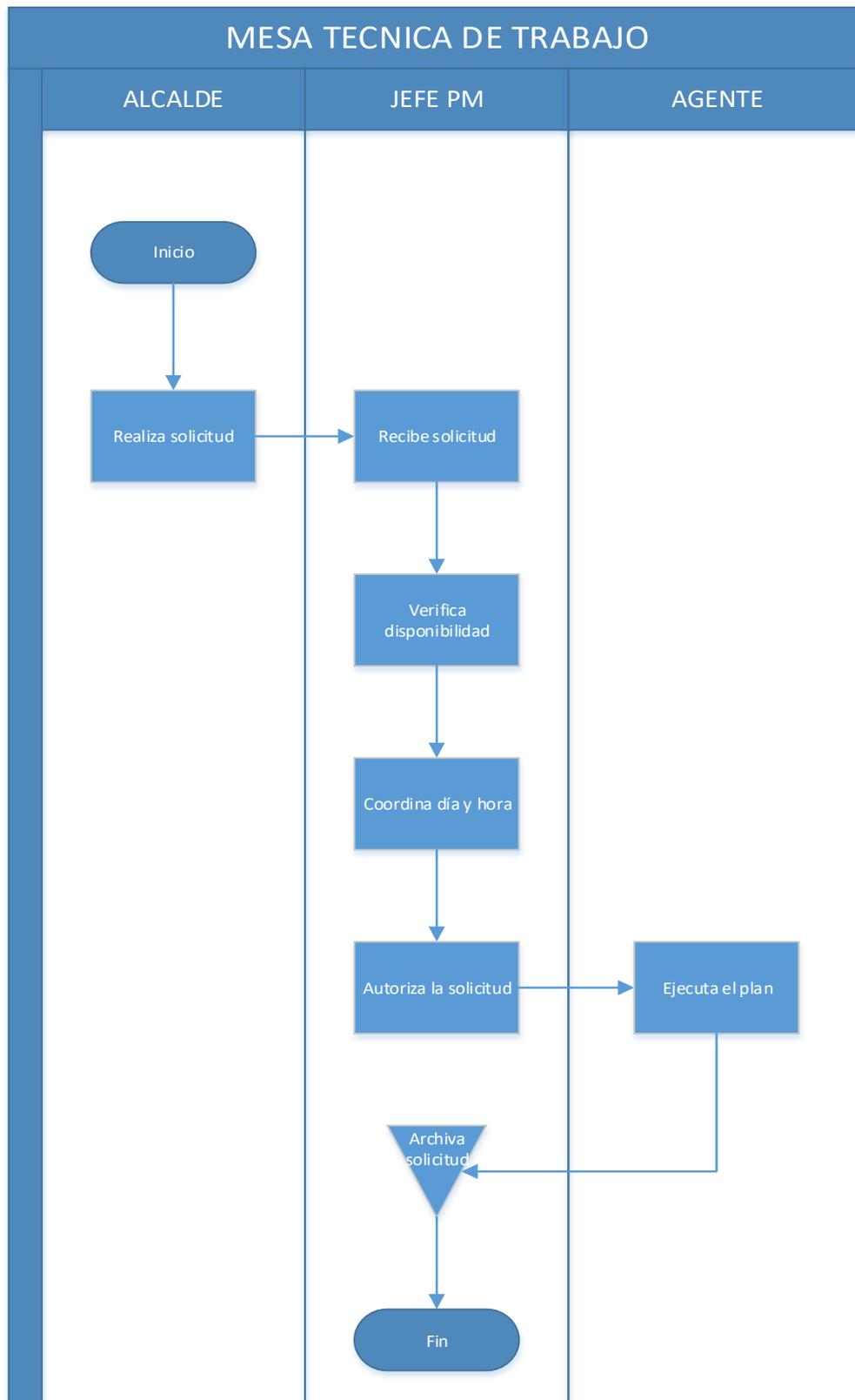
Usuarios:

- Agentes PM
- Alcalde
- Jefe PM

Requisitos:

- Requerimiento por el Alcalde Municipal para conformar mesas técnicas indicando día y hora a realizar.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud.	Alcalde
2	Recibe la solicitud.	Jefe PM
3	Verifica disponibilidad.	Jefe PM
4	Coordina día y hora para realizar el evento.	Jefe PM
5	Firma y sella autorizando la solicitud.	Jefe PM
6	Se ejecuta el Plan.	Agentes PM
7	Archiva la solicitud.	Jefe de PM



14. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección de la Unidad Acceso a la Información Pública**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de información pública	Tiempo: 10 días
------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Es el procedimiento para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto No. 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública.

Usuarios:

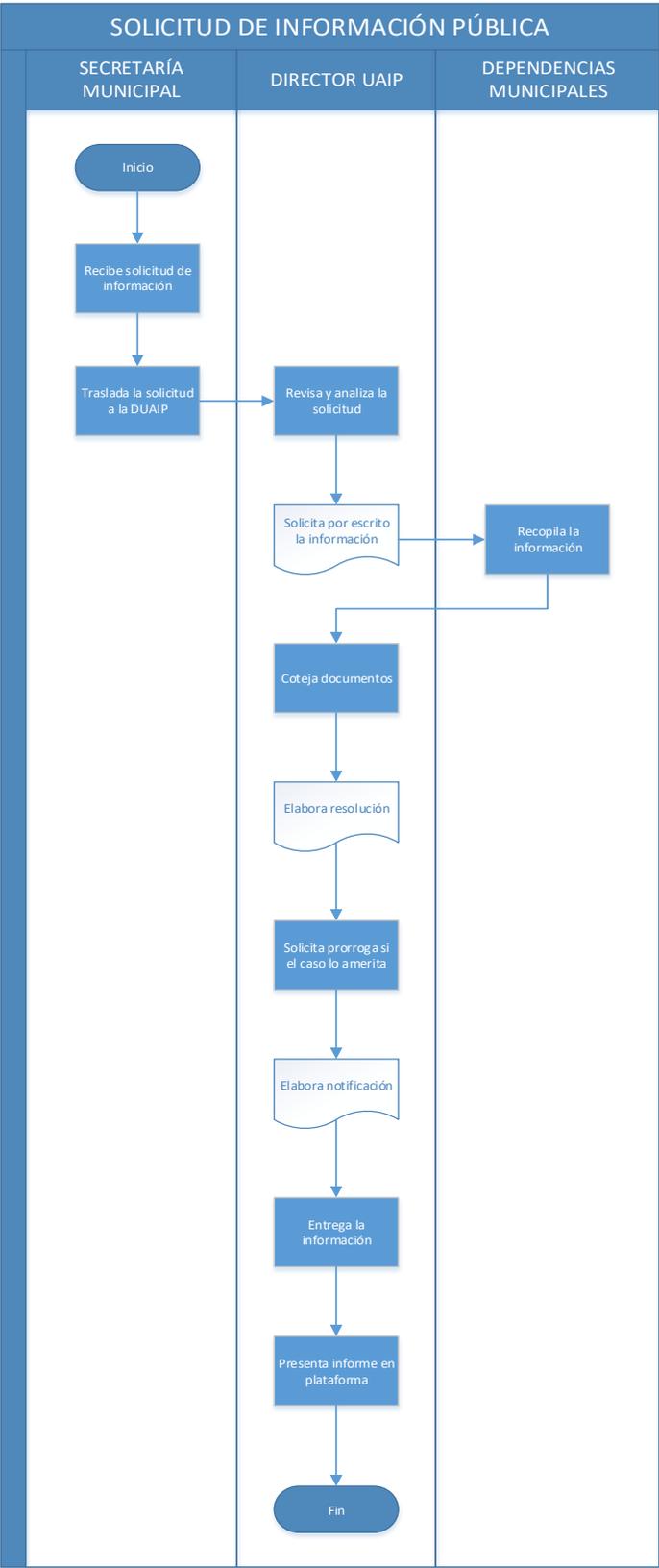
- Vecinos del Municipio de la Esperanza.
- Personas interesadas

Requisitos:

- Presentar solicitud por escrito.
- Identificación del solicitante.
- Identificación clara y precisa de la información solicitada.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe solicitud de información, se firma y sella.	Secretaría Municipal
2	Traslada la solicitud a la DUAIP	Secretaría Municipal
3	Revisa y analiza la solicitud de información	Director de la UAIP
4	Solicita por escrito la información a la unidad correspondiente	Director de la UAIP
5	Recopila la información y documentación requerida.	Dependencias Municipales
6	Coteja los documentos con lo requerido.	Director de la UAIP
7	Elabora la resolución por escrito o se hace el conocimiento en un libro también por escrito. Si es	Director de la UAIP

	oficio con la firma del Director y del alcalde si el caso lo amerita.	
8	Solicita prorroga en caso que el volumen de lo requerido lo amerite hasta un máximo de diez días más	Director de la UAIP
9	Elabora la notificación en donde se le comunica al interesado que debe recoger la información solicitada	Director de la UAIP
10	Entrega la información	Director de la UAIP
11	Presenta Informe preliminar por medio de una plataforma de las solicitudes a la Secretaria Ejecutiva de la Comisión de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el mes de septiembre con copia a la delegación de la PDH de Quetzaltenango.	Director de la UAIP



15. SECRETARÍA MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Cartas de Residencia	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal hace contar que efectivamente el vecino solicitante reside dentro del municipio o en calidad de arrendatario

Usuarios:

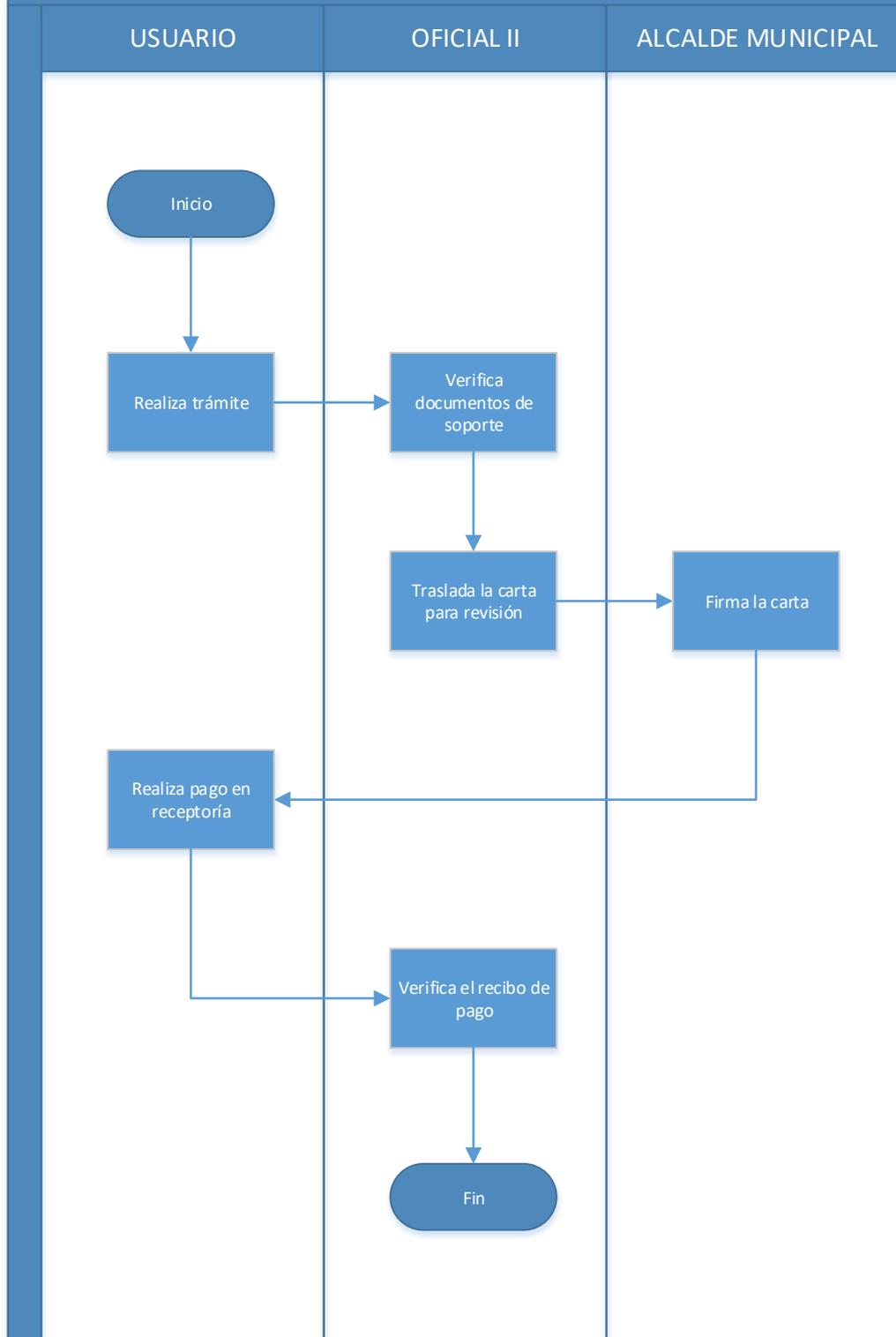
- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia de boleto de ornato
- Fotocopia del recibo de energía eléctrica o agua potable (reciente) que tenga la dirección exacta (en caso de o contar con ninguno de los recibos presentar constancia de nomenclatura emitido por los Síndicos Municipales)

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza trámite de forma personal escrita o verbal.	Usuario
2	Verifica que el recibo de energía eléctrica o agua potable presentado por el usuario sea reciente y tenga la dirección exacta ya sea en calidad de propietario o arrendatario. Verifica que el boleto de ornato sea del año fiscal correspondiente y las fotocopias de los documentos presentados sean legibles.	Oficial II
3	Traslada la carta solicitada a revisión y firma.	Oficial II
4	Firma la constancia emitida.	Alcalde Municipal
5	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago.	Usuario
6	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del documento al usuario	Oficial II

CARTAS DE RESIDENCIA



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Avales de energía eléctrica	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal autoriza a las empresas de Energuate o Empresa Municipal de Quetzaltenango para que puedan realizar los trabajos de instalación de energía eléctrica en la propiedad del vecino solicitante.

Usuarios:

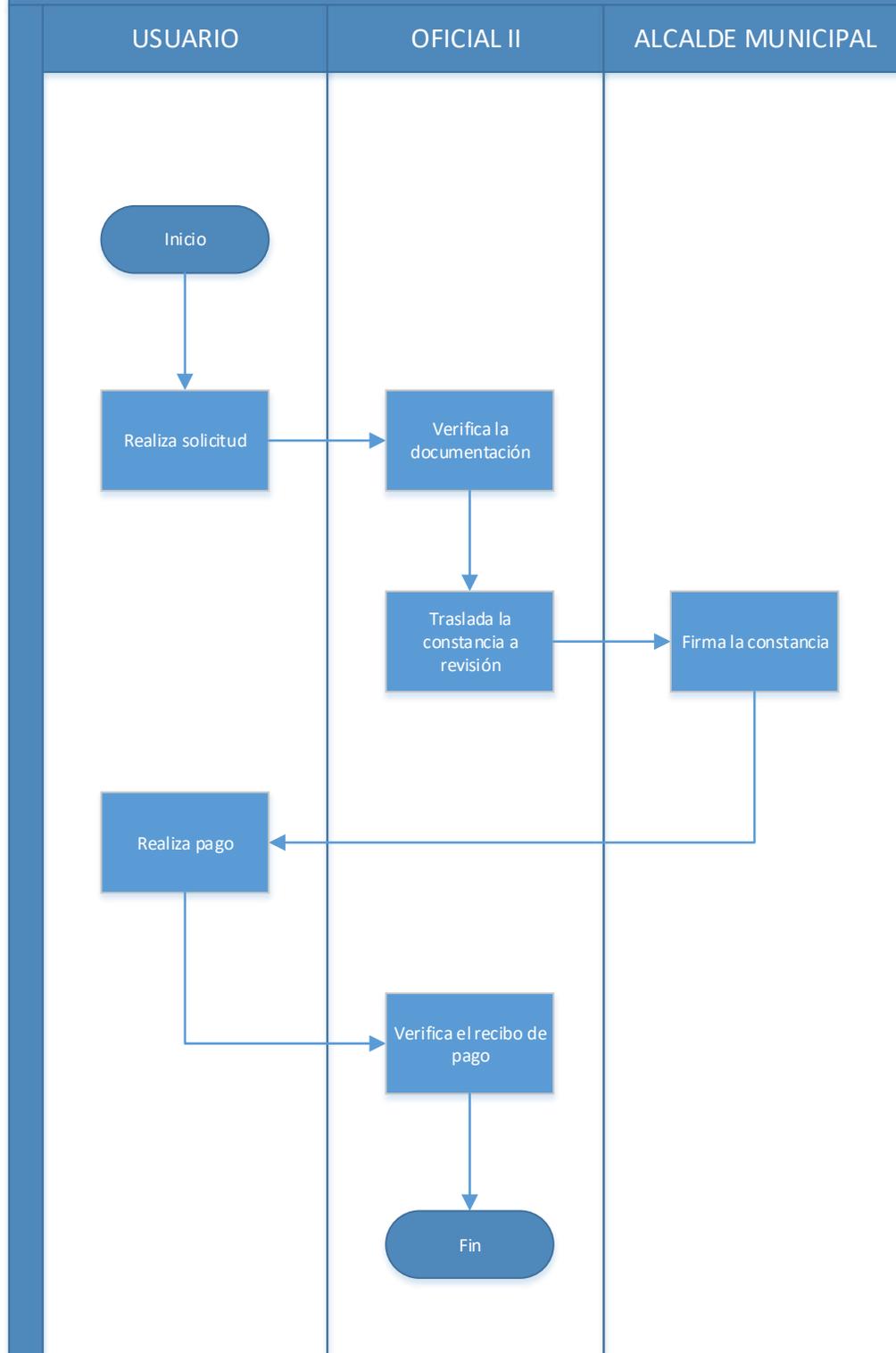
- Vecinos del Municipio de La Esperanza (beneficiarios)

Requisitos:

- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia de Boleto de Ornato
- Fotocopia completa de la escritura de la propiedad
- Fotocopia de la Licencia de Construcción

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza Trámite personalmente por escrito o verbal.	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa y las fotocopias sean legibles verifica que el boleto de ornato sea del año fiscal correspondiente.	Oficial II
3	Traslada la constancia solicitada a revisión y firma.	Oficial II
4	Firma la constancia emitida.	Alcalde Municipal
5	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago.	Usuario
6	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del documento al usuario.	Oficial II

AVALES DE ENERGÍA ELÉCTRICA



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Actas de sobrevivencias/supervivencias	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal hace constar que la persona a quien le asiste el derecho se encuentra viva, por lo que es muy importante agilizar la realización de las mismas, en la forma y fechas establecidas en la ley para evitar cualquier tipo de inconveniente.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza (beneficiarios)
- Adulto mayor.
- INDE.
- Plan de prestaciones del empleado municipal.

Requisitos:

1. Actas de sobrevivencias del programa del Adulto Mayor:

- Presentarse un día después de haber cumplido años
- Documento Personal de Identificación
- Número de expediente, clave y resolución emitido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social

2. Actas de Supervivencias del -INDE-

- Presentarse en el mes de junio y diciembre para la actualización
- Documento Personal de Identificación
- Numero de clave

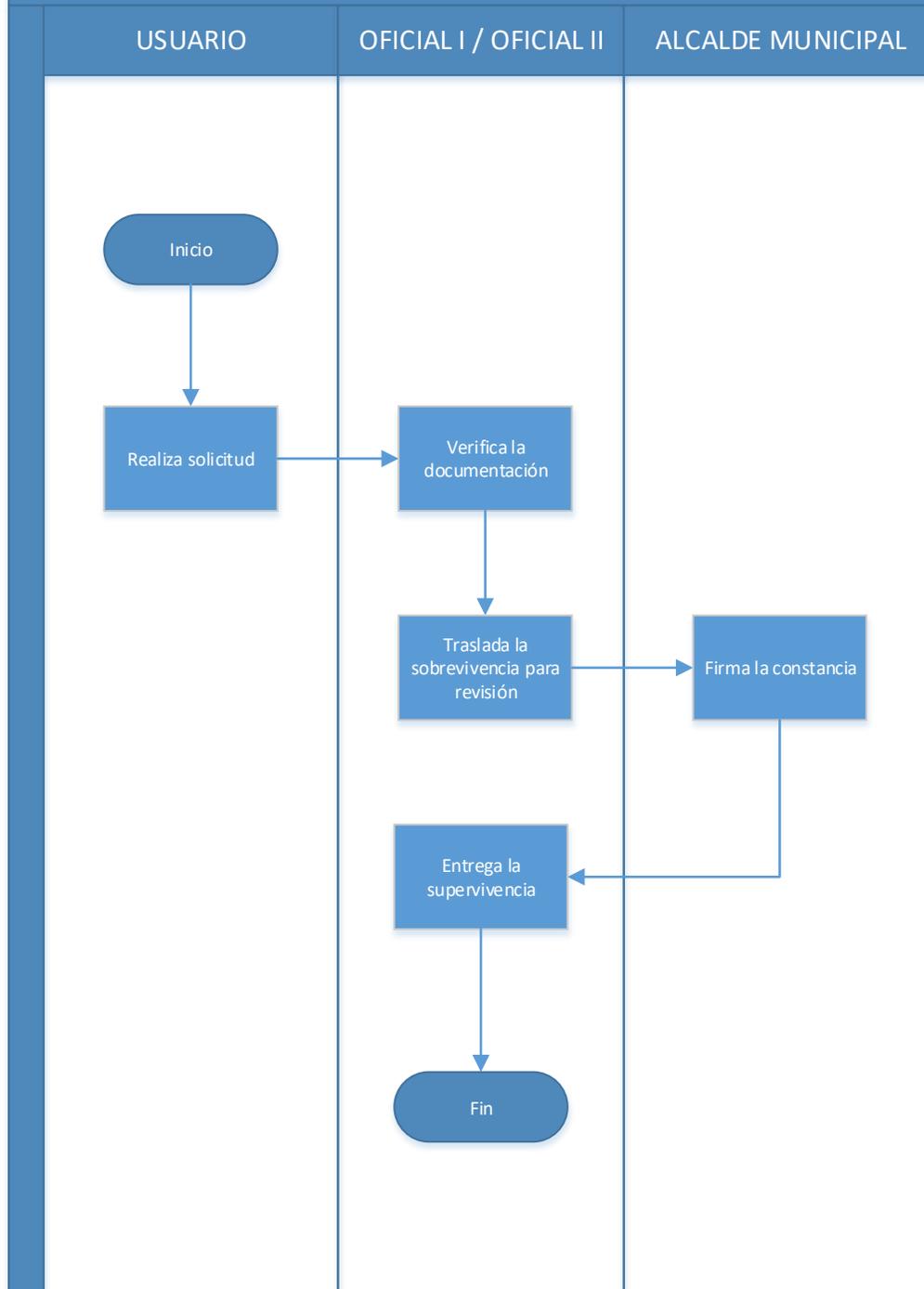
3. Actas Supervivencias del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal:

- Resolución del plan de prestaciones del Empleado municipal
- Documento Personal de identificación

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza Trámite personalmente por escrito o verbal.	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa	Oficial I

		Oficial II
3	Traslada la sobrevivencia solicitada a revisión y firma	Oficial I Oficial II
4	firma la constancia emitida	Alcalde Municipal
5	Entrega de la sobrevivencia	Oficial I Oficial II

ACTAS DE SOBREVIVENCIA/SUPERVIVENCIA



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Actas de Sobrevivencias/Supervivencias del Estado	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal hace constar que la persona a quien le asiste el derecho se encuentra viva, por lo que es muy importante agilizar la realización de las mismas, en la forma y fechas establecidas en la ley para evitar cualquier tipo de inconveniente.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza (beneficiarios)

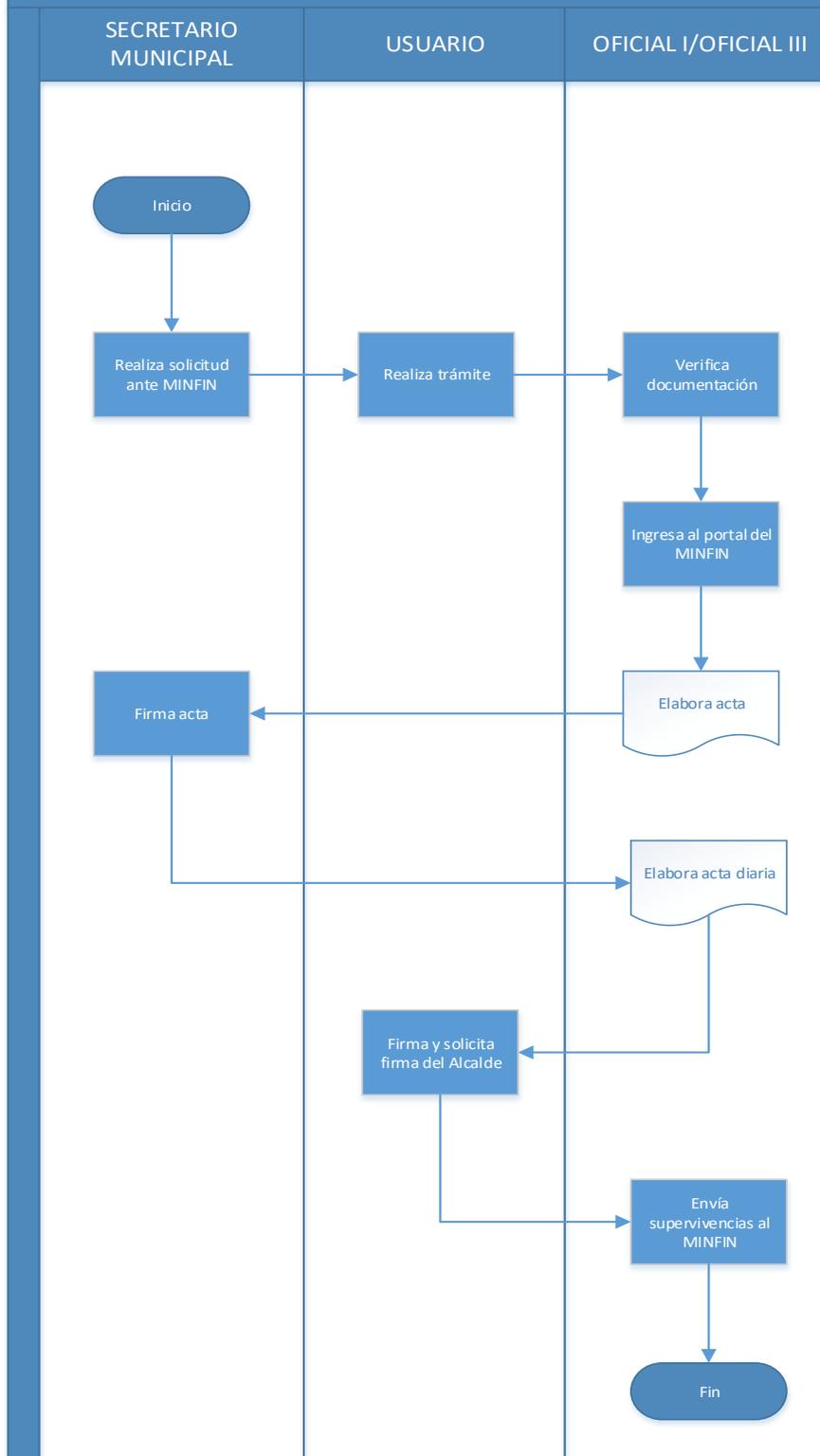
Requisitos:

- Presentarse a partir del 15 de diciembre al 15 de enero del siguiente año
- Fotocopia de Documento Personal de Identificación

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de usuarios ante el Ministerio de Finanzas Públicas	Secretario Municipal
2	Realiza trámite personal de forma escrita o verbal.	Usuario
3	Verifica que la fotocopia del Documento Personal de Identificación sea legible	Oficial I Oficial III
4	Ingresa al portal especial de pensionados www.minfin.gob.gt y contesta las siguientes preguntas: 1) Si no ha perdido su nacionalidad guatemalteca. 2) Si goza de sus derechos civiles. 3) Si no ha sido condenado por algún delito. Activa al jubilado	Oficial I Oficial III
5	Genera Acta de Supervivencia.	Oficial I

		Oficial III
6	Firma el Acta de Supervivencia.	Usuario
7	Genera el acta diaria de cuantos pensionados se presentaron.	Oficial I Oficial III
8	Firma y solicita firma del Alcalde municipal para el acta diaria.	Secretario Municipal
9	Envía cada semana supervivencia al Ministerio de Finanzas Publicas.	Oficial I Oficial III

ACTAS DE SOBREVIVENCIAS/SUPERVIVENCIAS DEL ESTADO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Constancias de cargas familiares	Tiempo: 30 minutos
--------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal hace constar que el solicitante tiene bajo su responsabilidad la alimentación, cuidado, vestuario de varias personas

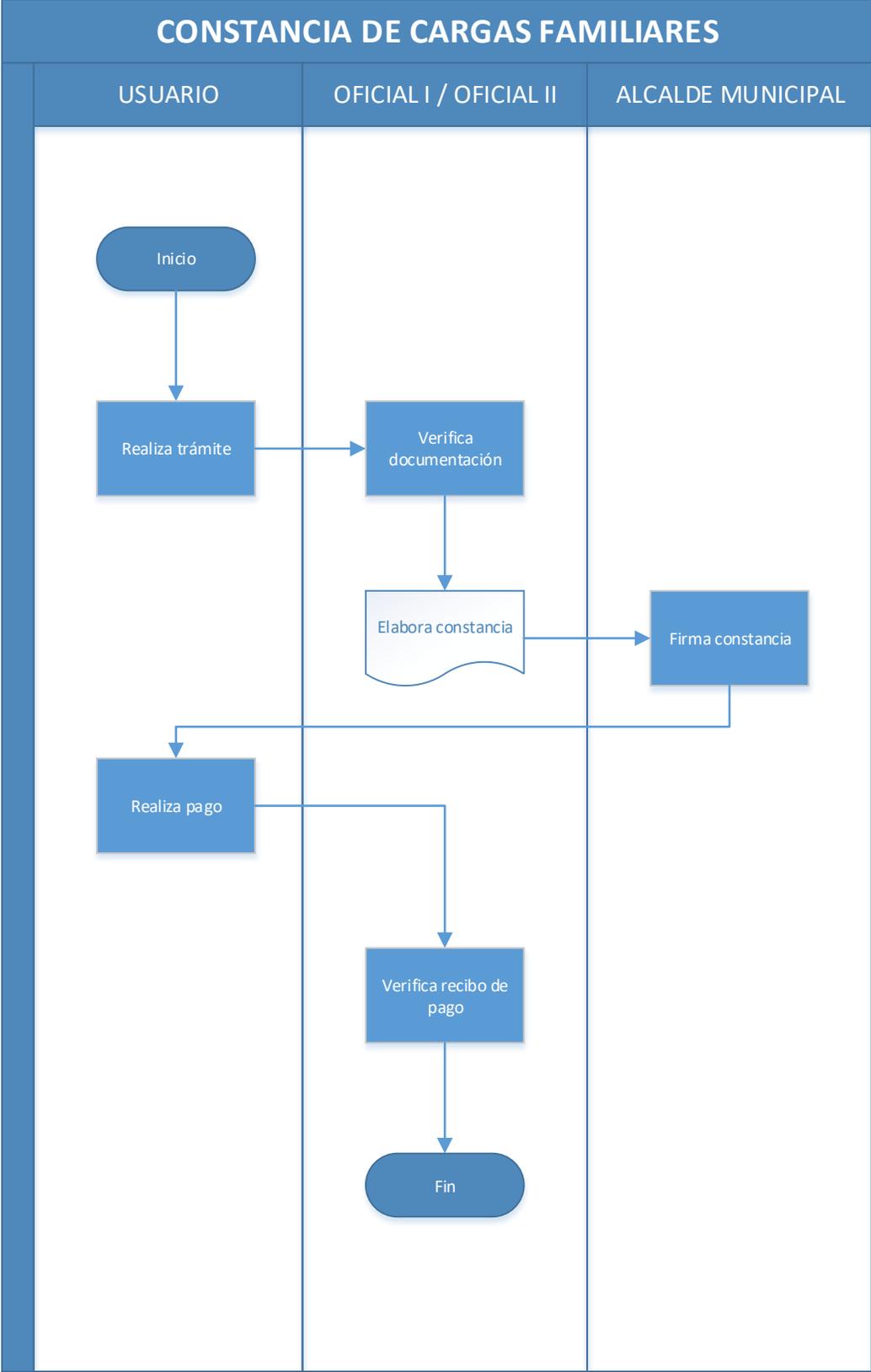
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Fotocopia de Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato
- Certificado de Partida de Nacimiento (original y resiente) de las personas que están bajo su responsabilidad
- Fotocopia del recibo de agua potable o energía eléctrica que tenga la dirección exacta donde actualmente reside el solicitante

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza tramite de forma verbal o escrita personalmente	Usuario
2	Verifica que el recibo de energía eléctrica o agua potable presentado por el usuario sea reciente y tenga la dirección exacta, en calidad de propietario o arrendatario. Verifica que el boleto de ornato sea del año fiscal correspondiente y que la fotocopia de los documentos presentados sea legible.	Oficial I Oficial II
3	Elabora constancia y traslada para revisión y firma.	Oficial I Oficial II
4	Firma la constancia emitida.	Alcalde Municipal
5	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago.	Usuario
6	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del documento al usuario.	Oficial I Oficial II



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Carta de recomendación	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal hace constar que conoce a un vecino del municipio, para recomendarlo a empresa o institución que requiera de sus servicios

Usuarios:

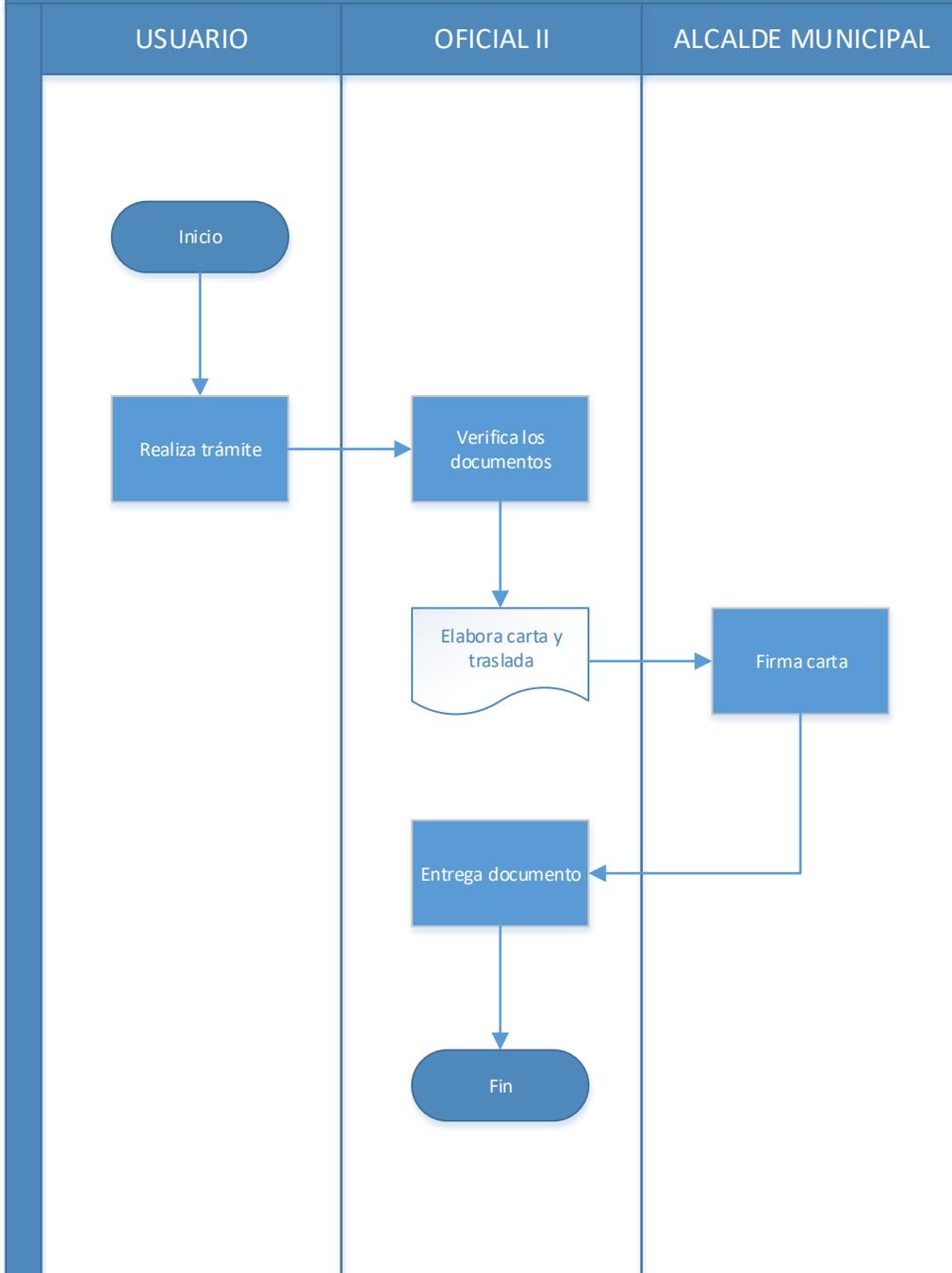
- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Fotocopia de Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato
- Dirección exacta
- Indicar profesión u oficio
- Indicar Estado Civil

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza tramite de forma verbal o escrita personalmente	Usuario
2	Verifica que los documentos e información presentada sean verídicos y legibles, también que el Boleto de Ornato sea del ejercicio fiscal correspondiente	Oficial II
3	Elabora y traslada la carta de recomendación solicitada a revisión y firma	Oficial II
4	firma la carta emitida	Alcalde Municipal
5	Entrega del documento al usuario	Oficial II

CARTA DE RECOMENDACIÓN



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Acta de Matrimonio	Tiempo: 1 día
------------------------------------	--	-----------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal autoriza la celebración del matrimonio, según lo establece el artículo 92 del Código Civil.

Usuarios:

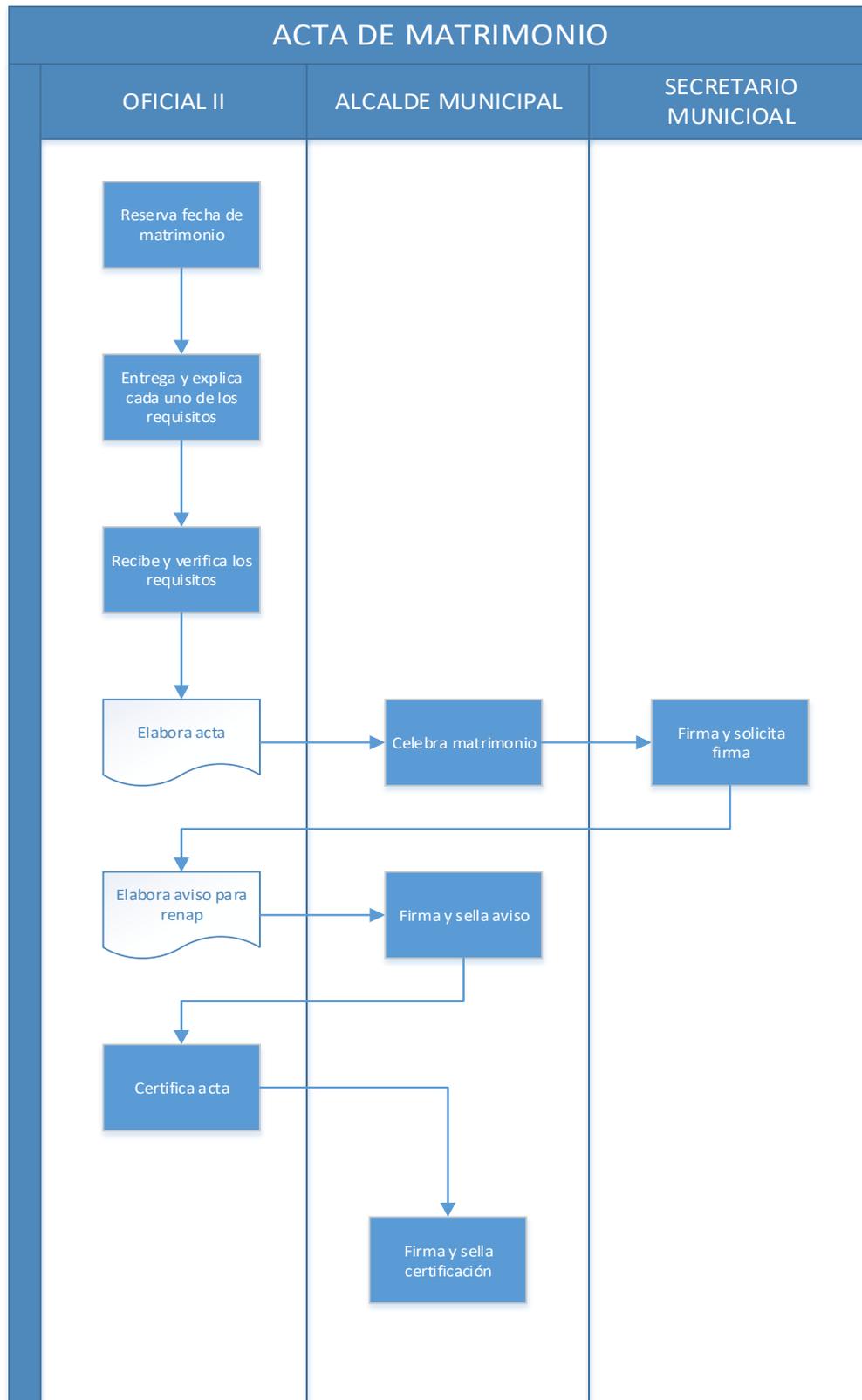
- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Documento Personal de Identificación (original) y fotocopia
- Fotocopia del Boleto de Ornato
- Certificación de Partida de Nacimiento reciente original (RENAP)
- Constancia de Soltería reciente original (RENAP)
- Constancia de Sanidad, será obligatoria para ambos contrayentes “Esto en base a lo preceptuado en el Artículo 97 del Código Civil”. (No están obligados a presentar la constancia si ya hubieren tenido relaciones de hecho que hagan innecesario dicho certificado)
- Si la contrayente estuviere en estado de gestación deberá presentar una constancia firmada, timbrada y sellada por el Médico que la está atendiendo
- Si tuvieren hijos, presentar certificación de nacimiento reciente original (RENAP)
- En caso de extravió del Documento Personal de Identificación, deberán presentar certificación de -DPI- (RENAP)

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Reserva la fecha de la celebración del matrimonio	Oficial II
2	Entrega y explica cada uno de los requisitos que deben presentar los contrayentes para la celebración del matrimonio	Oficial II

3	Recibe y verifica los requisitos (documentación) solicitados 8 días antes de la celebración del matrimonio	Oficial II
4	Elabora Acta, constancia y Solemnidades para la celebración del matrimonio	Oficial II
5	Celebra el matrimonio	Alcalde Municipal
6	Firman y solicita la firma del acta de matrimonio al Alcalde Municipal, Testigos y contrayentes.	Secretario Municipal
7	Elabora aviso circunstanciado para enviar a -RENAP-	Oficial II
8	Firma y sella aviso	Secretario Municipal
9	Certifica el Acta para enviar a -RENAP-	Oficial II
10	Firma y sella la certificación	Secretario Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Oficios Enviados	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal da respuesta a las solicitudes que ingresan a las reuniones del Concejo Municipal, cuando se requiere ante una institución, unidad de la municipalidad o citar a un vecino o COCODE.

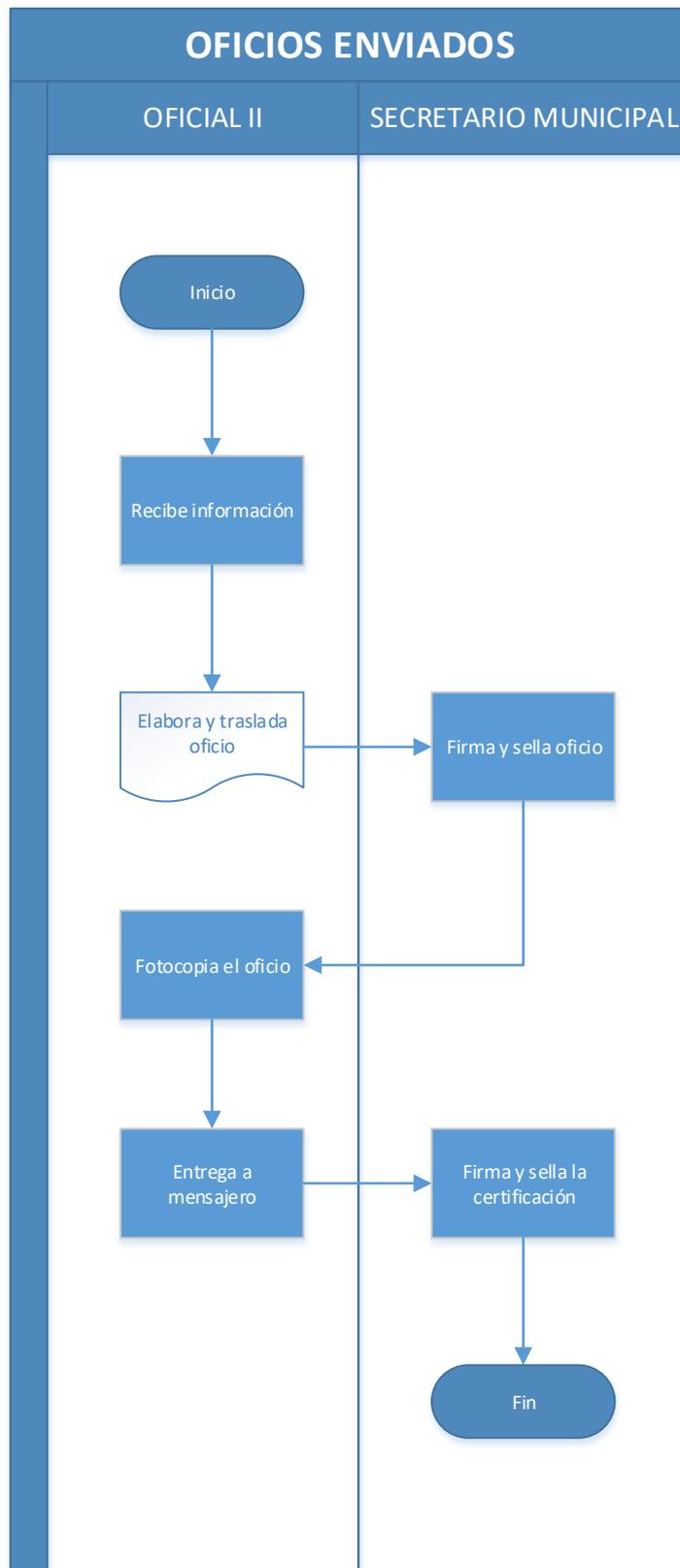
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Unidades de Trabajo
- COCODES
- Instituciones Gubernamentales

Requisitos:

- Tener la Solicitud original autorizada por el Concejo Municipal o Alcalde

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe información del Secretario Municipal, Alcalde Municipal, Concejales para redactar el oficio	Oficial II
2	Elabora y traslada el oficio a revisión y firma	Oficial II
3	Firma y sella el oficio y solicita firma del Alcalde Municipal	Secretario Municipal
4	Fotocopia el oficio que se enviara.	Oficial II
5	Entrega a Mensajero Municipal para que notifique.	Oficial II
6	Firma y sella la certificación.	Secretario Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Autorización, Aval o Constancia Municipal	Tiempo: 30 minutos
--------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual el Alcalde Municipal autoriza a vecinos, instituciones o empresas para realizar una actividad determinada dentro del Municipio.

Usuarios:

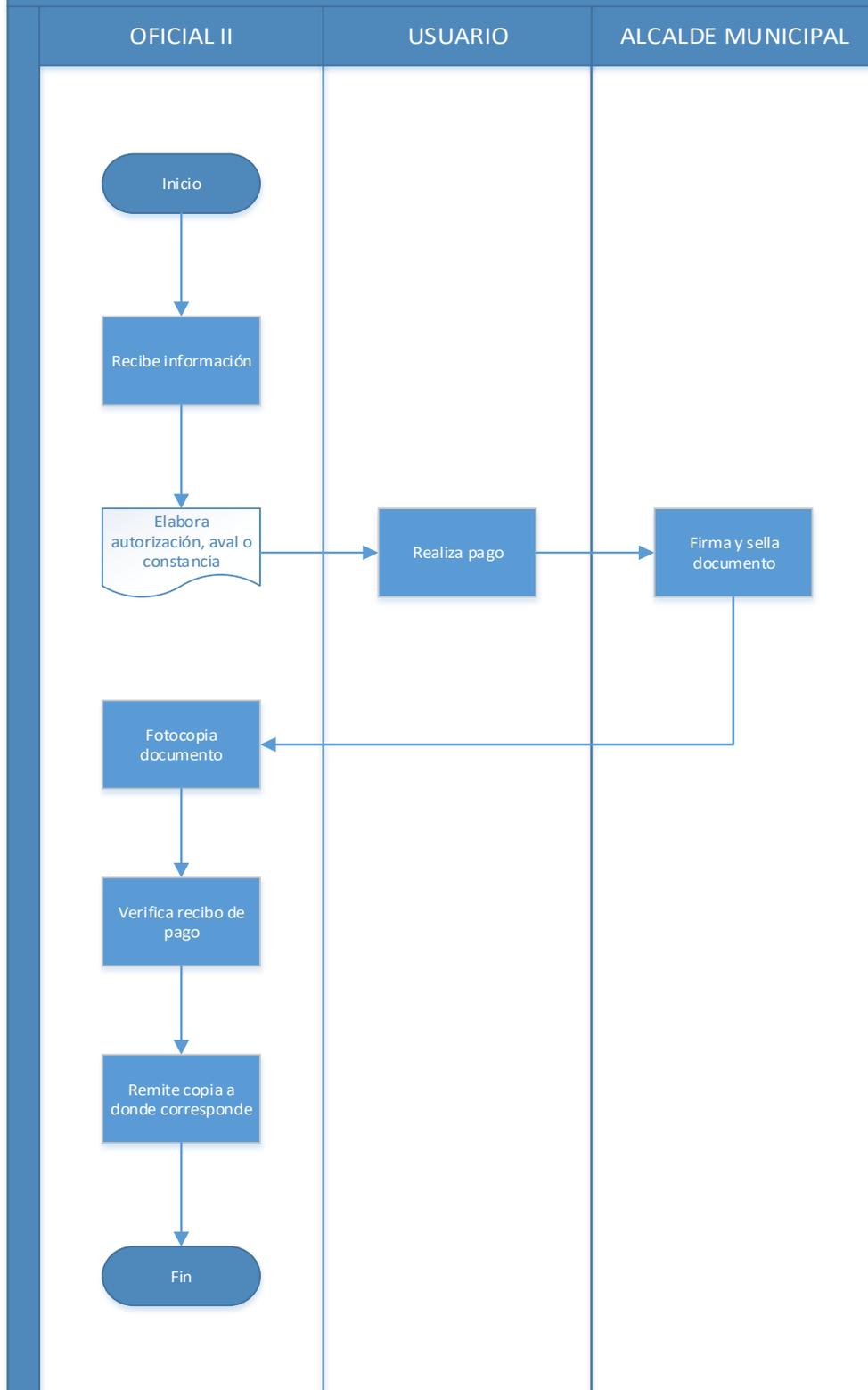
- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- COCODES
- Instituciones Gubernamentales
- Empresas

Requisitos:

- Tener la Solicitud original autorizada por el Concejo Municipal o Alcalde
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe información del Secretario Municipal, Alcalde Municipal de autorización.	Oficial II
2	Elabora autorización, aval o constancia y traslada a revisión y firma.	Oficial II
3	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago.	Usuario
4	Firma y sello de autorización, aval o constancia.	Alcalde Municipal
5	Fotocopia de autorización, aval o constancia.	Oficial II
6	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del documento.	Oficial II
7	Remite copia a unidades donde tenga relación.	Oficial II

AUTORIZACIÓN, AVAL O CONSTANCIA MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Cédulas de Notificación	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento que se utiliza para hacer llegar a los interesados o a terceros el conocimiento de una resolución emitida por Alcaldía o Concejo Municipal.

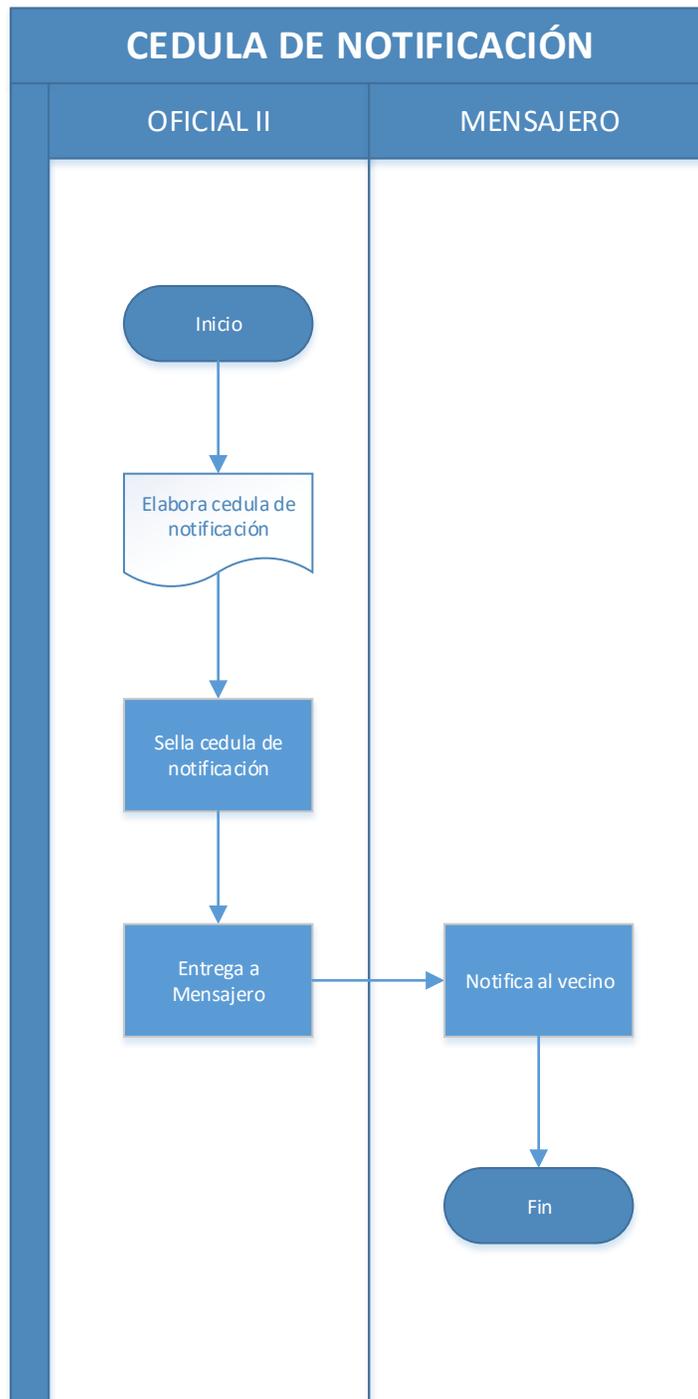
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- COCODES
- Instituciones Gubernamentales
- Empresas

Requisitos:

- Tener el Acuerdo de Alcaldía o Acta del Concejo Municipal

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora la cedula de notificación.	Oficial II
2	Sella la cedula de notificación (Alcaldía y Secretaría).	Oficial II
3	Entrega Mensajero Municipal para que notifique.	Oficial II
4	Notifica al vecino.	Mensajero Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Convenios de pago	Tiempo: 45 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es un documento donde el Alcalde Municipal autoriza y establece un conjunto de condiciones para que un vecino puede hacer efectivo el pago de la deuda que tiene con la Municipalidad por atraso del pago del servicio de agua potable, piso plaza, locales y contribución por mejoras.

Usuarios:

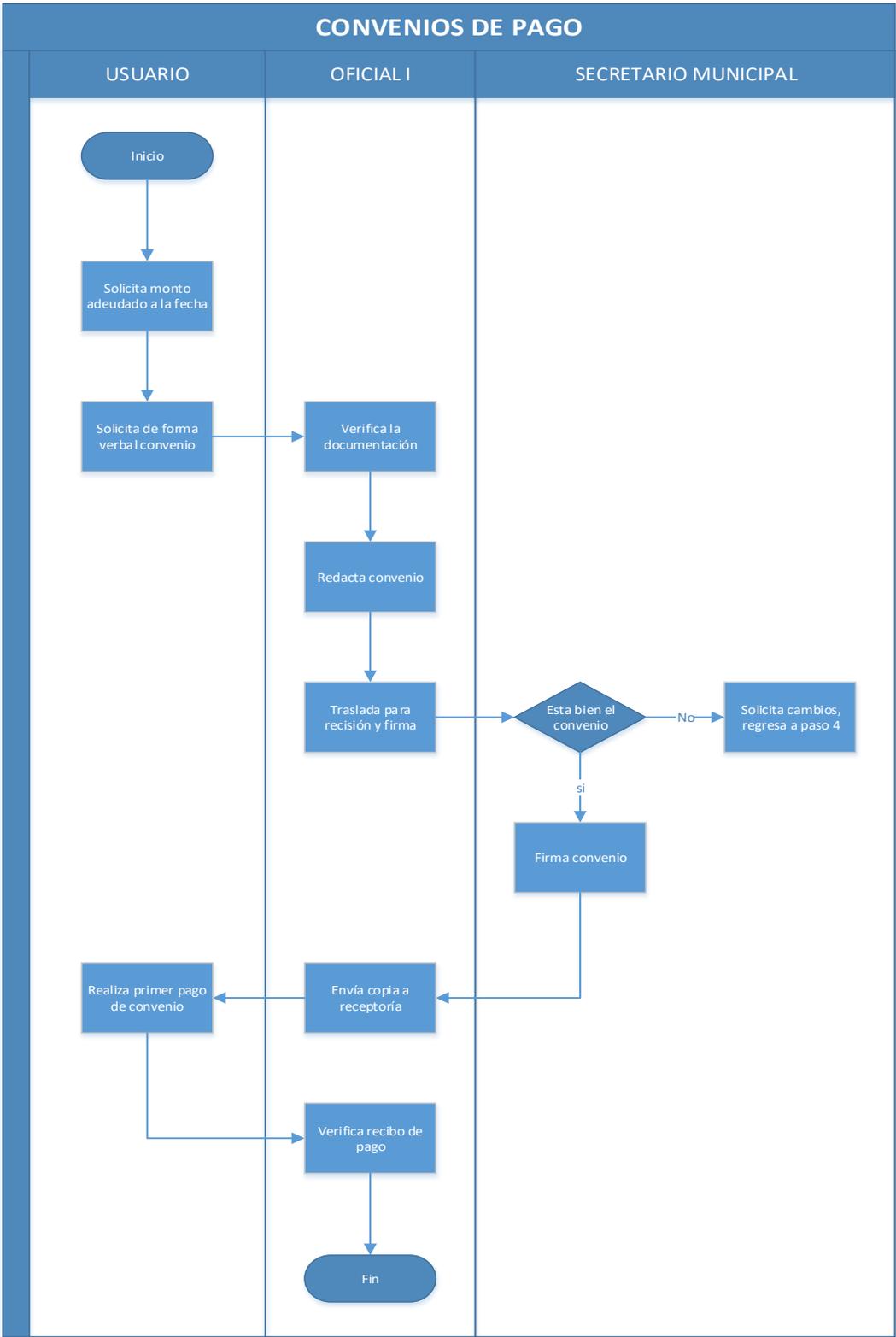
- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- COCODE
- Arrendatarios del Mercado Municipal

Requisitos:

- Tener una deuda con esta municipalidad mayor de Q. 1,000.00
- Convenio se realizará únicamente en 3 pagos
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita al receptor municipal el monto adeudado hasta la fecha.	Usuario
2	Solicita de forma verbal el convenio de pago y presenta la documentación que fue solicitada.	Usuario
3	Verifica la documentación que este completa y las fotocopias sean legibles Verifica que el Boleto de Ornato sea del ejercicio fiscal correspondiente.	Oficial I
4	Redacta el convenio de pago.	Oficial I
5	Traslada para revisión y firma.	Oficial I

6	Firma del Convenio de pago y solicita la firma del usuario y Alcalde Municipal	Secretario Municipal
7	Envía fotocopia a Receptoría Municipal	Oficial I
8	Realiza primer pago en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago	Usuario
9	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del convenio al usuario	Oficial I



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Razón de edictos	Tiempo: 30 minutos
--------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Se hace una razón al edicto por haber cumplido con el tiempo (30 días) que establece la ley de estar posteado en los estrados de la Municipalidad.

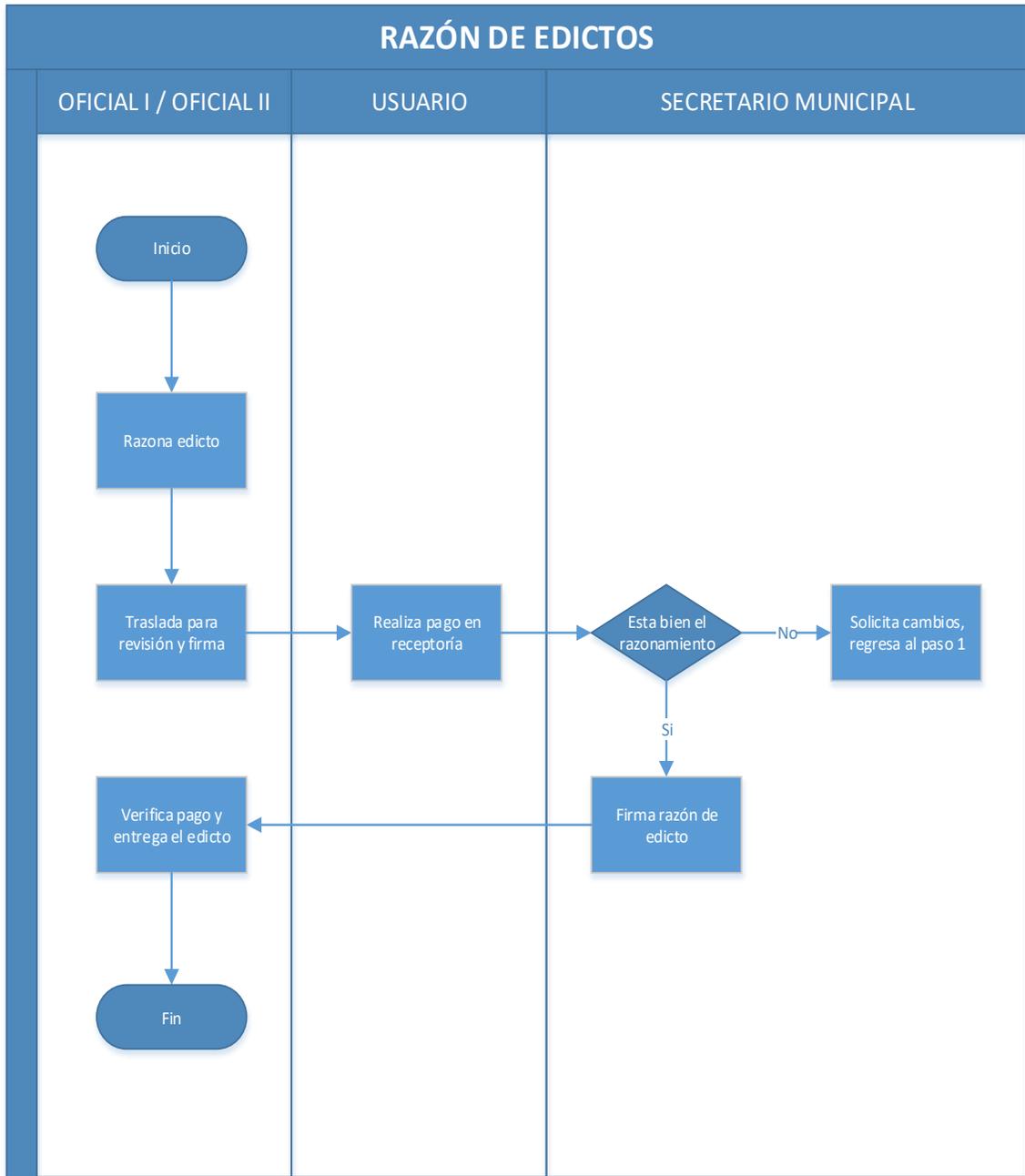
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Haber estado posteado por 30 días en los estrados
- Edicto en original y fotocopia

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Razona edicto.	Oficial I Oficial II
2	Traslada para revisión y firma.	Oficial I Oficial II
3	Realiza pago en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago.	Usuario
4	Firma razón de edicto.	Secretario Municipal
5	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega del edicto.	Oficial I Oficial II



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Contrato de Arrendamiento y Pisos de Plaza	Tiempo: 1 hora
------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Es el documento mediante el cual la municipalidad de La Esperanza, da en arrendamiento un local o piso de plaza que se encuentra dentro de las instalaciones del Mercado Municipal a un vecino para su uso y goce por un tiempo determinado a cambio del pago de una renta.

Usuarios:

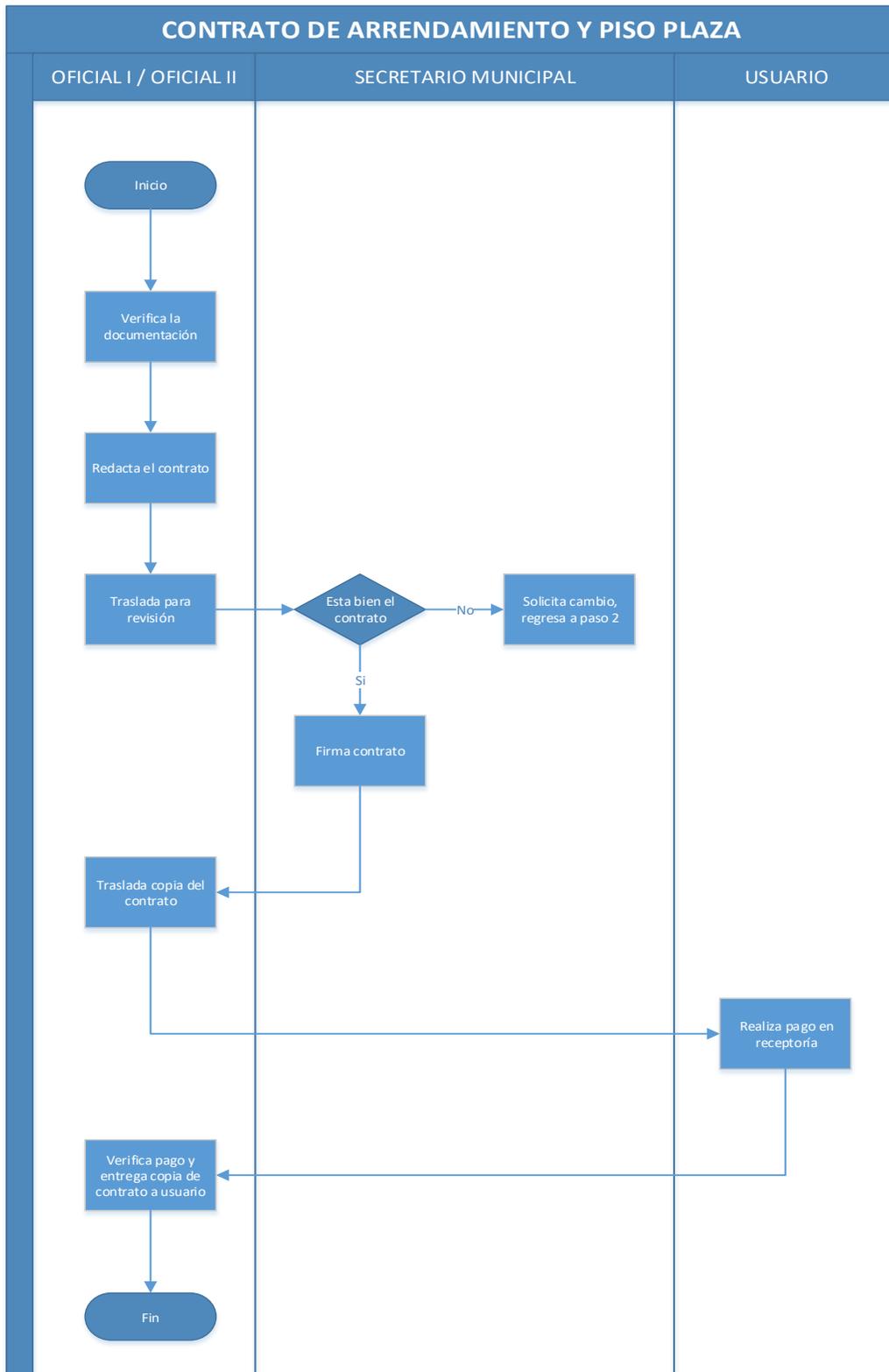
- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Solicitud del vecino dirigida al Concejo Municipal
- Certificación del puto donde fue aprobado por el Concejo Municipal dar en arrendamiento el local o piso de plaza
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato
- Fotocopia del NIT
- Número de Teléfono

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Verifica que la documentación este completa y las fotocopias sean legibles Verifica que el Boleto de Ornato sea del año fiscal correspondiente	Secretario Municipal
2	Redacta el contrato de arrendamiento	Oficial II
3	Traslada a revisión e imprime el contrato de arrendamiento	Oficial I
4	Firma el contrato de arrendamiento y solicita la firma del usuario y Alcalde Municipal	Secretario Municipal

5	traslada una fotocopia del contrato de arrendamiento a Receptoría Municipal/Administración del Mercado Municipal	Oficial II
6	Realiza pago en Receptoría Municipal en concepto de derecho de llave o derecho de mesa y presenta el recibo de pago	Usuario
7	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega de una fotocopia del contrato de arrendamiento	Secretario Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Registro de Contratos	Tiempo: 15 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Se registra en portal de la Contraloría General de Cuentas los contratos de arrendamiento y piso plaza, obras terminadas y personal administrativo, esto para darle cumplimiento al Acuerdo A-038-2016.

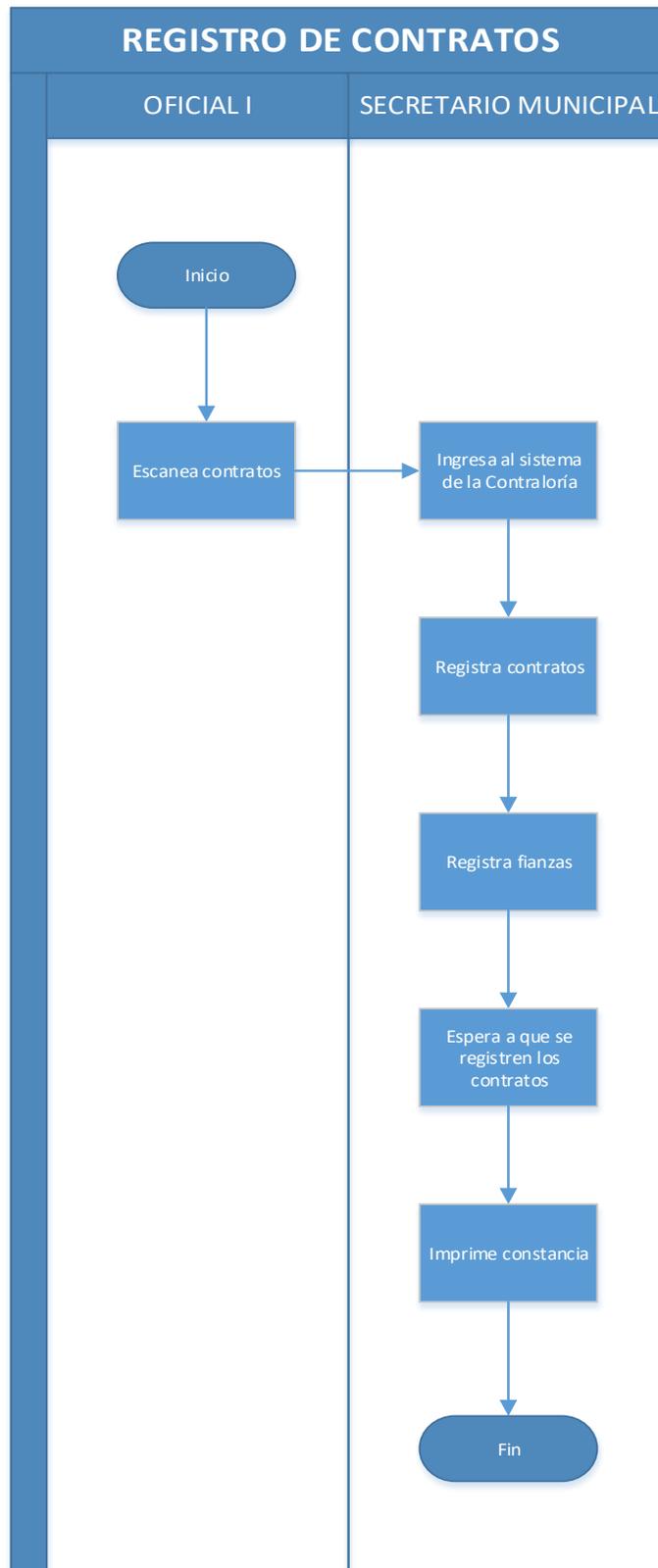
Usuarios:

- Secretario Municipal.

Requisitos:

- Tener firmado y sellado el contrato administrativo.
- Fianzas de cumplimiento de los contratos que lo ameriten.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Escanea contratos.	Oficial I
2	Ingresa al sistema de la Contraloría General de Cuentas.	Secretario Municipal
3	Registra contrato con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Numero de contrato • Fecha de la elaboración del contrato • NIT • Número de Documentos Personal de Identificación 	Secretario Municipal
4	Registra fianzas de cumplimiento de los contratos que lo ameriten	Secretario Municipal
5	Espera que la Contraloría General de Cuentas realice el registro de los contratos por un plazo de 8 días	Secretario Municipal
6	Imprime la constancia que se genera en el sistema de la Contraloría General de Cuentas de la aprobación del contrato	Secretario Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Inscripción de derechos posesorios	Tiempo: 2 horas
------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Procedimiento que se realiza cuando una persona desea tramitar un préstamo económico en los bancos del sistema y no cuenta con escritura registrada emitida por el Segundo Registro de la Propiedad de Quetzaltenango, por tal razón se procede a registrar la propiedad en el libro de inscripción de derechos posesorios que cuenta la Municipalidad

Usuarios:

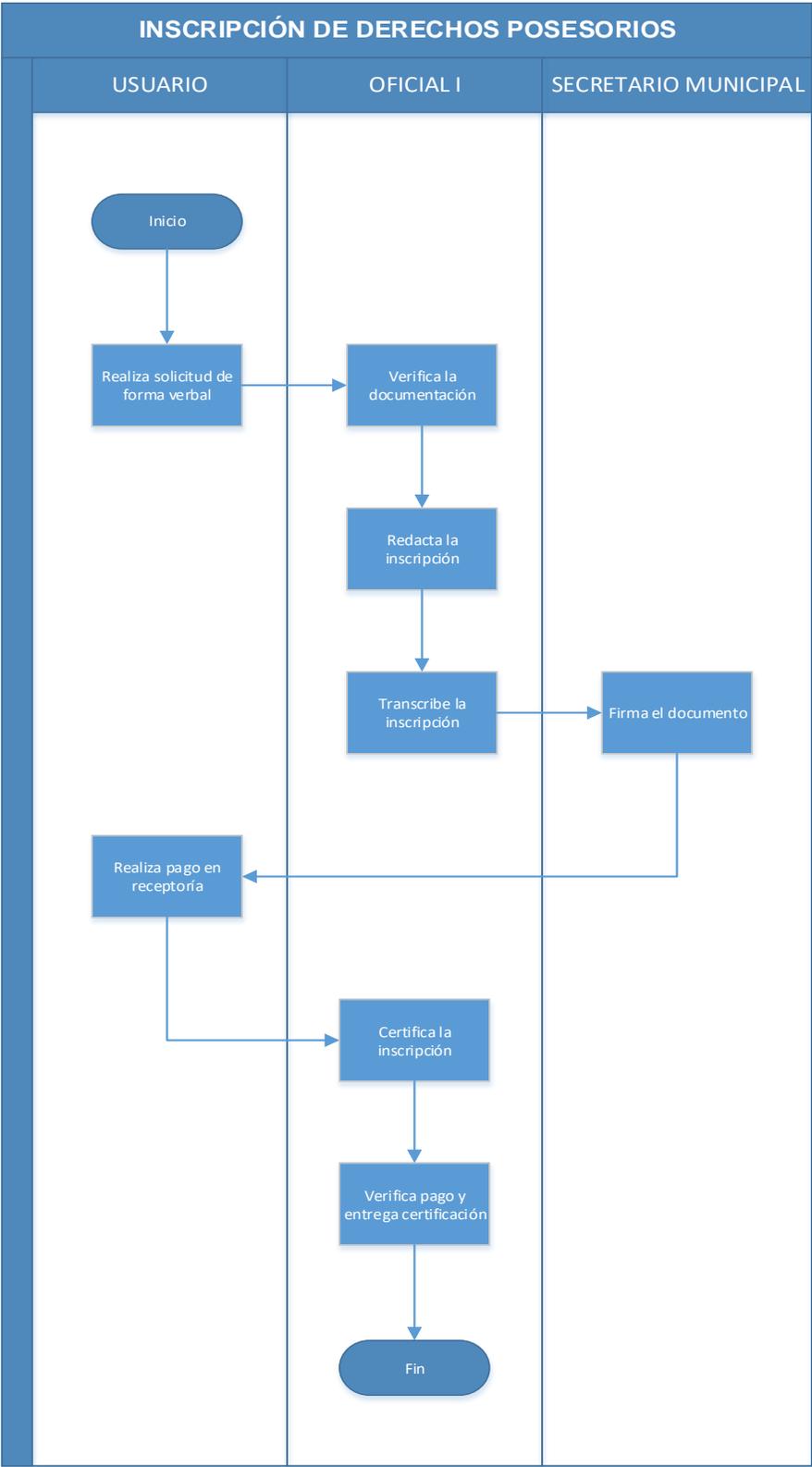
- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Fotocopia autenticada de la escritura con la cual se demuestra la posesión
- Plano de terreno firmado por Arquitecto o Ingeniero Civil colegiado donde conste la ubicación exacta del inmueble y sus medidas
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación de poseedor
- Fotocopia del Boleto de Ornato

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud de forma verbal	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa y las fotocopias sean legibles	Oficial I
3	Redacta inscripción de derechos posesorios	Oficial I
4	Transcribe la inscripción al libro de derechos posesorios	Oficial I
5	Firman la inscripción de derechos posesorios y solicita la firma del Alcalde Municipal y del usuario	Secretario Municipal
6	Realiza pago en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago	Usuario
7	Certifica la inscripción de derechos posesorios	Oficial I

8	Verifica el recibo de pago previo hacer entrega de certificación	Oficial I



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Acuerdos de Alcaldía Municipal	Tiempo: 1 hora
------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Es el documento que el Alcalde Municipal utiliza para autorizar lo que le corresponde según sus funciones

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

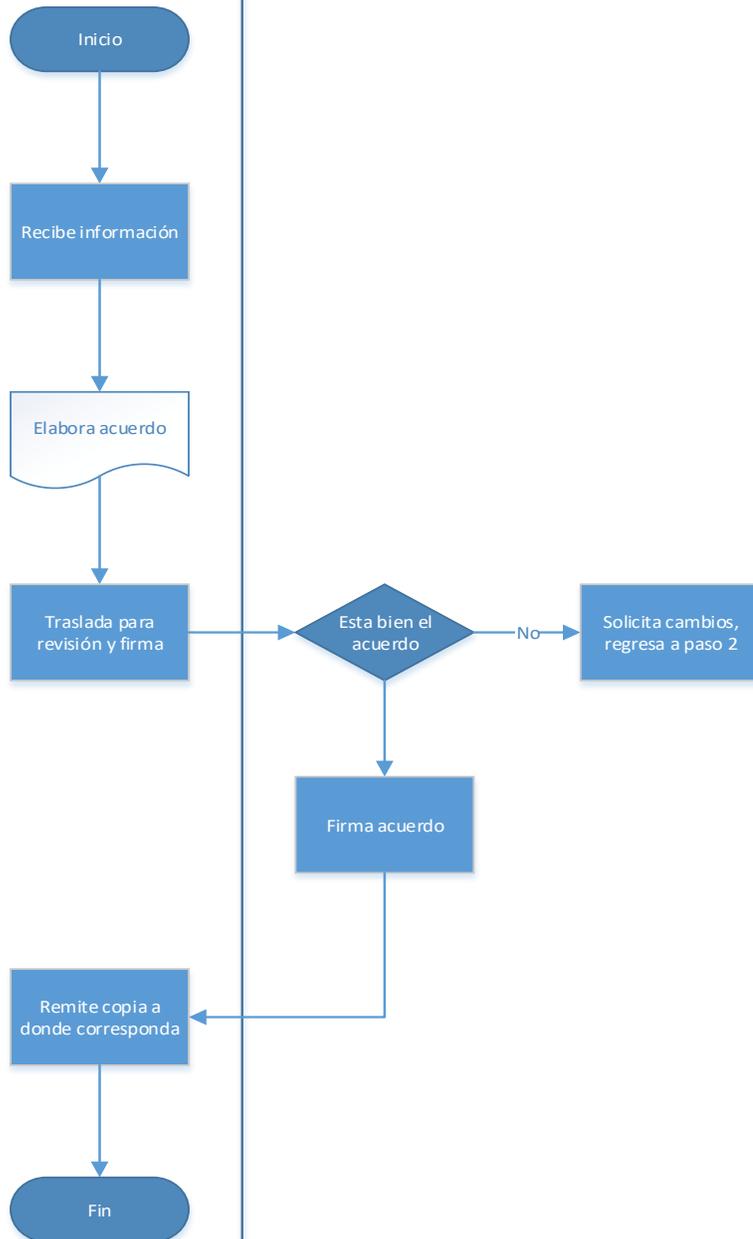
- Orden verbal girada por Alcalde Municipal
- Solicitud de vecinos/COCODE

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe información del Secretario Municipal o Alcalde Municipal	Oficial I
2	Elabora el acuerdo municipal	Oficial I
3	Traslada el acuerdo para revisión y firma	Oficial I
4	Firman y sello el acuerdo y solicita firma del Alcalde Municipal	Secretario Municipal
5	Remite fotocopia del acuerdo a la unidad o persona interesada	Oficial I

ACUERDOS DE ALCALDIA MUNICIPAL

OFICIAL I

SECRETARIO MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Acta del Concejo Municipal	Tiempo: 2 días
------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual queda constancia de todas las solicitudes y asuntos presentados por los vecinos, COCODES, instituciones o empresas ante el Concejo Municipal y en dicho documento se emite una resolución ya sea de trámite favorable o desfavorable para el solicitante.

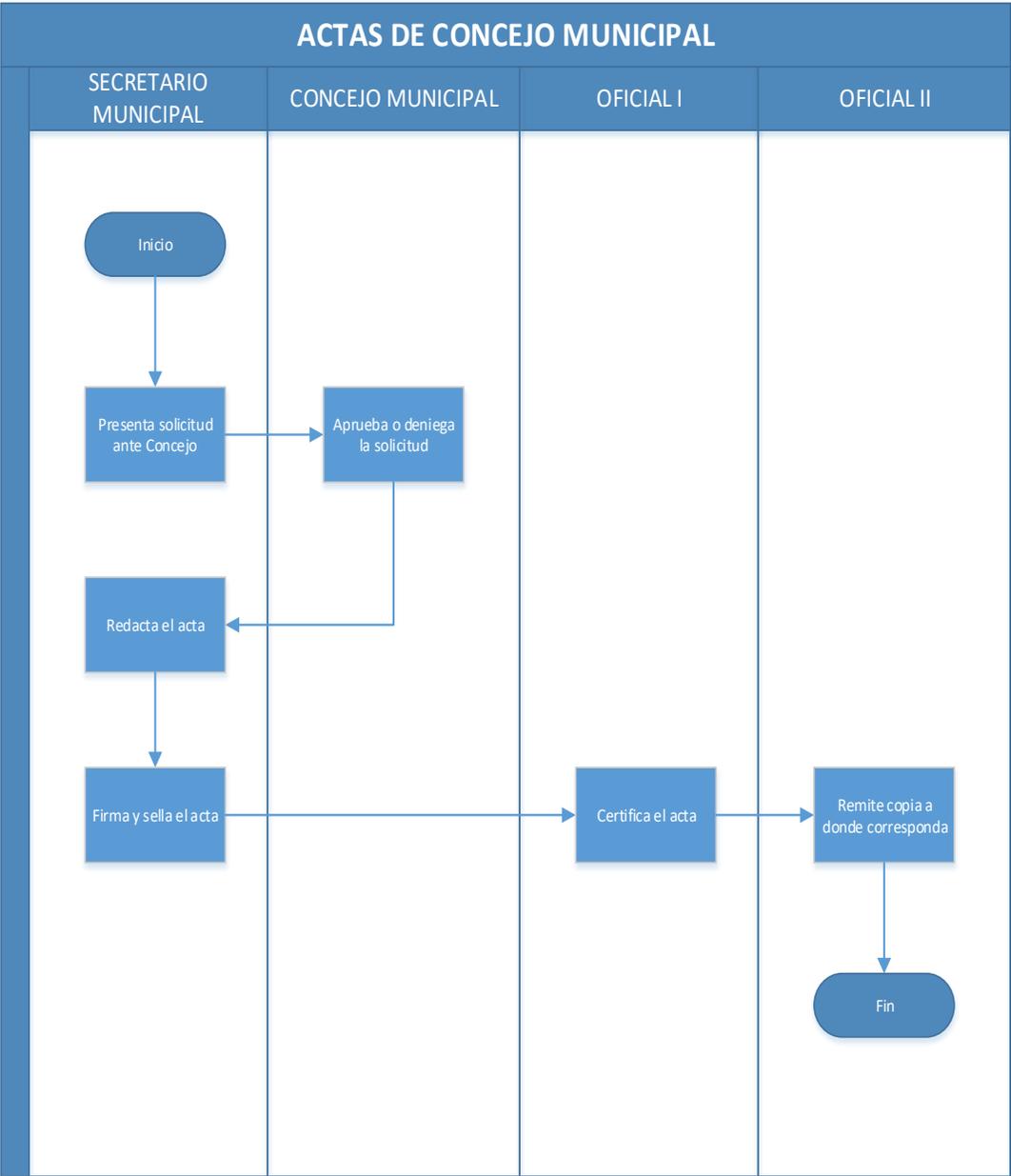
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza.
- COCODES.
- Instituciones Gubernamentales.
- Empresas.

Requisitos:

- Solicitud firmada por el interesado.
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación.
- Fotocopia del Boleto de Ornato.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta y da lectura a la solicitud ante el Concejo Municipal	Secretario Municipal
2	Da tramite, aprueba o deniega la solicitud	Concejo Municipal
3	Redacta el acta	Secretario Municipal
4	Firman y sello del acta y solicita la firma del concejo municipal	Secretario Municipal
5	Certifica el Acta	Oficial I
6	Remite fotocopia a la unidad donde corresponda o al interesado a través de cedula de notificación	Oficial II



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Acta del COMUDE	Tiempo: 2 días
------------------------------------	---	------------------------------

Descripción General:

Es el documento en el cual queda constancia de lo acontecido en las sesiones ordinarias o extraordinarias del Consejo Municipal de Desarrollo –COMUDE-, en el cual se tratan temas de importancia para la población.

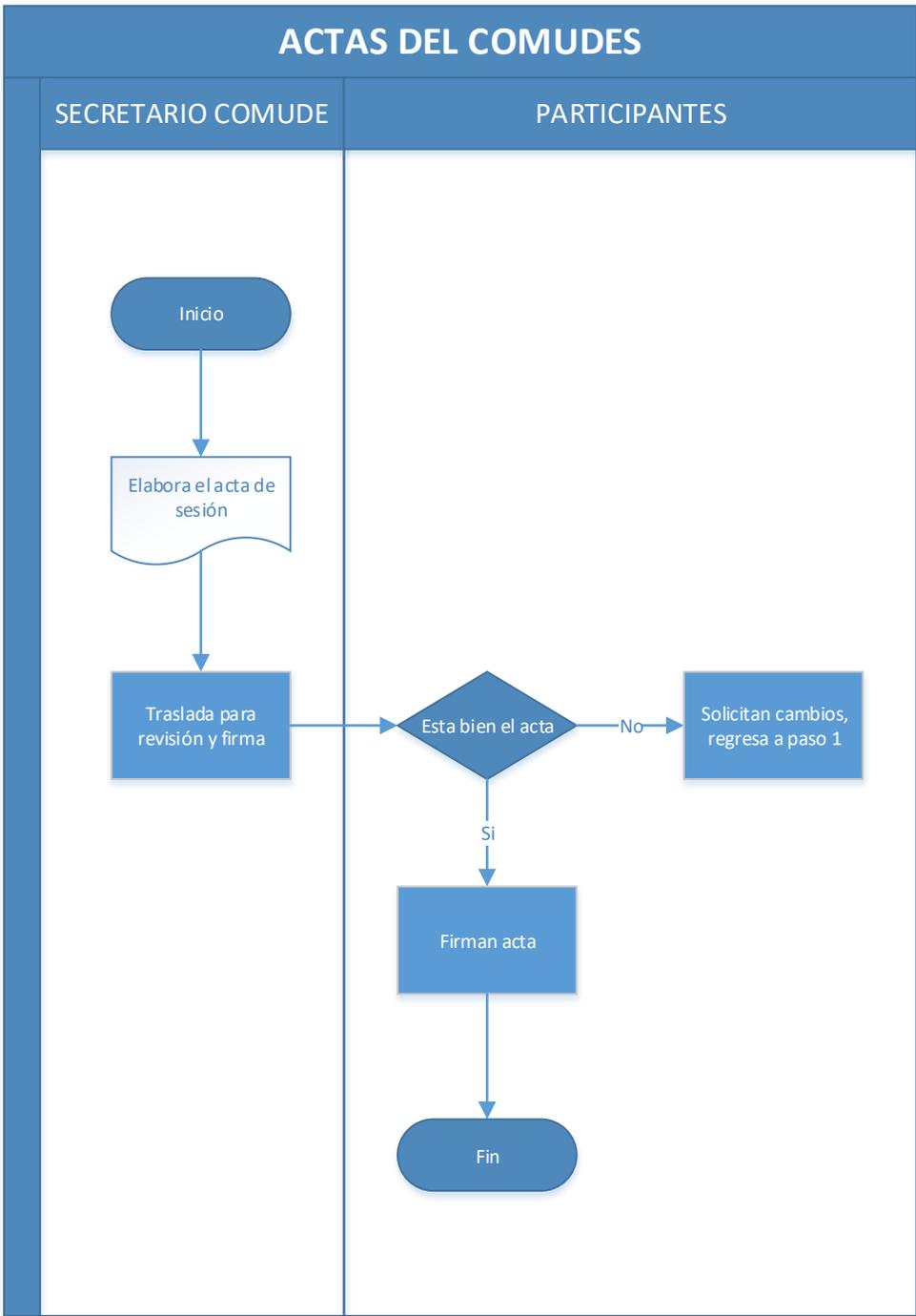
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- COCODES
- Instituciones Gubernamentales

Requisitos:

- Realizar la sesión Ordinaria o Extraordinaria el ultimo lunes de cada mes

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora el acta de la sesión.	Secretario COMUDE
2	Traslada a revisión y firma del acta.	Secretario COMUDE
3	Firman y sello del acta.	Participantes en la sesión Secretario del -COMUDE-



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Escaneo de documentos	Tiempo: 6 horas
------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Es el proceso por el cual se digitaliza los documentos que obran en esta municipalidad en manera física, en el cual se hace constar que efectivamente se tiene en orden cada archivo que se trabaja dentro de cada oficina de la municipalidad, asimismo para que estén al alcance de cada vecino que solicite información de su interés y sea mucho más fácil la búsqueda y la entrega de lo solicitado.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisito:

- Tener de forma física y original el documento

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita de forma verbal los documentos que obran en cada oficina que funciona dentro de la municipalidad para su escaneo	Oficial III
2	Verifica que cada documento solicitado este completo y ordenado por año	Oficial III
3	Crea una carpeta con el nombre de la unidad y el nombre del documento a escanear.	Oficial III
4	Verifica que el documento no tenga grapas, que las facturas no estén pegadas, para evitar cualquier problema en las hojas o equipo de trabajo.	Oficial III
5	Fotocopia los documentos que tienen facturas, recibos u hojas adicionales.	Oficial III
6	Escanea cada documento de forma ordenada y limpia.	Oficial III

7	Graba la documentación escaneada en las carpetas que fueron ya creadas con anterioridad.	Oficial III
8	Archiva las horas en los Leitz de forma ordenada.	Oficial III
9	Devuelve los documentos prestados a cada unidad donde corresponde.	Oficial III

ESCANEADO DE DOCUMENTOS

OFICIAL III



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Recepción de correspondencia	Tiempo: 3 días
------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Es el procedimiento en el cual se recibe la correspondencia dirigida a Alcalde, Concejo Municipal y demás oficinas que funcionan dentro de la Municipalidad.

Usuarios:

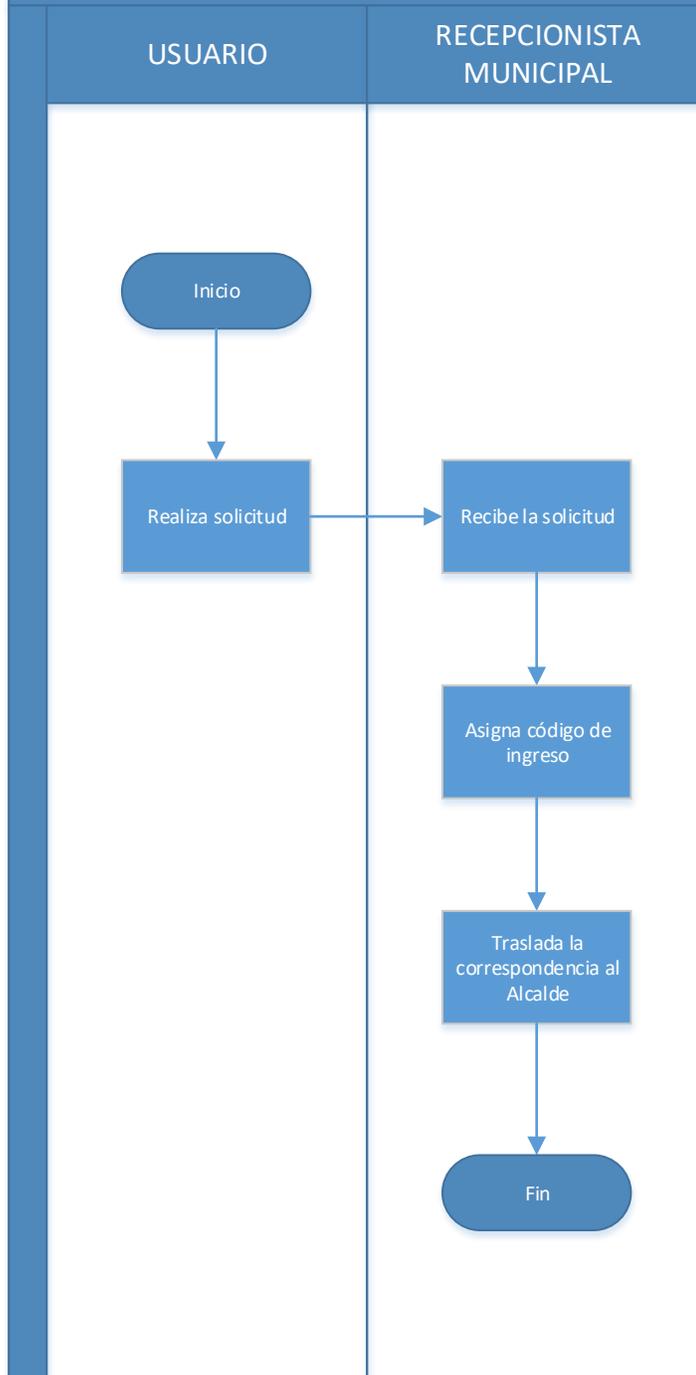
- Alcalde Municipal
- Concejo Municipal
- Dependencias Municipales
- Vecinos del municipio

Requisitos:

- Solicitud por escrito dirigida al Alcalde Municipal o Concejo Municipal
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato
- Número de Teléfono del solicitante
- Dirección para ser notificado

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud por escrito.	Usuario
2	Recibe la solicitud del usuario.	Recepcionista Municipal
3	Asigna un código de ingreso de la correspondencia	Recepcionista Municipal
4	Traslada la correspondencia a Alcaldía o Concejo Municipal para su conocimiento	Recepcionista Municipal

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Información al usuario	Tiempo: 10 minutos
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el procedimiento en el cual se proporciona información y direccionamiento a los usuarios a las diferentes unidades que funcionan dentro de la Municipalidad

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Vecinos de municipios aledaños

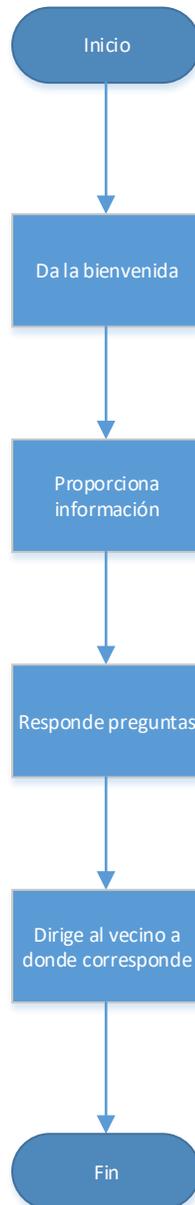
Requisitos:

- Ninguno

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Da la bienvenida a los visitantes	Recepcionista Municipal
2	Proporciona información al usuario	Recepcionista Municipal
3	Responde preguntas, quejas o sugerencias y orienta a los visitantes apropiadamente	Recepcionista Municipal
4	Dirige al vecino (a) a la unidad correspondiente si es necesario	Recepcionista Municipal

INFORMACIÓN AL USUARIO

RECEPCIONISTA MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Control de ingresos y egresos de llamadas	Tiempo: 2 minutos
------------------------------------	---	---------------------------------

Descripción General:

Es la recepción de llamadas por parte de los vecinos, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que necesitan información de cómo va el trámite que están realizando ante la Municipalidad o los requisitos que necesitan para la realización del mismo. Asimismo el egreso de llamadas por parte de los empleados de las diferentes unidades de la municipalidad hacia otras instituciones.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Empleados Municipales

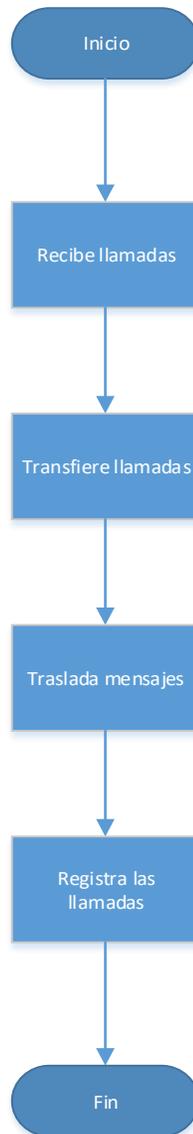
Requisitos:

- Ninguno

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe llamadas telefónicas que ingresan y egresan.	Recepcionista Municipal
2	Transfiere la llamada a la unidad donde solicitan comunicarse o bien toma el mensaje.	Recepcionista Municipal
3	Reporta a la unidad el mensaje recibido por parte del vecino (a)	Recepcionista Municipal
4	Registra las llamadas que ingresan y egresan de forma digital	Recepcionista Municipal

CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS DE LLAMADAS

RECEPCIONISTA MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Firmas de Alcaldía Municipal	Tiempo: 1 día
------------------------------------	--	-----------------------------

Descripción General:

Recibir documentos de las diferentes Unidades Municipales, para la autorización con firma y sello del Alcalde Municipal.

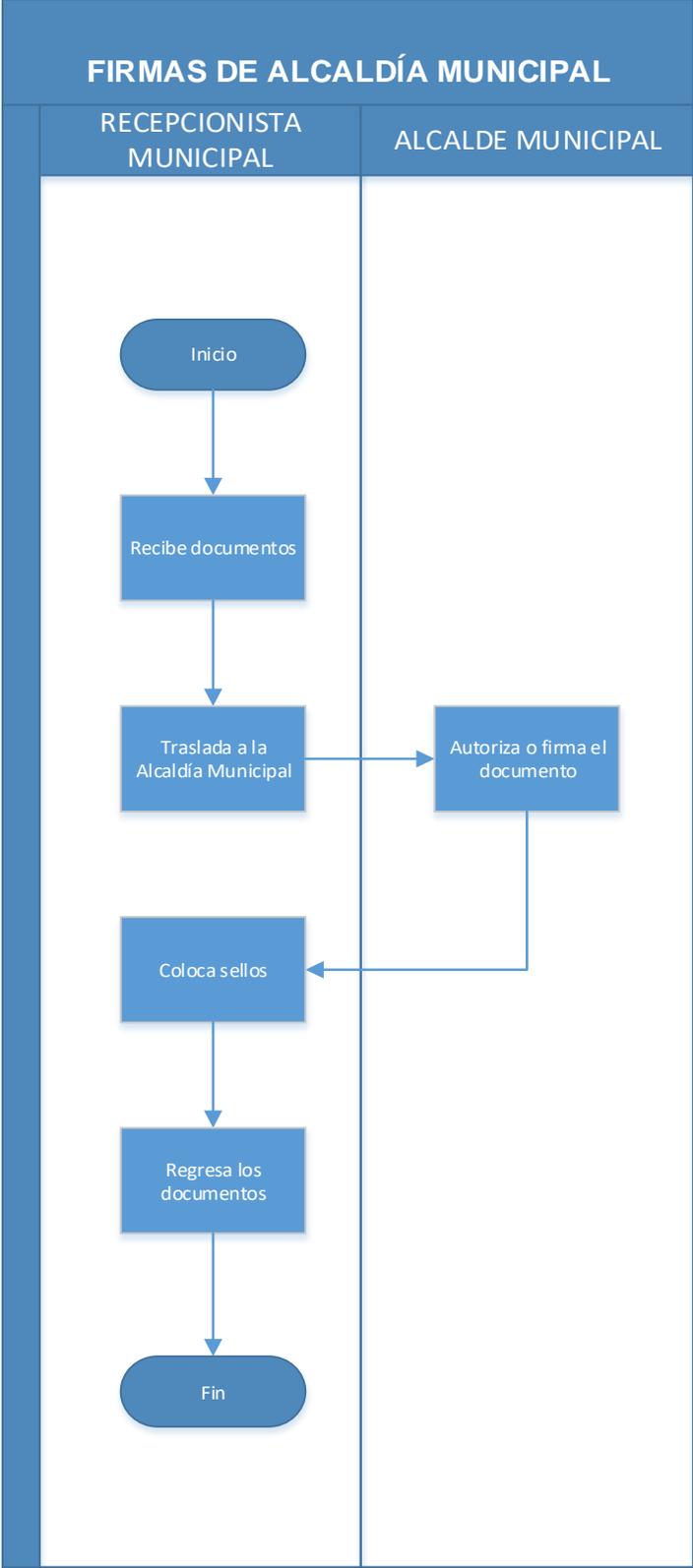
Usuarios:

- Jefes de Unidad
- Empleados Municipales

Requisitos:

- Ninguno

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe el documento de la unidad solicitante	Recepcionista Municipal
2	Traslada el documento a Alcaldía Municipal para su conocimiento y autorización	Recepcionista Municipal
3	Autoriza o firma el documento	Alcalde Municipal
4	Coloca el sello respectivo	Recepcionista Municipal
5	Regresa los documentos a las unidades correspondientes	Recepcionista Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Alquiler del salón municipal	Tiempo: 30 minutos
--------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Es el procedimiento que utiliza el vecino o vecinos aledaños, para utilizar las instalaciones del salón municipal y realizar cualquier tipo de actividad siempre y cuando no altere el orden público.

Usuarios:

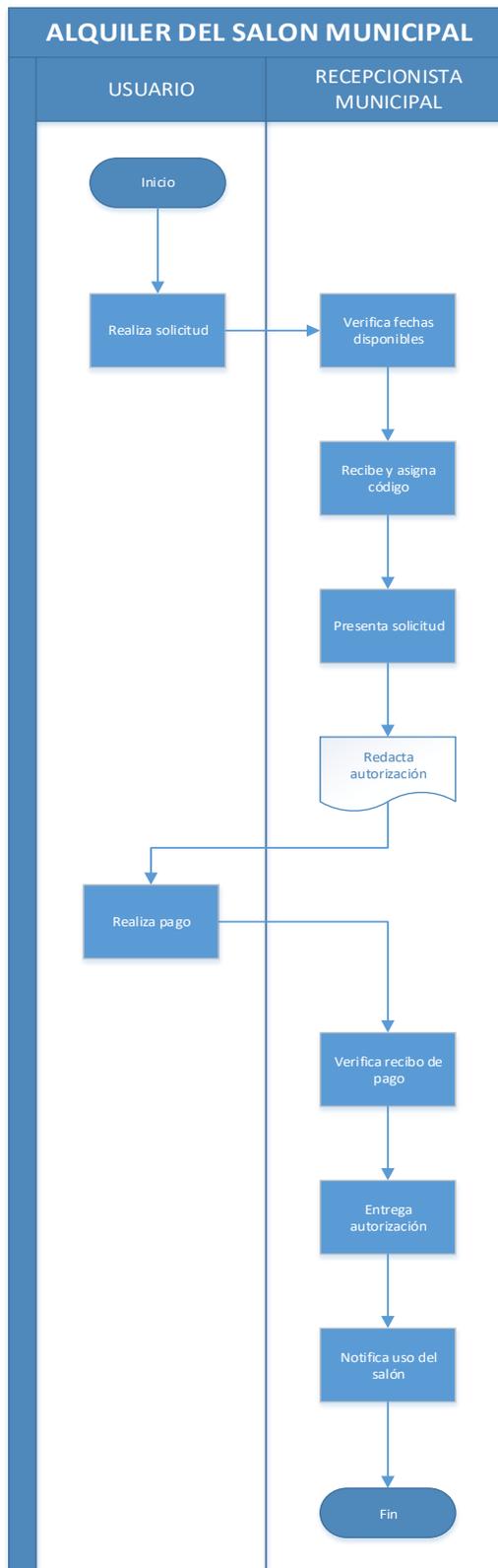
- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Instituciones
- Vecinos aledaños

Requisitos:

- Solicitud por escrito dirigida al Alcalde Municipal
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación
- Fotocopia del Boleto de Ornato
- Número de Teléfono del solicitante

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud por escrito del salón	Usuario
2	Verifica fechas disponibles en el registro del control del Salón Municipal	Recepcionista Municipal
3	Recibe y asigna un código de ingreso a la solicitud	Recepcionista Municipal
4	Presenta la solicitud para conocimiento y autorización del Alcalde Municipal	Recepcionista Municipal
5	Redacta la autorización correspondiente	Recepcionista Municipal
6	Realiza el pago en Receptoría Municipal	Usuario
7	Verifica el recibo de pago y anota en el control del Salón Municipal	Recepcionista Municipal

8	Entrega de la autorización al usuario	Recepcionista Municipal
9	Notifica a la encargada del Salón y Policías Municipales las actividades que se llevaran a cabo en las instalaciones del salón municipal durante la semana	Recepcionista Municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Informe de Maestros(as) Municipales	Tiempo: 15 minutos
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el informe que presentan mensualmente los maestros dirigido a la comisión de educación.

Usuarios:

- Comisión de Educación Municipal.

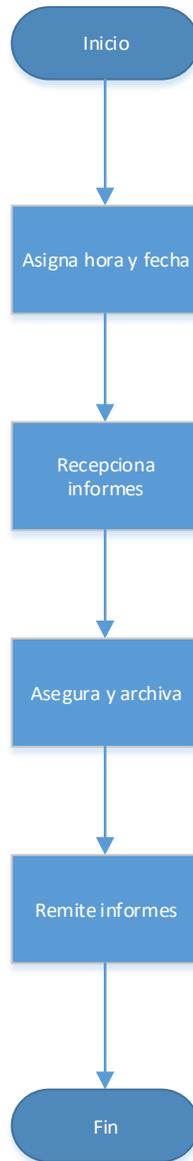
Requisitos:

- Se entrega de forma mensual.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Asigna fecha y hora para recepción de informes.	Recepcionista Municipal
2	Recibe los informes de Maestros Municipales.	Recepcionista Municipal
3	Asegura y archiva los informes.	Recepcionista Municipal
4	Remite los informes recibidos al presidente de la Comisión de Educación.	Recepcionista Municipal

INFORME DE MAESTROS(AS) MUNICIPALES

RECEPCIONISTA MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Oficina de Síndicos Municipales Titulaciones Supletorias	Tiempo: De 2 a 3 semanas
--------------------------------	--	---

Descripción General:

Son Diligencias Voluntarias en las cuales una persona carece de título inscribible en el Registro de la Propiedad, adquiere un título a través de un auto aprobatorio dictado por un juez de Primera Instancia Civil para poder inscribir su propiedad en el registro antes mencionado.

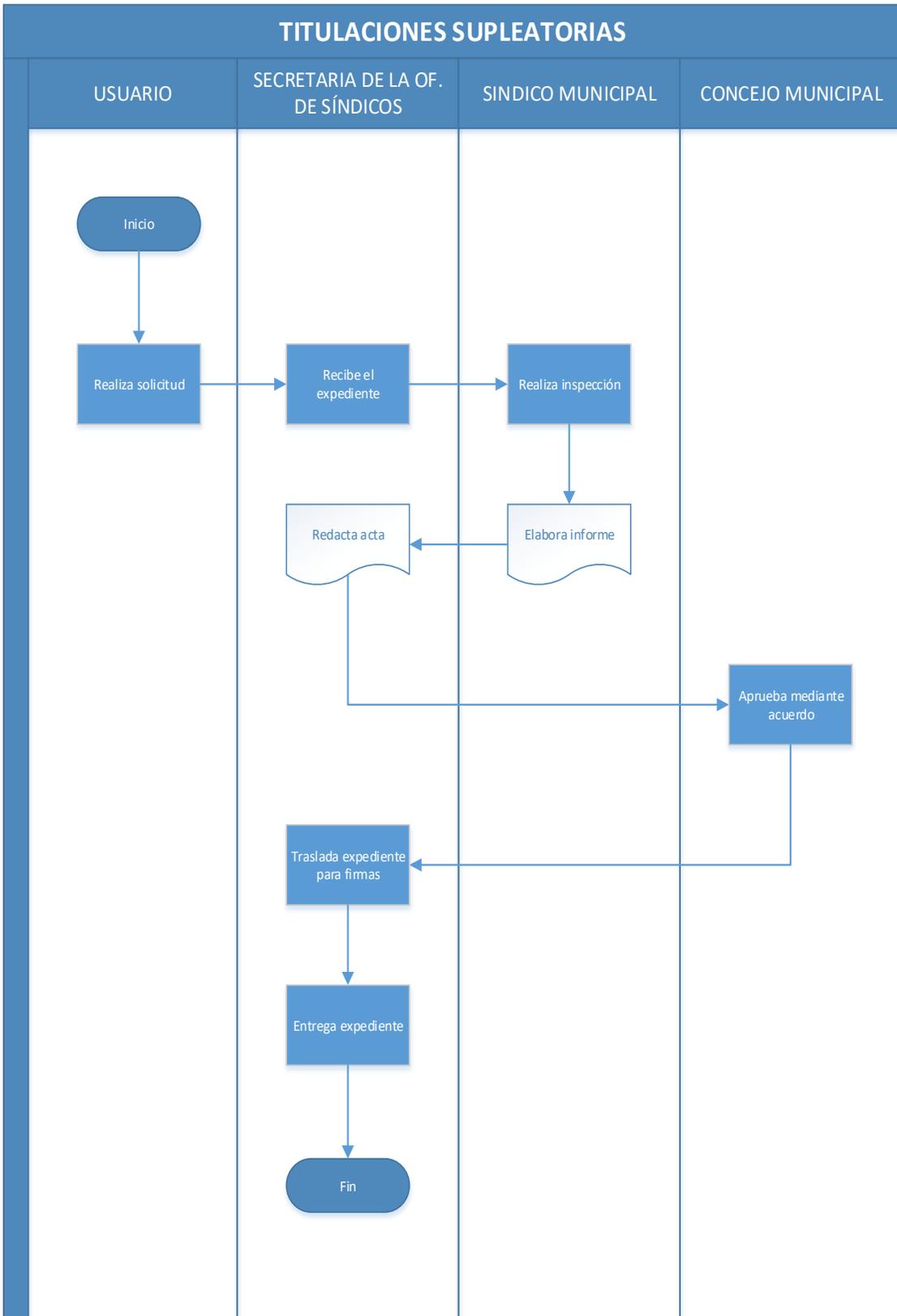
Usuarios:

- Vecinos Interesados

Requisitos:

- Expediente emitido por el Juzgado de Primera Instancia Civil

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud al entregar el expediente en la oficina de Síndicos Municipales	Usuario
2	Recibe el expediente, emite resolución de trámite y programa la inspección	Secretaria de la Of. De Síndicos
3	Realiza inspección en el lugar para verificar medidas, colindancias, la existencia de servidumbres activas y/o pasivas, servicios, etc.	Síndico Municipal
4	Elabora informe.	Síndico Municipal
5	Redacta acta de inspección Ocular	Secretaria de la Of. De Síndicos
6	Aprueba mediante acuerdo del Concejo Municipal	Concejo Municipal
7	Traslada el expediente para firmas	Secretaria de la Of. De Síndicos
8	Entrega el expediente al solicitante para que lo remita al juzgado correspondiente	Secretaria de la Of. De Síndicos



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Oficina de Sínicos Municipales Autorizaciones de desmembración	Tiempo: De 2 a 3 semas
------------------------------------	--	---

Descripción General:

Es cuando una persona divide un inmueble para que en un futuro se pueda enajenar la fracción dividida favor de otra persona; o cuando una persona parte un inmueble a favor de sí misma.

Usuarios:

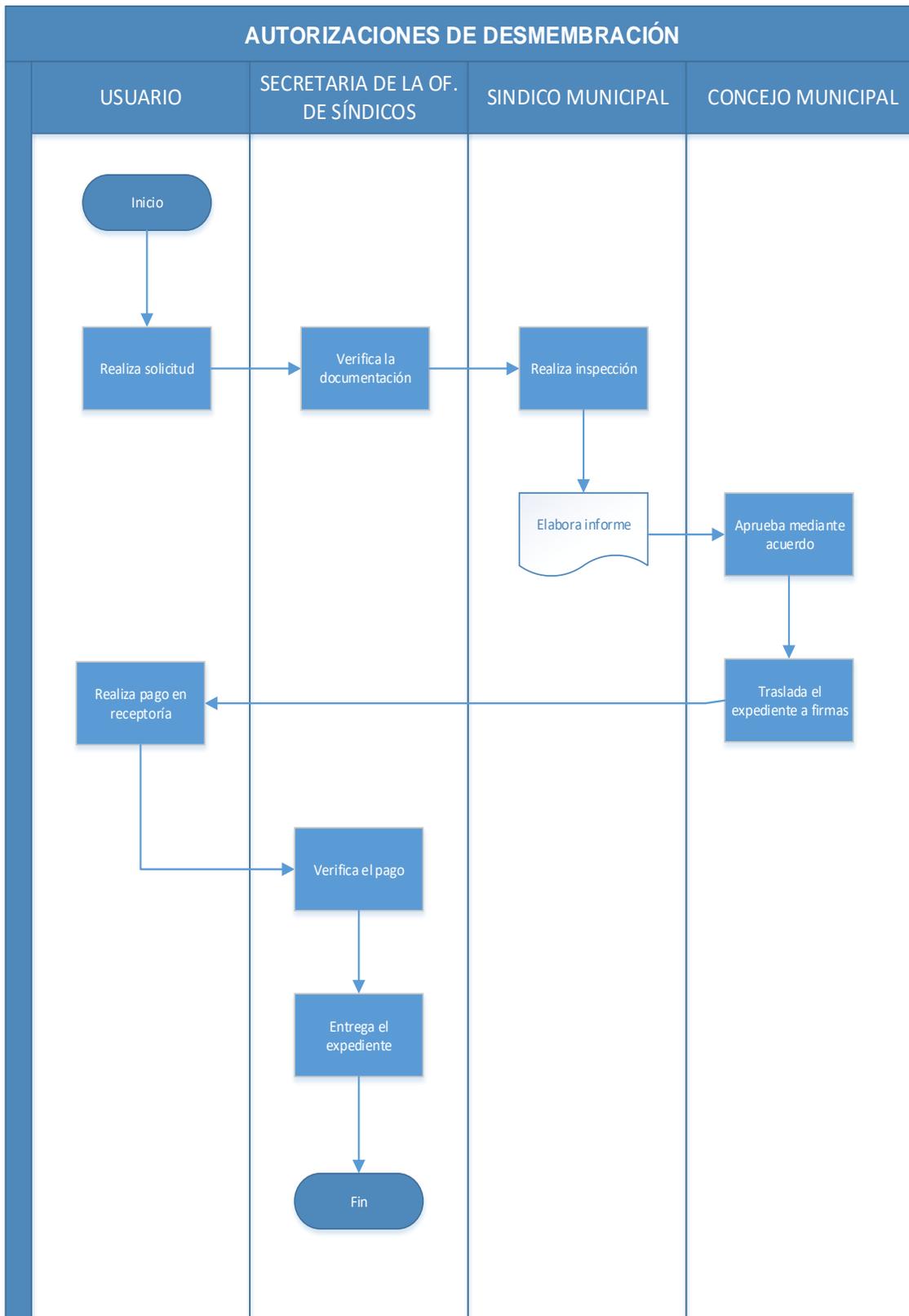
- Vecinos del Municipio de La Esperanza (beneficiarios)

Requisitos:

- Solicitud de autorización de desmembración
- Copia del primer testimonio de la escritura de la fracción a desmembrar
- Plano del terreno a desmembrar
- Copia de DPI del comprador
- Copia de boleto de ornato del comprador
- Pago por autorización de desmembración

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud de forma escrita.	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa y programa inspección.	Secretaria de la Of. De Síndicos
3	Realiza inspección en el lugar para verificar medidas, colindancias.	Síndico Municipal
4	Realiza informe.	Síndico Municipal
5	Aprueba mediante acuerdo del Concejo Municipal.	Concejo Municipal
6	Traslada el expediente a firmas.	Secretaria de la Of. De Síndicos
7	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago	Usuario

8	Verifica el recibo de pago	Secretaria de la Of. De Síndicos
9	Entrega el expediente al solicitante para que lo remita a donde corresponda	Secretaria de la Of. De Síndicos



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Oficina de Sínicos Municipales Licencias de Construcción	Tiempo: De 2 a 3 semanas
------------------------------------	--	---

Descripción General:

Es el documento mediante el cual una persona solicita se le autorice realizar una construcción en un inmueble de su propiedad.

Usuarios:

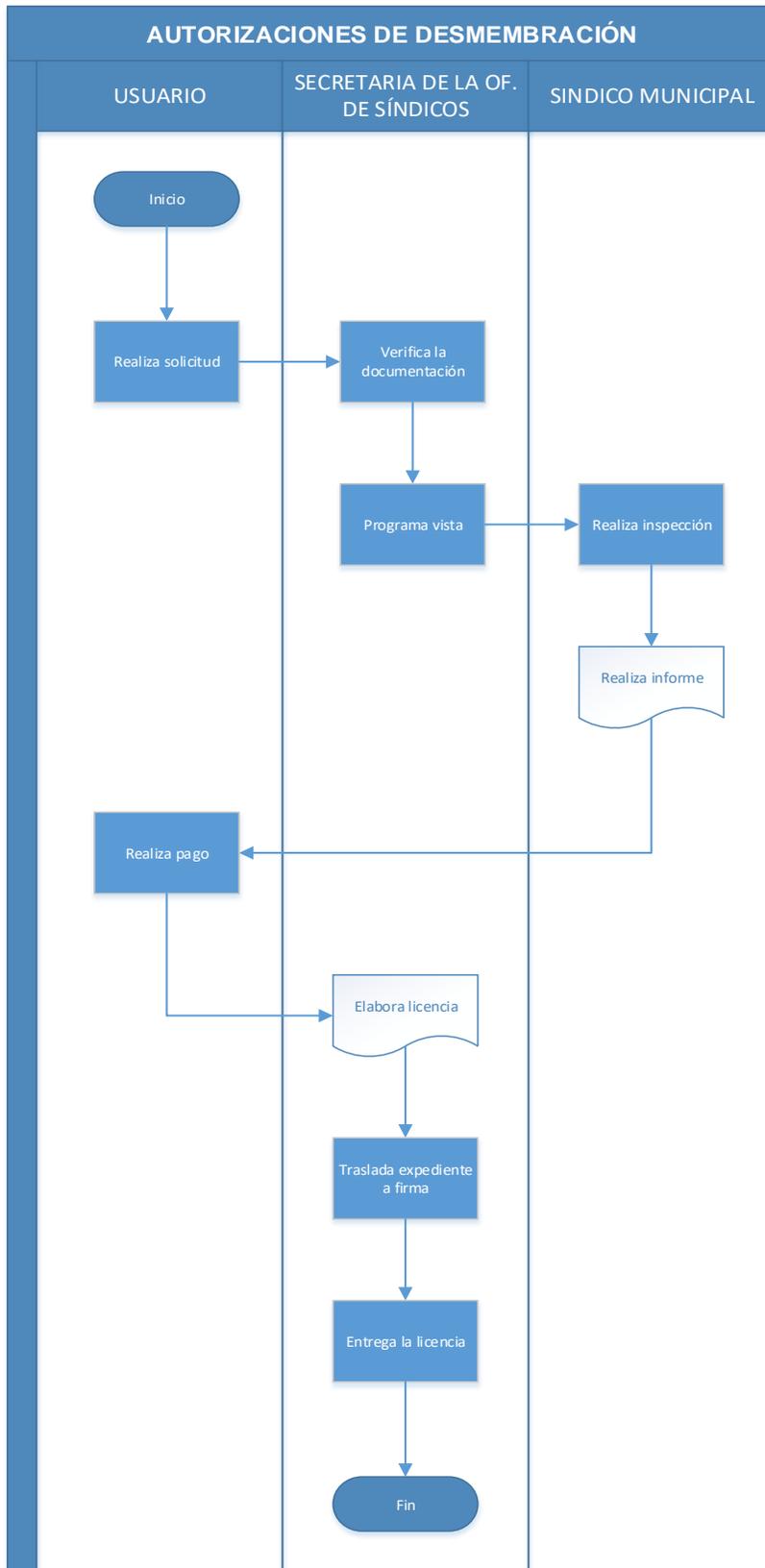
- Vecinos del Municipio

Requisitos:

- Comprar formulario de solicitud de licencia de construcción en tesorería que le cuesta Q. 10.00
- Fotocopia de DPI del propietario del terreno donde se va a construir
- Fotocopia de boleto de ornato del propietario del terreno donde se va a construir
- Fotocopia de la escritura del terreno donde se va a construir
- Plano del terreno con medidas y colindancias
- Plano de la construcción que se va a realizar
- Estudio de Impacto Ambiental (Se tramita en el Ministerio de Ambiente y recursos Naturales)

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de forma escrita.	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa.	Secretaria de la Of. De Síndicos
3	Programa visita de campo.	Secretaria de la Of. De Síndicos
4	Realiza inspección en el lugar donde se pretende a construir para la alineación respectiva.	Síndico Municipal
5	Realiza Informe.	Síndico Municipal

6	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago.	Usuario
7	Elabora la licencia de construcción.	Secretaria de la Of. De Síndicos
8	Traslada el expediente a firmas.	Secretaria de la Of. De Síndicos
9	Entrega la licencia de construcción al interesado.	Secretaria de la Of. De Síndicos



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Sindicatos Municipales Constancias ubicación de inmueble	Tiempo: 1 semana
------------------------------------	--	--------------------------------

Descripción General:

Es el documento mediante el cual se asigna la dirección exacta a un inmueble que no tiene clara la ubicación o está es errónea.

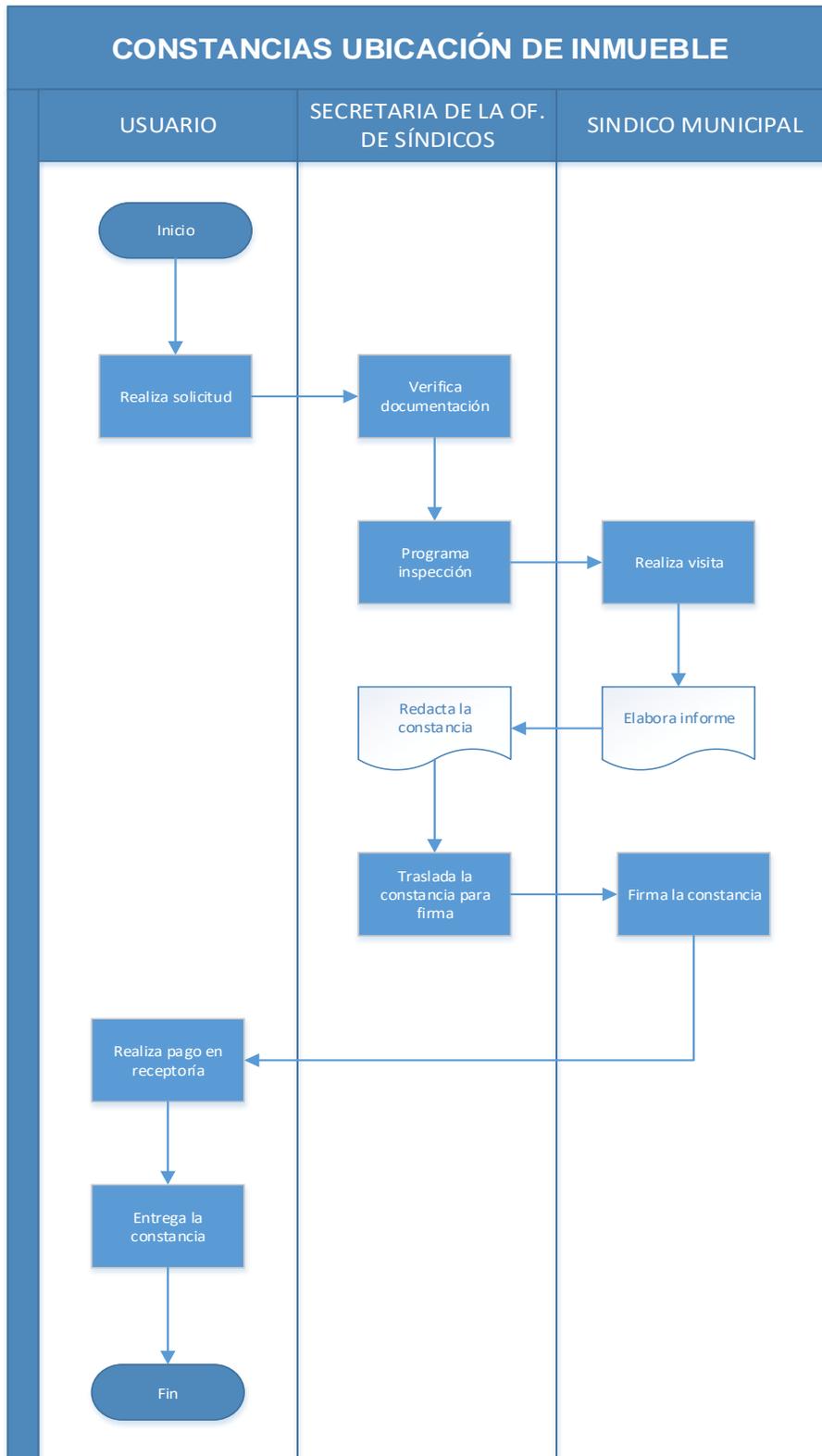
Usuarios:

- Vecinos

Requisitos:

- Solicitud de que se extienda constancia de ubicación de inmueble
- Fotocopia de Documento Personal de Identificación y boleto de ornato
- Fotocopia de la escritura del inmueble a ubicar

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de forma escrita.	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa.	Secretaria de la Of. De Síndicos
3	Programa inspección.	Secretaria de la Of. De Síndicos
4	Realiza visita en el lugar donde se ubica el inmueble.	Síndico Municipal
5	Elabora Informe.	Síndico Municipal
6	Redacta la constancia de Ubicación de Inmueble.	Secretaria de la Of. De Síndicos
7	Traslada la constancia para a firma.	Secretaria de la Of. De Síndicos
8	Firma la constancia de ubicación de Inmueble.	Síndico Municipal
9	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago	Usuario
10	Entrega la constancia de Ubicación de Inmueble	Secretaria de la Of. De Síndicos



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Sindicas Municipales Constancias de Nomenclatura	Tiempo: 1 semana
--------------------------------	--	--------------------------------

Descripción General:

Es el documento mediante el cual se hace constar el número de nomenclatura que le corresponde a una vivienda.

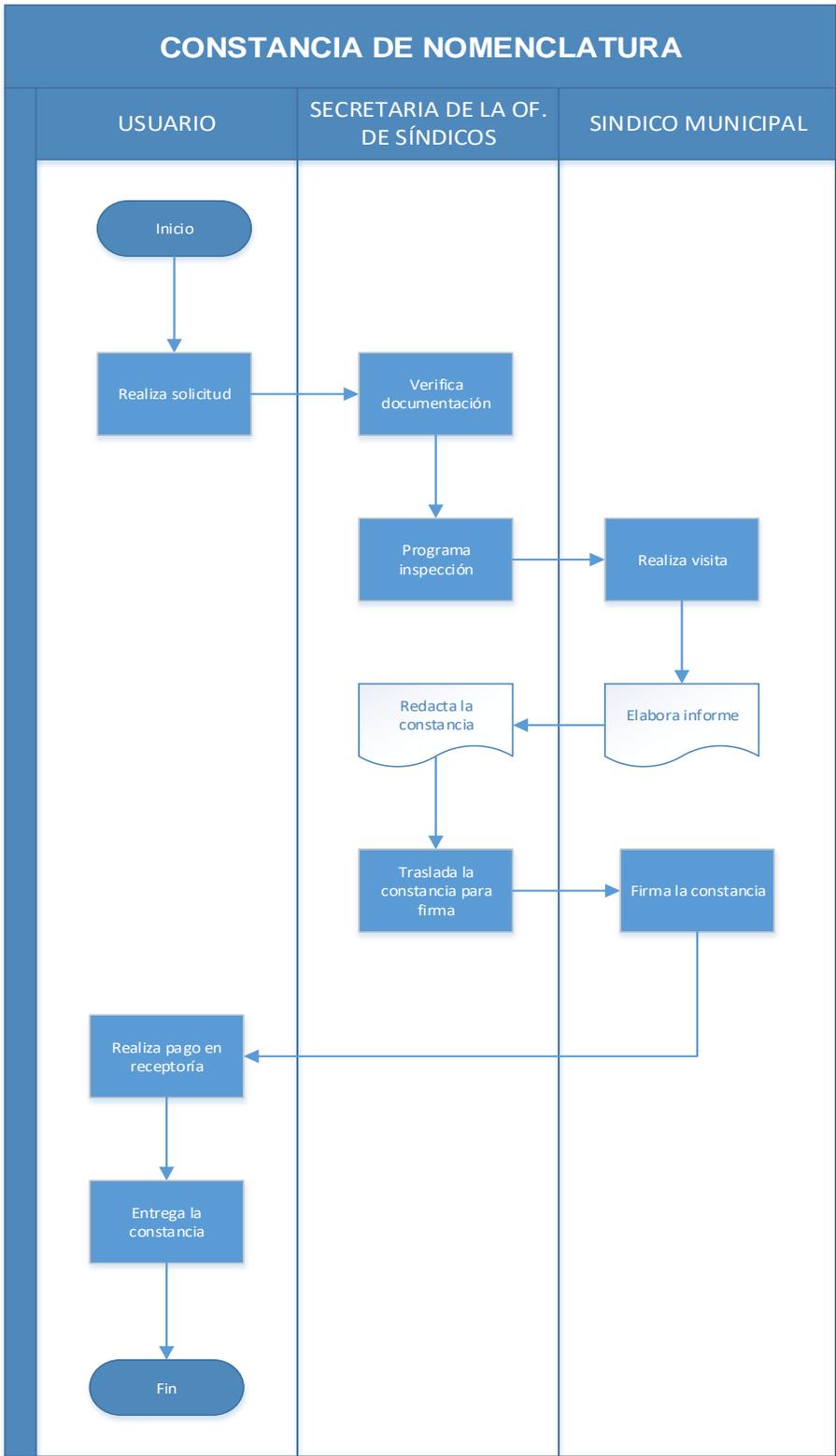
Usuarios:

- Vecinos

Requisitos:

- Fotocopia de Documento Personal de Identificación y boleto de ornato

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud de forma verbal.	Usuario
2	Verifica que la documentación este completa.	Secretaria de la Of. De Síndicos
3	Programa visita de inspección.	Secretaria de la Of. De Síndicos
4	Realiza inspección en el lugar donde se ubica el inmueble	Síndico Municipal
5	Realiza Informe.	Síndico Municipal
6	Redacta la constancia de nomenclatura.	Secretaria de la Of. De Síndicos
7	Traslada la constancia de Nomenclatura a firma.	Secretaria de la Of. De Síndicos
8	Firma la constancia de Nomenclatura.	Síndico Municipal
9	Realiza pago de la tasa municipal en Receptoría Municipal y presenta el recibo de pago	Usuario
10	Entrega la constancia de Ubicación de Inmueble	Secretaria de la Of. De Síndicos



16. CENTRO CULTURAL MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Centro Cultural Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Servicio de educación artística	Tiempo: Indefinido
-----------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es ofrecer cursos técnicos y artísticos a niños jóvenes y adultos, en el periodo de enero a octubre, asistiendo regularmente 4 horas semanales a clases.

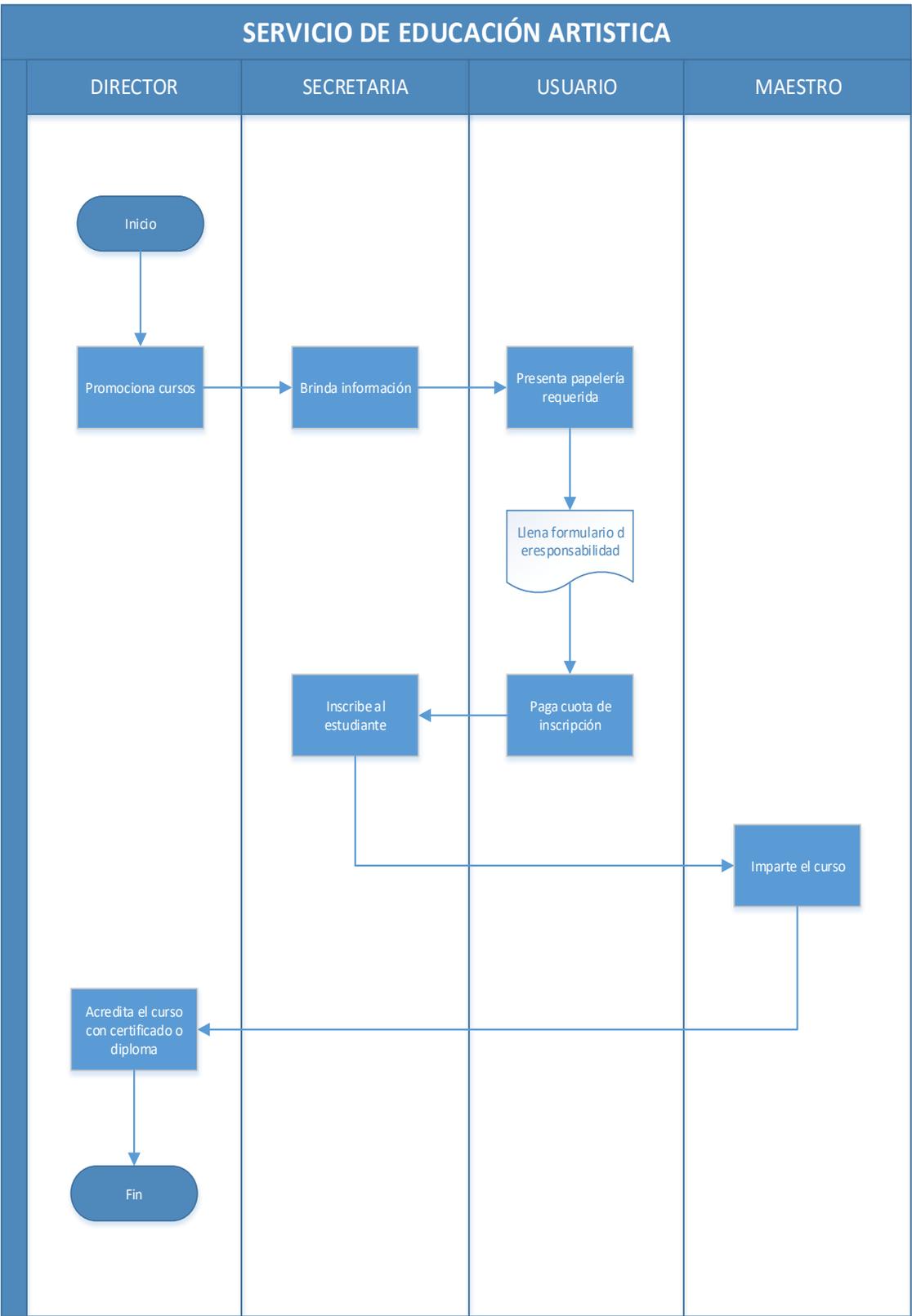
Usuarios:

- Vecinos del municipio y municipios cercanos entre niños, jóvenes y adultos.

Requisitos:

- fotocopia de Fe de Edad ó DPI.
- Pago de cuota de inscripción
- Presentación y llenado de formulario
- Asistencia regular a los cursos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Promociona cursos técnicos y artísticos.	Director
2	Brinda información sobre los cursos y procedimientos de inscripción.	Secretaria
3	Presenta papelería requerida.	Usuario
4	Llena formulario de responsabilidad.	Usuario
5	Paga cuota de inscripción.	Usuario
6	Inscribe formalmente al estudiante.	Secretaria
7	Imparte el curso.	Maestro
8	Acredita el curso por medio de certificado o diploma.	Director



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Centro Cultural Municipal**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Servicio de biblioteca	Tiempo: Variado
-----------------------------	--	---------------------------

Descripción General:

Se trata en ofrecer servicio de consultas y préstamos de libros a personas en general

Usuarios:

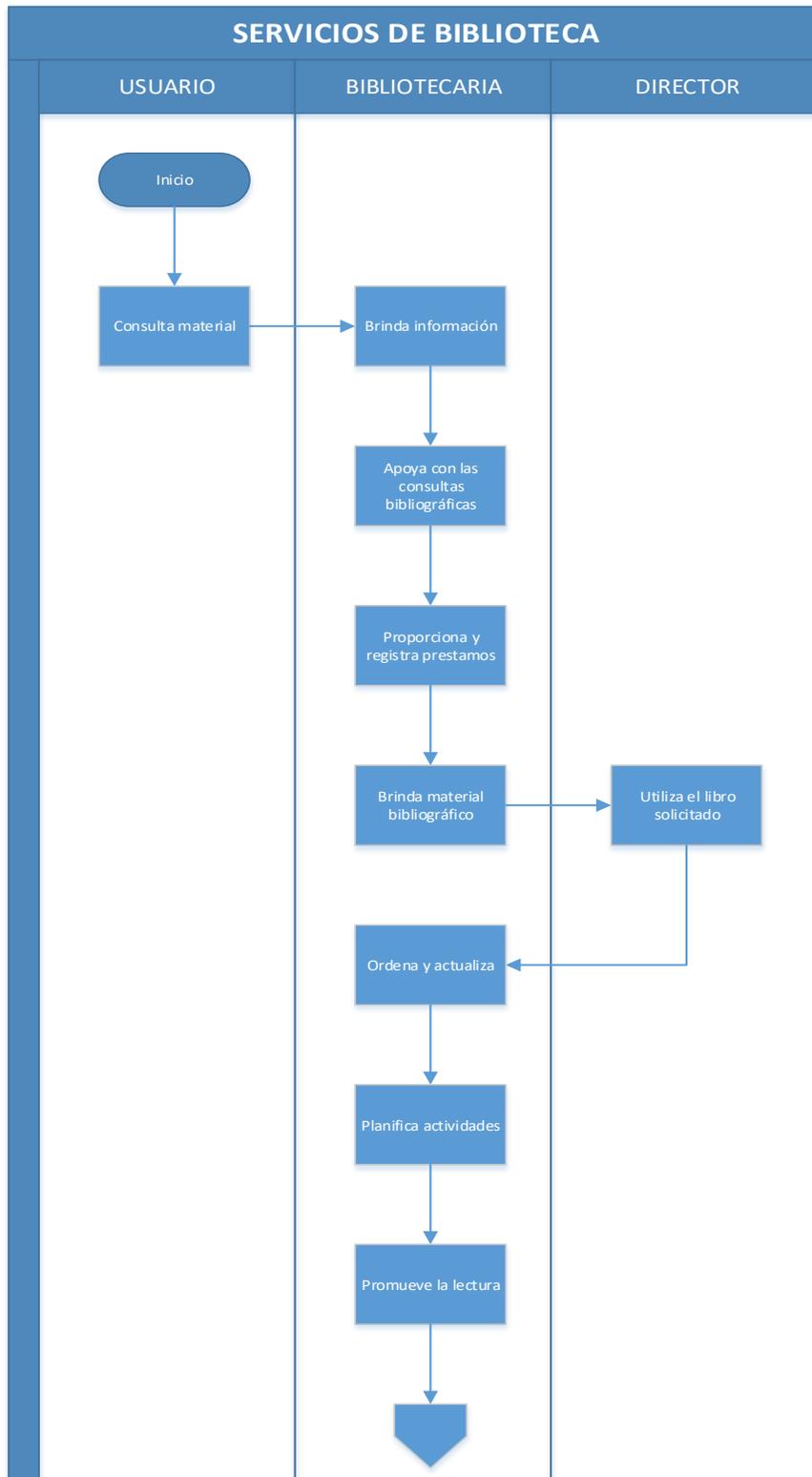
- Vecinos del municipio y municipios cercanos entre niños, jóvenes y adultos

Requisitos:

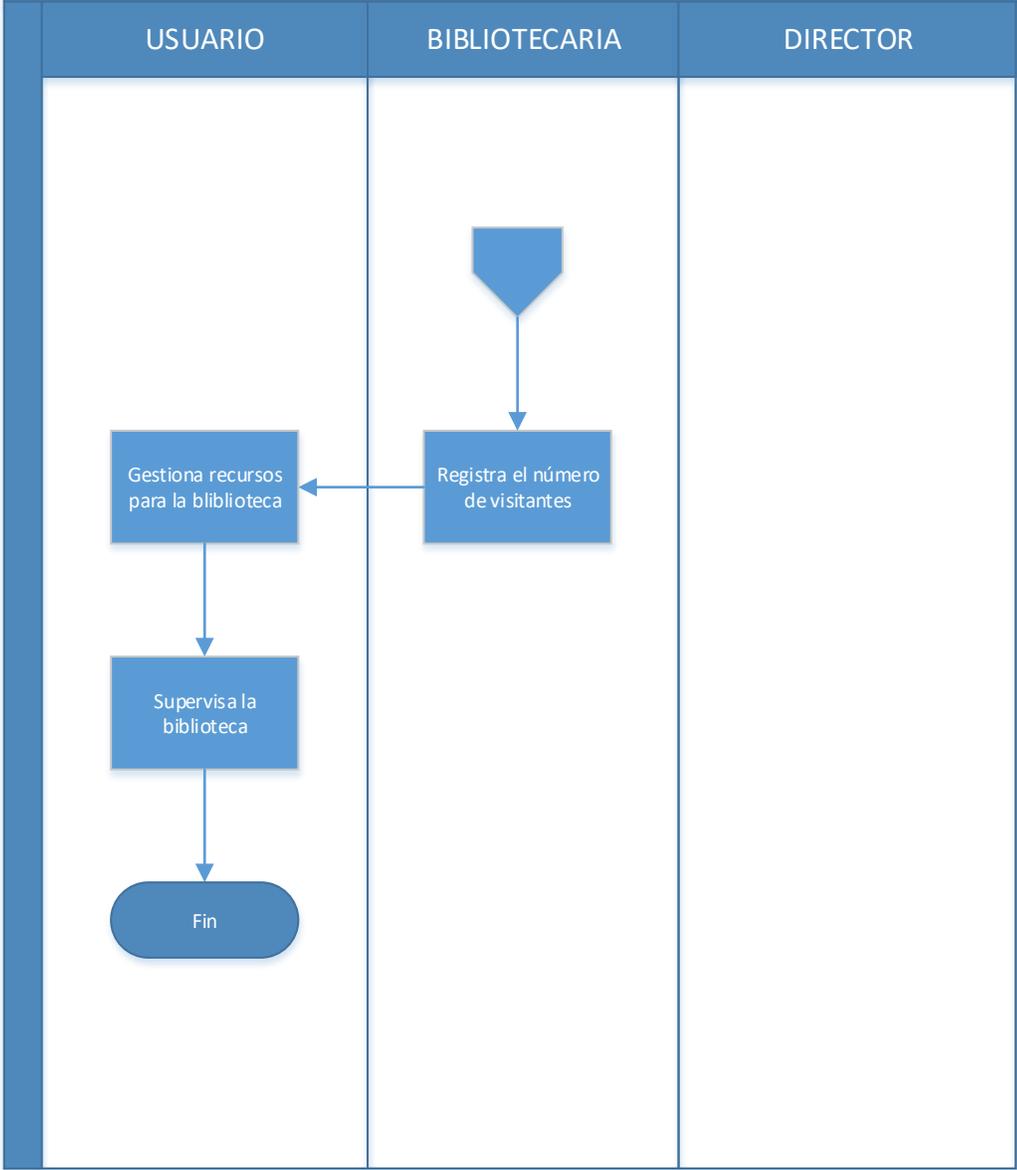
- Fotocopia de Fe de Edad ó DPI.
- Fotocopia de recibo de luz o teléfono
- Programar tiempo de uso
- Uso adecuado de libros e instalaciones

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Consulta material bibliográfico.	Usuario
2	Brinda información sobre los requisitos y condiciones de uso.	Bibliotecaria
3	Apoya con las consultas bibliográficas.	Bibliotecaria
4	Proporciona y registra el préstamo de libros.	Bibliotecaria
5	Brinda material bibliográfico.	Bibliotecaria
6	Utiliza el libro solicitado.	Usuario
7	Ordena y actualiza información bibliográfica.	Bibliotecaria
8	Planifica actividades para grupos de estudiantes beneficiados.	Bibliotecaria

9	Promueve actividades de lectura.	Bibliotecaria
10	Registra el número de visitantes en biblioteca.	Bibliotecaria
11	Gestiona recursos para biblioteca.	Director
12	Supervisa el servicio de la biblioteca.	Director



SERVICIOS DE BIBLIOTECA



17. UNIDAD DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: CONSTANCIA DE IUSI	Tiempo: 1 día
-----------------------------	--	-------------------------

Descripción General:

La constancia del Impuesto Único Sobre Inmueble -IUSI-, se brinda a los vecinos que cuentan con una finca ubicada dentro de la jurisdicción del municipio.

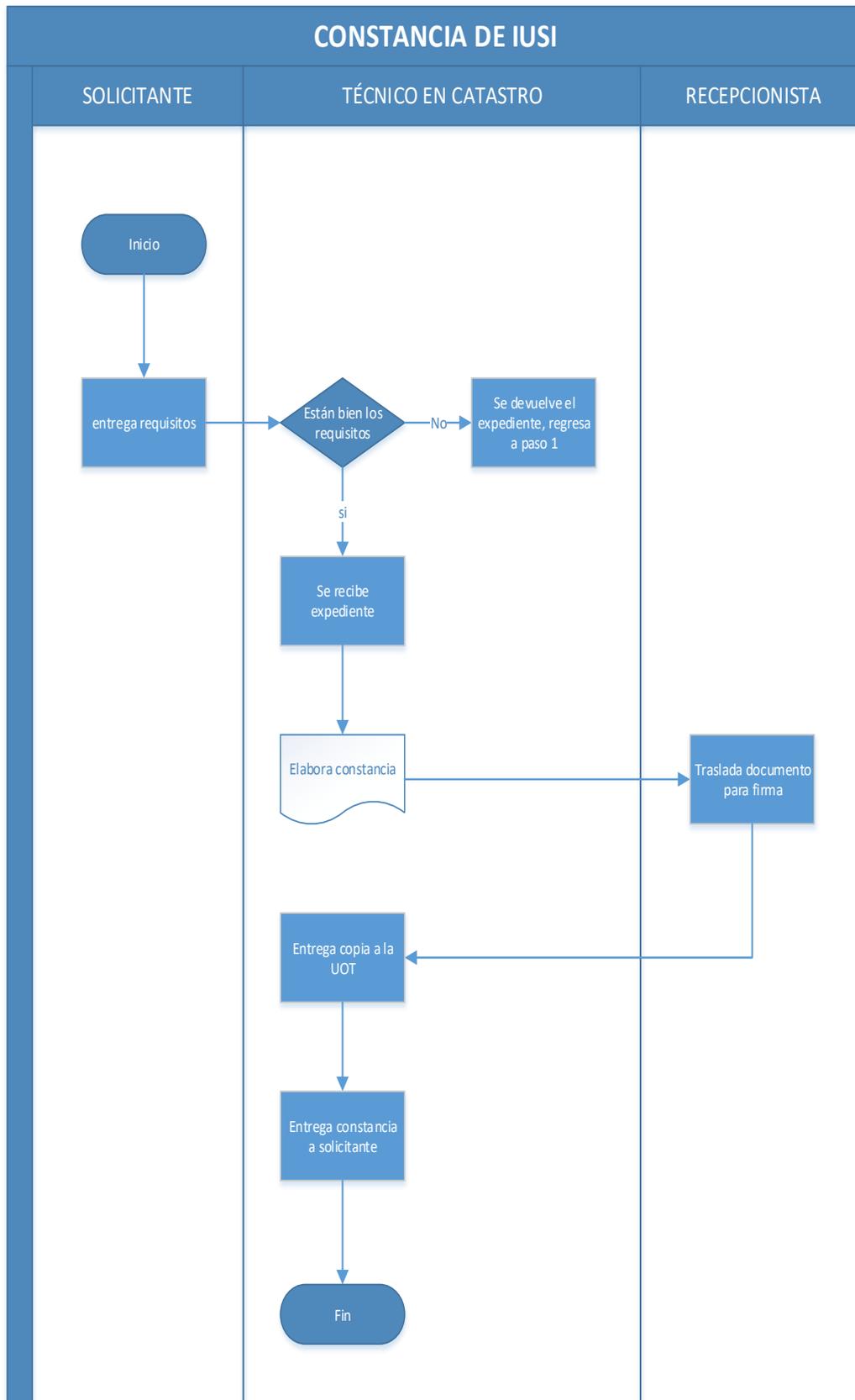
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza

Requisitos:

- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de Boleto de Ornato
- Fotocopia de la certificación del Segundo Registro de la Propiedad o Fotocopia de la Escritura del bien inmueble.
- Fotocopia del Recibo de pago de la constancia

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Entrega requisitos de solicitud de constancia.	Solicitante
2	Recibe y verifica los requisitos.	Técnico en Catastro
3	Elabora constancia.	Técnico en Catastro
4	Traslada documento para firma	Recepcionista
5	Entrega copia de constancia a la UOT	Técnico en Catastro
6	Entrega de constancia al solicitante y firma fotocopia de recibido	Técnico en Catastro



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Modificación del planes y reglamentos	Tiempo: Indefinido
-----------------------------	---	------------------------------

Descripción General:

Creación y actualización de planes territoriales y reglamentos para mejorar las condiciones del municipio y la calidad de vida de los habitantes.

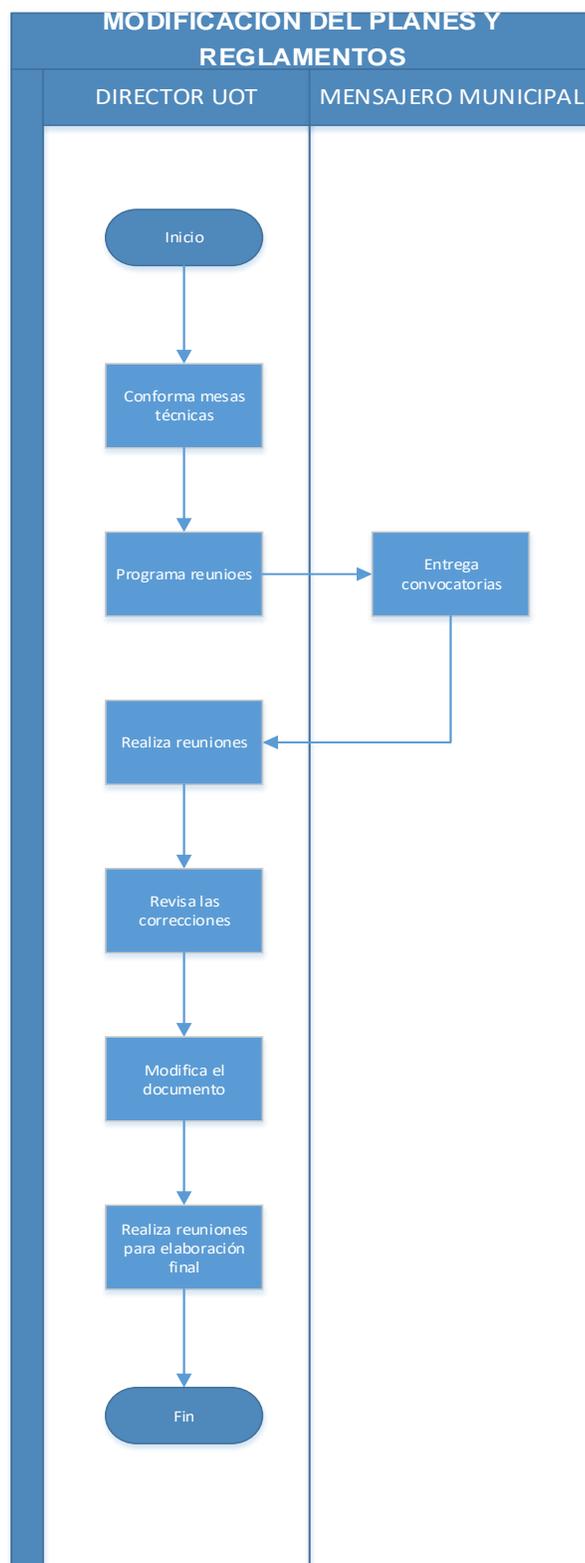
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Técnicos Municipales

Requisitos:

- Asistencia a las reuniones que se convoca

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Conforma mesas técnicas.	Director UOT
2	Programa reuniones.	Director UOT
3	Entrega convocatorias.	Mensajero Municipal
4	Realiza reuniones.	Director UOT
5	Revisa las correcciones.	Director UOT
6	Modifica documento.	Director UOT
7	Realiza reuniones consecutivas para elaboración final.	Director UOT



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Implementación de nomenclatura	Tiempo: indefinido
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

De acuerdo a las necesidades y falta de servicios observados en el sector, se realiza la propuesta de nomenclatura para brindar mejores servicios públicos y privados.

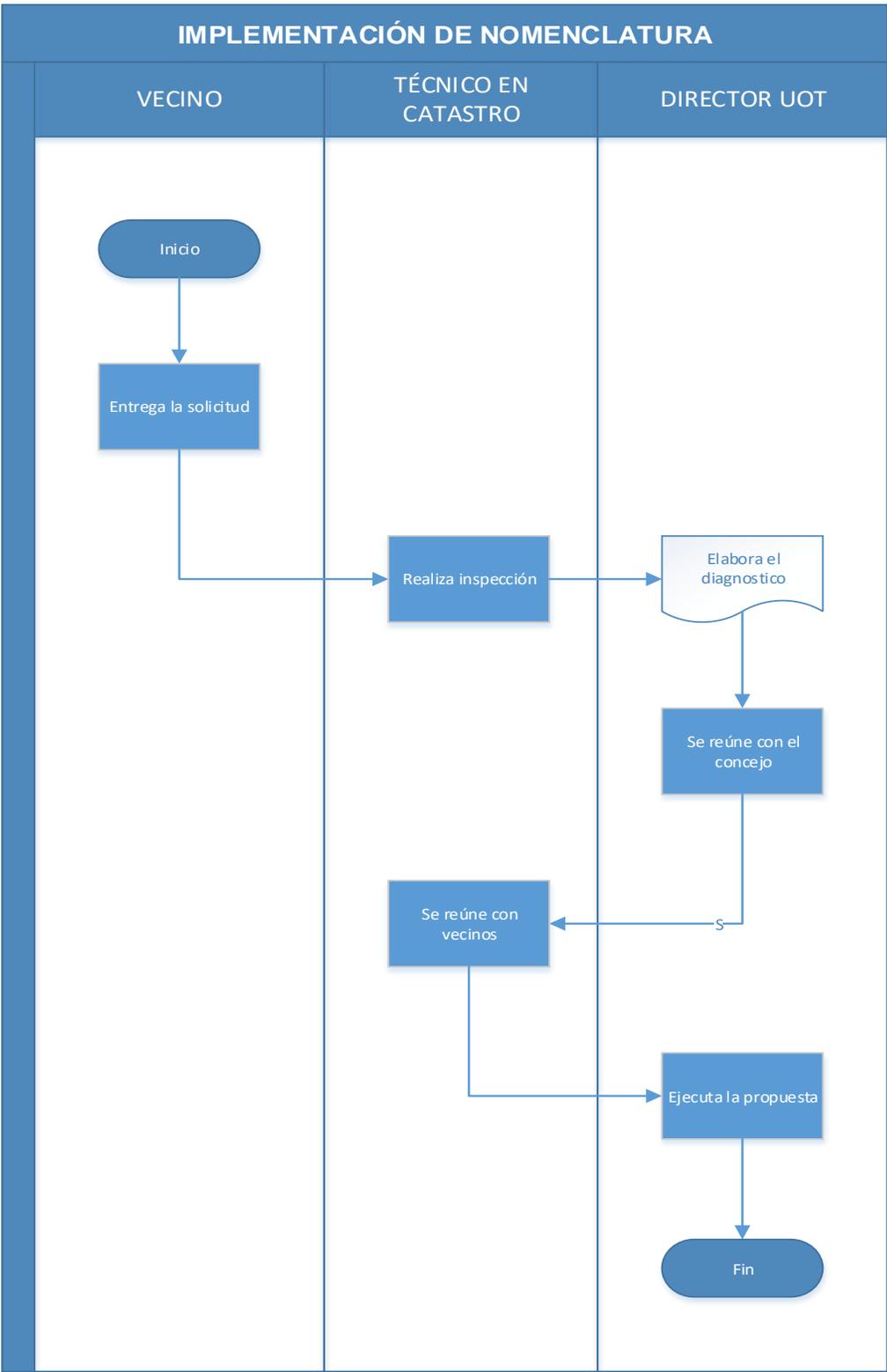
Usuarios:

- Vecinos interesados

Requisitos:

- Solicitud a Concejo Municipal por representantes de los vecinos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Entrega la solicitud.	Vecino
2	Realiza inspección en el sector.	Técnico en Catastro
3	Elabora el diagnóstico.	Director UOT
4	Se reúne con el Concejo Municipal para la aprobación de la propuesta.	Director UOT
5	Se reúne con vecinos del sector para notificar respuesta de la solicitud.	Técnico en Catastro
6	Ejecuta la propuesta.	Director UOT



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Actualización de información geográfica	Tiempo: Indefinido
--------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Se realiza la actualización de información geográfica y espacial del municipio, para conocer todos los cambios que se desarrollan dentro del municipio debido al crecimiento.

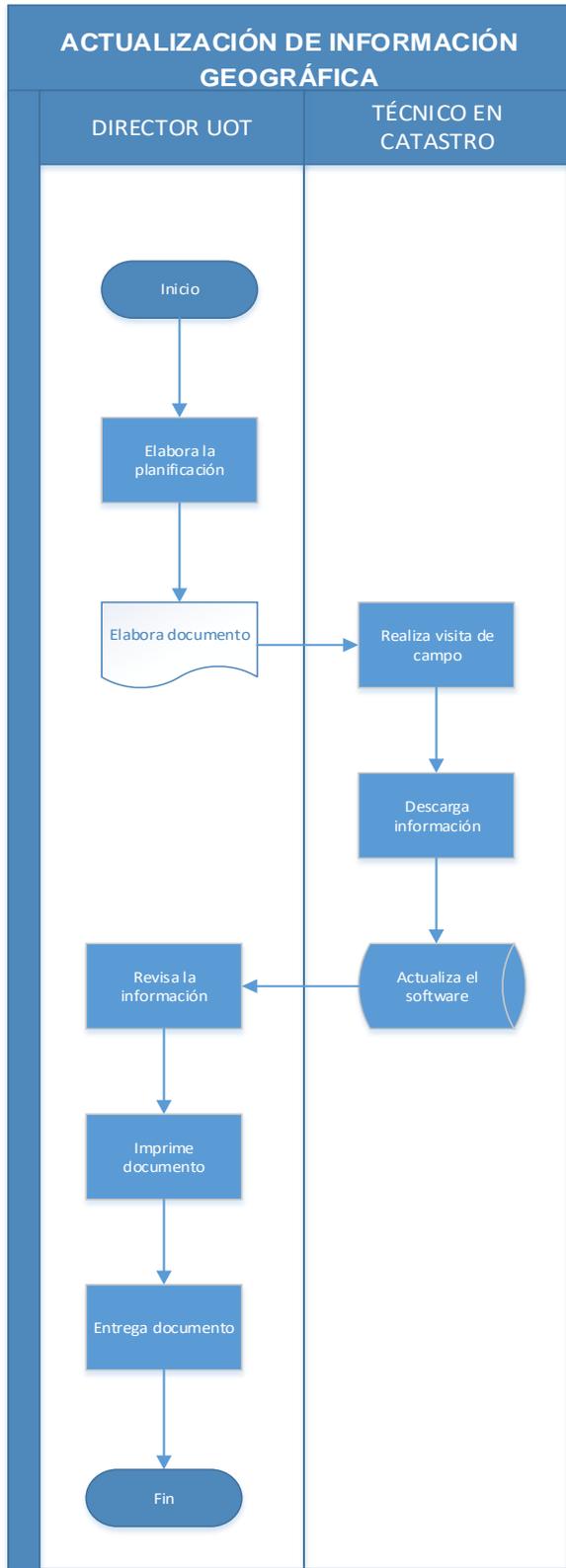
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Municipalidad de La Esperanza

Requisitos:

- Autorización del Concejo Municipal

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora la planificación.	Director UOT
2	Elabora documentos para la recopilación de información.	Director UOT
3	Realiza visita de campo al área que fue asignado.	Técnico en Catastro
4	Descarga de información.	Técnico en Catastro
5	Actualiza la información en software.	Técnico en Catastro
6	Revisa la información.	Director UOT
7	Imprime documentos.	Director UOT
8	Entrega documento final.	Director UOT



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de requerimiento	Tiempo: 1 día
------------------------------------	---	-----------------------------

Descripción General:

Documento que se realiza para solicitar material de librería, equipo de oficina, alimentos para llevar a cabo reuniones.

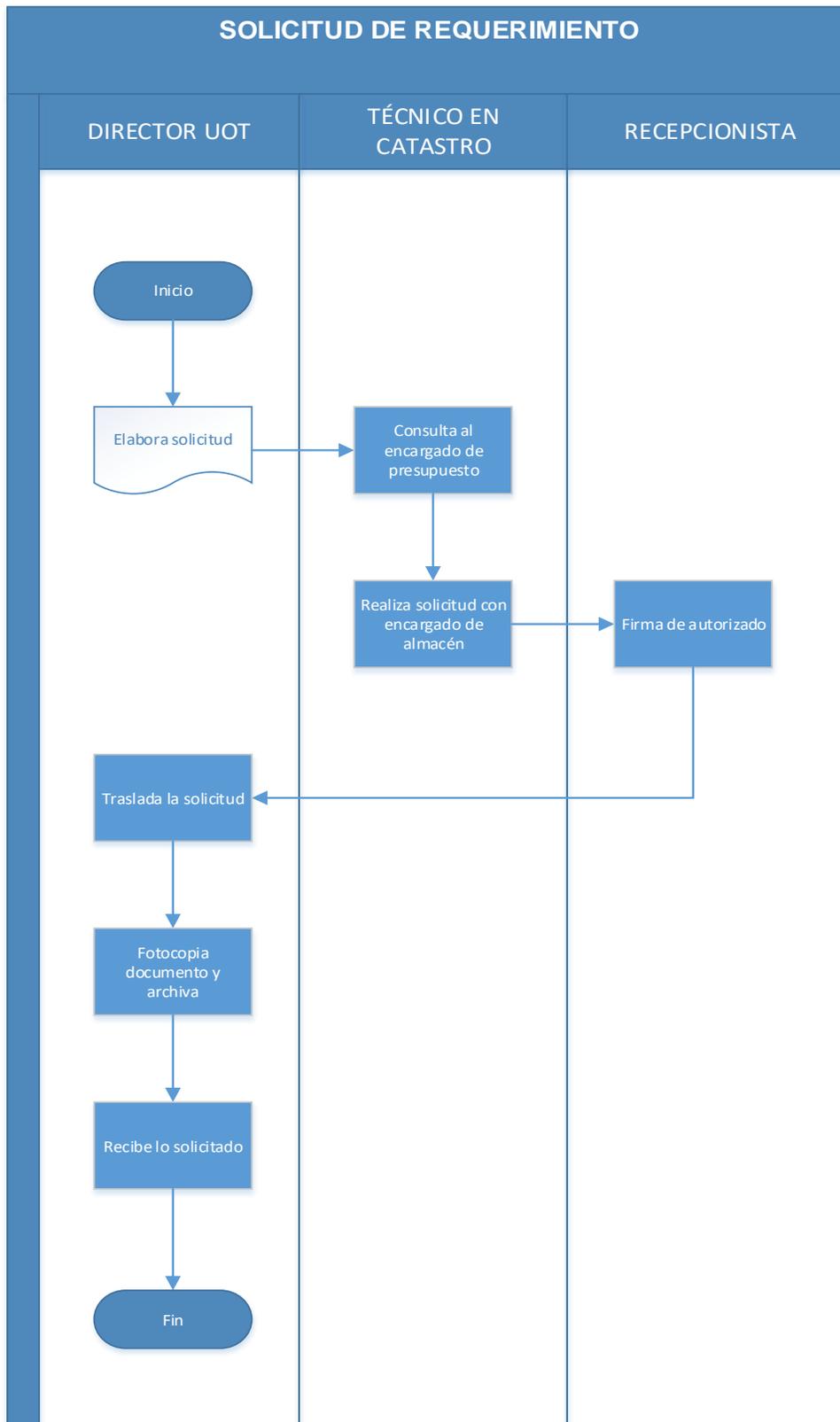
Usuarios:

- Técnicos municipales

Requisitos:

- Solicitud a Alcalde Municipal
- Requerimiento

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora solicitud.	Técnico en Catastro
2	Consulta con el encargado de presupuesto de la municipalidad.	Director de UOT
3	Realiza solicitud con encargado de almacén.	Director de UOT
4	Firma de autorización.	Recepcionista
5	Traslada la solicitud y requerimiento con el encargado de compras.	Técnico en Catastro
6	Fotocopia el documento y lo archiva.	Técnico en Catastro
7	Recibe con el encargado de almacén lo que solicito.	Técnico en Catastro



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Mesas técnicas municipales	Tiempo: 60 días
------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Se llevan a cabo mesas técnicas para planificar y ejecutar actividades para el mejoramiento de la municipalidad y brindar un mejor servicio a los vecinos.

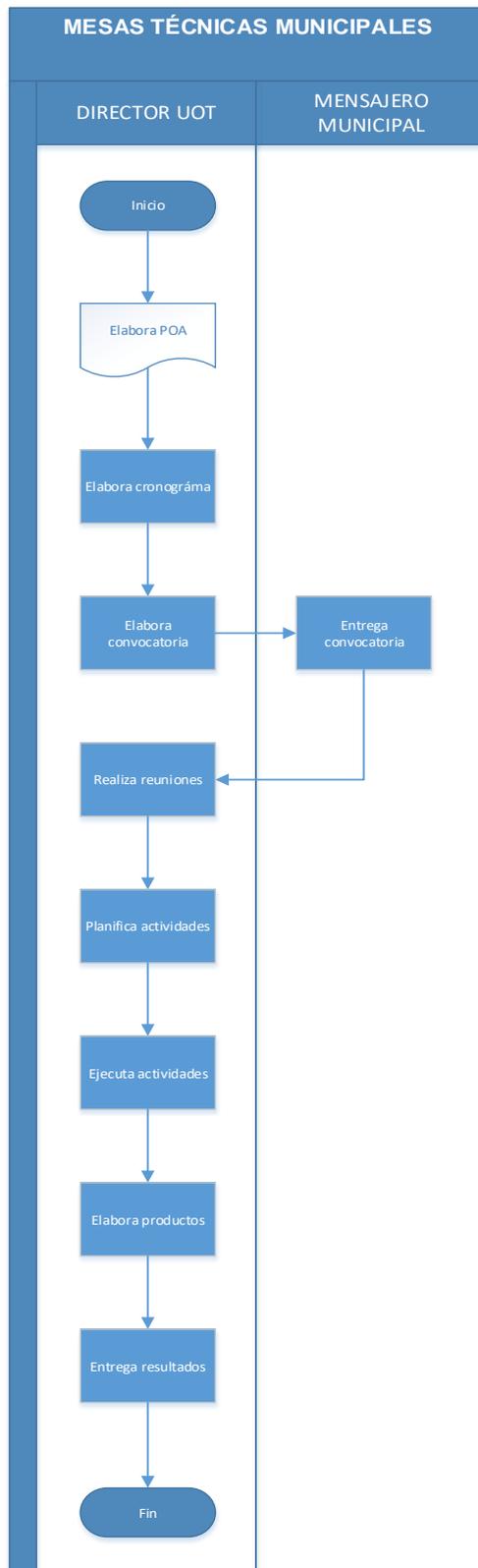
Usuarios:

- Vecinos del Municipio de La Esperanza
- Técnicos Municipales
- Concejo Municipal

Requisitos:

- Fotocopia del acta de los integrantes de la mesa técnica nombrados por el Concejo Municipal

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora POA de la mesa técnica.	Director UOT
2	Elabora cronograma de reuniones.	Director UOT
3	Elabora convocatoria.	Director UOT
4	Entrega convocatoria.	Mensajero Municipal
5	Realiza reuniones.	Director UOT
6	Planifica actividades.	Director UOT
7	Ejecuta actividades programadas según cronograma.	Director UOT
8	Elabora productos.	Director UOT
9	Entrega resultados.	Director UOT



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Unidad de Ordenamiento Territorial**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de permiso	Tiempo: 30 minutos
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Documento que se realiza para solicitar permiso para asistir a reuniones, capacitaciones y actividades personales

Usuarios:

- Técnicos municipales

Requisitos:

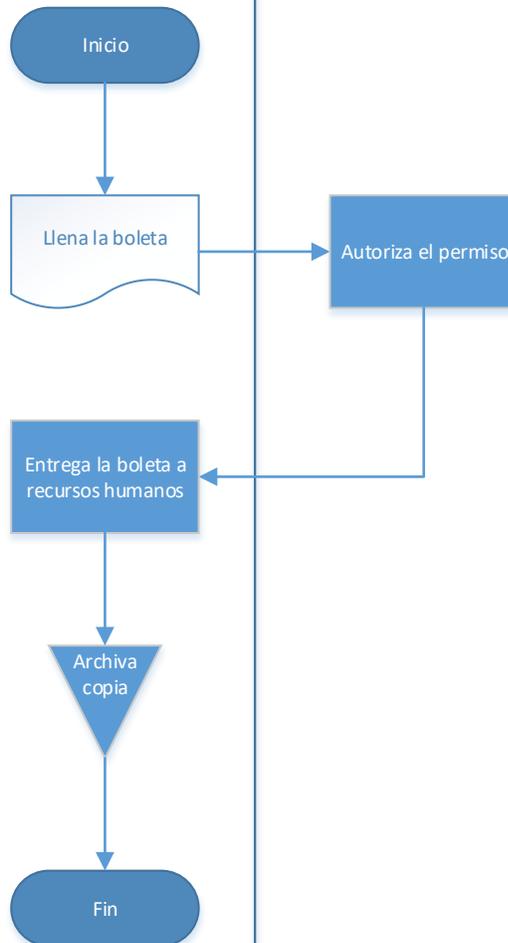
- Boleta de permiso firmada por el jefe inmediato y solicitante

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Llena la boleta.	Técnico en Catastro
2	Autoriza el permiso.	Director UOT
3	Entrega boleta a recursos humanos.	Técnico en Catastro
4	Archiva la copia de recibido.	Técnico en Catastro

SOLICITUD DE PERMISO

TÉCNICO EN
CATASTRO

DIRECTOR UOT



18. CENTRO DE INFORMACIÓN JUVENIL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Centro de Información Juvenil. CIJ**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Servicio de Empleabilidad	Tiempo: Variado
--------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Brindar los servicios necesarios que conlleve a mejorar la empleabilidad y la inserción laboral por medio de la orientación, intermediación, formación y capacitación para el trabajo.

Usuarios:

- Jóvenes del municipio y municipios cercanos

Requisitos:

- Identificación personal DPI.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Brinda información y recibe currículos.	Técnico
2	Realiza orientación laboral a los jóvenes.	Técnico
3	Realiza función de enlace laboral.	Técnico
4	Lleva a cabo la formación, capacitación y promoción para el emprendimiento.	Técnico
5	Realiza gestión empresarial	Técnico

SERVICIO DE EMPLEABILIDAD

TÉCNICO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Centro de Información Juvenil. CIJ**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Kioscos y feria de empleo	Tiempo: Variado
------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Crear oportunidades de empleo a través de aliados estratégicos que demandan oportunidades para la contratación del recurso humano para la contratación de la misma.

Usuarios:

- Vecinos del municipio y municipios cercanos

Requisitos:

- Identificación personal DPI.
- Boleta de solicitud de empleo

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza Invitación a empresas que deseen contratar personal	Técnico
2	Realiza confirmación de empresas participantes a la feria o kiosco de empleo.	Técnico
3	Solicita espacio que se utilizara para la realización de la feria.	técnico
4	Promueve a los diferentes medios de comunicación y redes sociales información de la actividad.	Oficina de comunicación
5	Realiza Impresión de boletas de solicitud de empleo.	Técnico
6	Coordina espacios para cada empresa.	Técnico
7	Coordina el alquiler de mesas y manteles.	Técnico
8	Coordina perifoneo de unidad móvil.	Técnico

9	Coordina los recursos para la refacción y almuerzo para las empresas.	Técnico
10	Realiza conteo de boletas de jóvenes que participan en la feria o kiosco de empleo.	Técnico
11	Informa a través de la plataforma del ministerio de trabajo cuantos jóvenes asistieron al evento	Técnico
12	Realiza Seguimiento al proceso de inserción laboral a través de la feria y kiosco de empleo.	Técnico

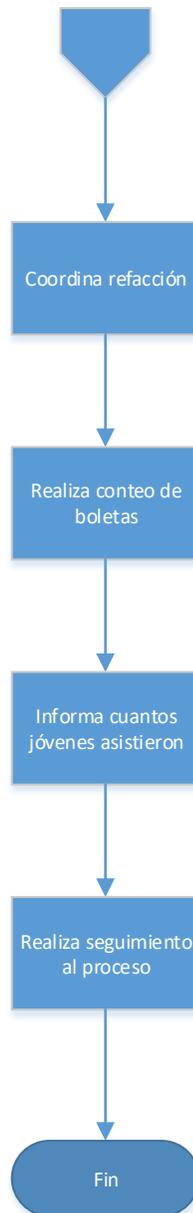
KIOSCOS Y FERIA DE EMPLEO

TÉCNICO



KIOSCOS Y FERIA DE EMPLEO

TÉCNICO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Centro de Información Juvenil. CIJ**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Apoyo a jóvenes y adultos en actividades de emprendimiento	Tiempo: Indefinido
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Coordinación en apoyo de actividades e iniciativas de jóvenes entusiastas, que se esmeran en mejorar sus habilidades a través de un emprendimiento o creación de una empresa.

Usuarios:

- Jóvenes y adultos del municipio

Requisitos:

- Identificación personal DPI

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Identifica jóvenes emprendedores.	Técnico
2	Inscribe a jóvenes a proyectos de becas.	Técnico
3	Coordinación apoyo con el MINECO, para llevar a cabo, talleres, capacitaciones, diplomas, entre otros.	Técnico
4	Solicita espacios o recursos al MINECO.	Técnico
5	Desarrollo de actividad	Técnico

APOYO A JOVENES Y ADULTOS EN ACTIVIDADES DE EMPRENDIMIENTO

TÉCNICO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Centro de Información Juvenil. CIJ**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Desarrollo de actividades	Tiempo: Indefinido
------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es la realización de actividades que ayuden a generar oportunidades de empleo dentro del municipio.

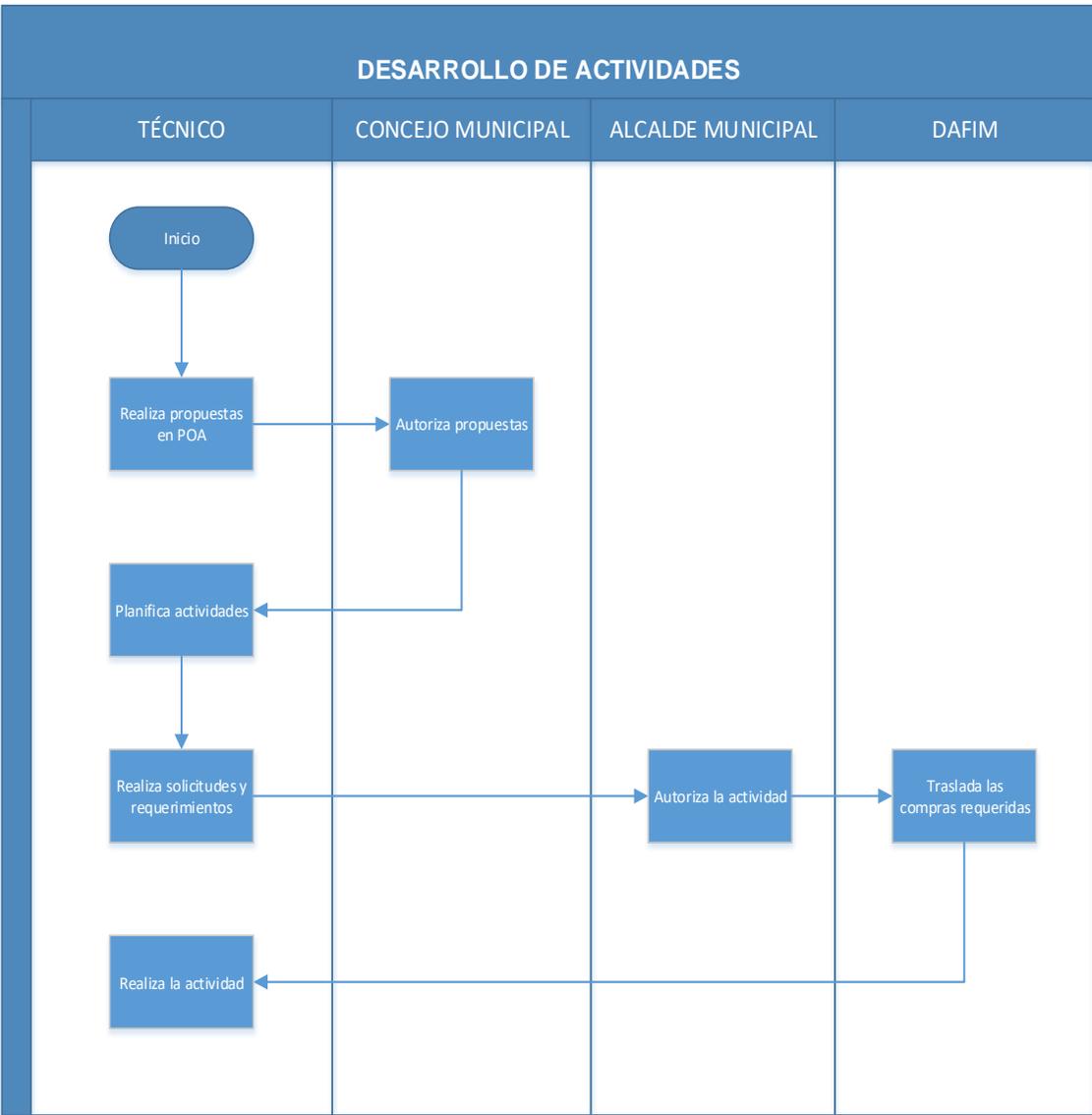
Usuarios:

- Vecinos del municipio y municipios cercanos

Usuarios:

- Que esté aprobado por el concejo el POA.
- Autorización de Alcaldía para la actividad.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realizar propuesta de actividades en POA.	Técnico
2	Aprueba las actividades del POA	Concejo Municipal
3	Planifica las actividades.	Técnico
4	Realiza solicitudes y requerimientos.	Técnico
5	Autoriza la actividad a realizarse	Alcalde
6	Traslada las compras requeridas.	DAFIM
7	Desarrollo de actividades.	Técnico



19. DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Elaboración de Plan Operativo Anual	Tiempo: 5 horas
------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Instrumento que permite direccionar el rumbo de acción de la Dirección Municipal de la Mujer transversalizando los ejes de la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres -PNPDIM- y otros instrumentos a favor de las mujeres a nivel municipal.

Usuarios:

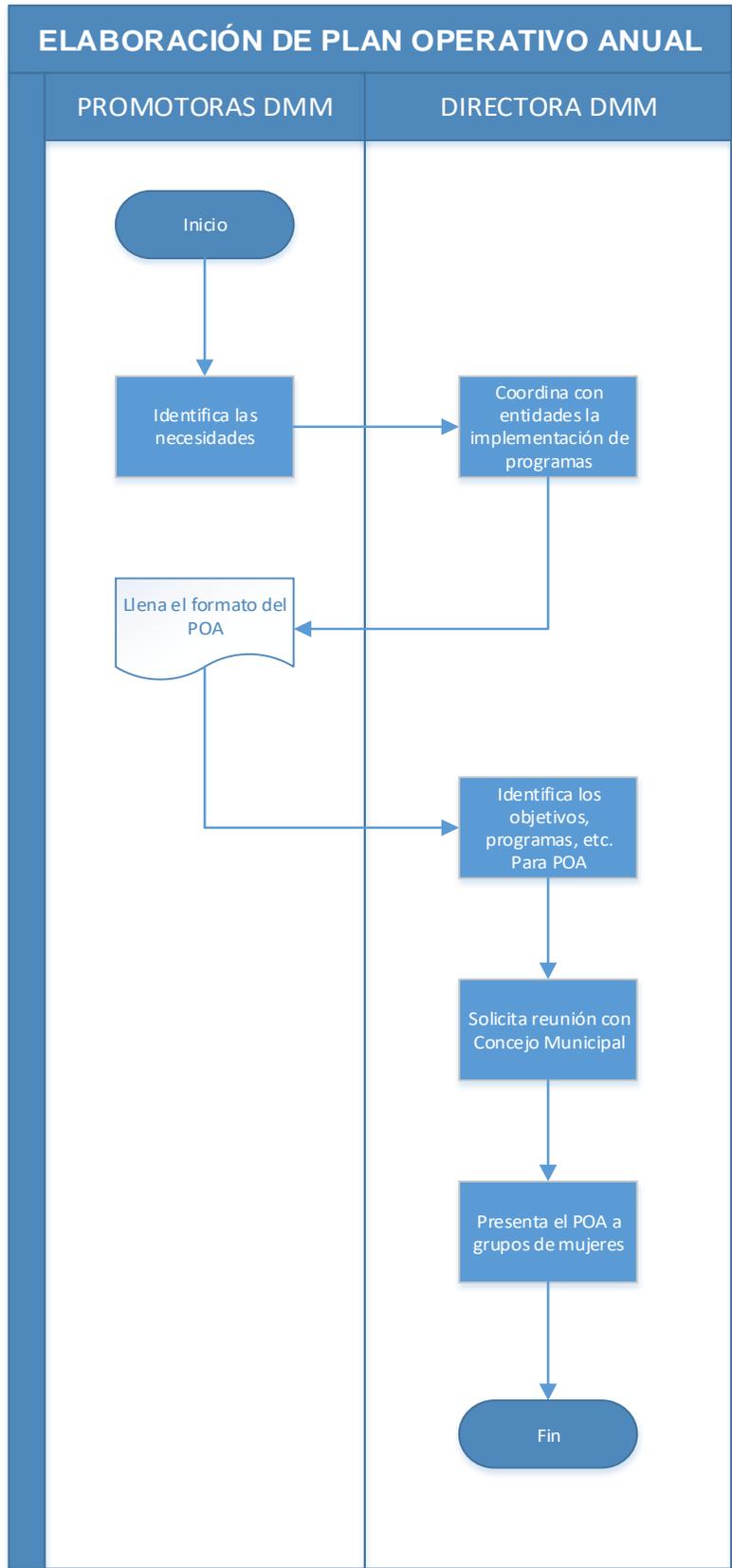
- Directora DMM
- Promotoras de Genero DMM

Requisitos:

- Diagnóstico de necesidades y demandas de las mujeres del municipio.
- Disposición de entidades y personal capacitado para el desarrollo de acciones.
- Disponibilidad presupuestaria.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Identifica las necesidades y demandas de las mujeres del municipio para generar un proceso de planificación participativa a través de grupos de mujeres organizados y Comisión Municipal de la Mujer.	Promotoras DMM
2	Coordina previamente con entidades o personal capacitado para la implementación de programas y proyectos.	Directora DMM
3	Llenar el formato de Planificación Operativa Anual a través de la identificación de los ejes a trabajar en base a la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres -PNPDIM-	Promotoras DMM

4	Identifica los objetivos, programas, proyectos, actividades, resultados esperados, cronograma, recursos, responsables y coordinaciones.	Directora DMM
5	Solicita reunión con Concejo Municipal para la presentación de la propuesta del POA y presupuesto para su autorización posterior.	Directora DMM
6	Presenta el POA y presupuesto autorizados a grupos de mujeres organizados y Comisión Municipal de la Mujer	Directora DMM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Elaboración de informes cuatrimestrales de género	Tiempo: 3 horas
------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Informe que permite a la Secretaria Presidencia de la Mujer, la Dirección Técnica del Presupuesto, la Comisión de la Mujer y Comisión de Finanzas del Congreso de la Republica conocer el avance e inversión en el tema de género a nivel municipal.

Usuarios:

- Directora Dirección Municipal de la Mujer
- Director Dirección Administrativa Financiera Municipal

Requisitos:

- Contar con la información de beneficiarios de los proyectos sociales de inversión municipal de manera desagregada por sexo, edad, y etnia.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Coordina con el Director de la DAFIM la generación del sistema del formato de la Ficha Técnica de Seguimiento Especial del gasto Presupuesto por Género.	Directora DMM
2	Llena el formato de la Ficha Técnica de Seguimiento Especial del gasto Presupuesto por Género con la información de beneficiarios de los proyectos sociales de inversión municipal de manera desagregada por sexo, edad, y etnia.	Directora DMM
3	Elabora los oficios de entrega del informe para cada una de las entidades correspondientes	Directora DMM
4	Coordina con el Director de la DAFIM la entrega del informe en los primeros 15 días del mes luego de terminado el cuatrimestre.	Directora DMM

ELABORACIÓN DE INFORMES CUATRIMESTRALES DE GÉNERO

DIRECTORA DMM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO 2020	Nombre del Procedimiento: Atención a grupos de mujeres organizados	Tiempo: 10 meses
--------------------------------	--	--------------------------------

Descripción General:

Brindar atención a grupos de mujeres organizados a través del desarrollo de procesos de formación personal, sociopolítica y técnica productiva para el fortalecimiento de sus conocimientos y capacidades.

Usuarios:

- Directora
- Promotoras de género
- EPS de las carreras de psicología y trabajo social de las universidades del Departamento
- Grupos de mujeres organizados del municipio
- Promotores o educadores de otras entidades

Requisitos:

- Inclusión de los procesos a desarrollar con cada uno de los grupos en el plan operativo anual
- Planificación específica e individual para el desarrollo de los cursos y temas
- Inscripción de los grupos a inicios de año con fotocopia de DPI para poder ingresarlos en base de datos.
- Coordinación y organización de grupos.
- Compromiso de participación hasta la culminación de los proyectos.
- Solicitud de material para aportar al 50% a las participantes.
- Entrega de materiales de acuerdo al proyecto establecido.
- Clausura de proyectos terminados.

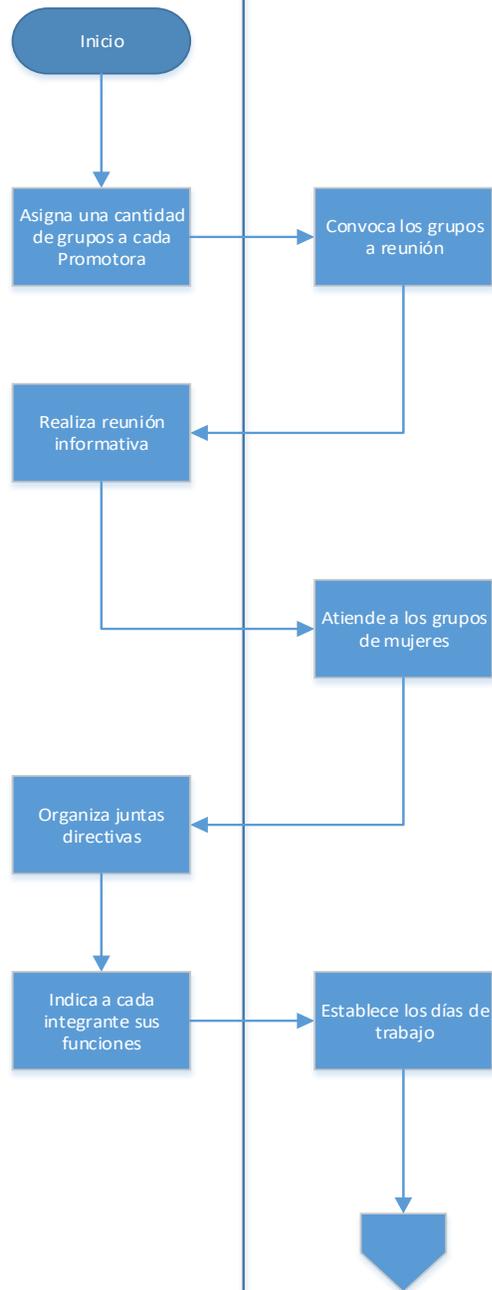
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Asigna una cantidad de grupos a cada una de las Promotoras de Género, especificando los días para la realización del trabajo con cada uno de ellos.	Directora DMM

2	Convoca a todos los grupos para la reunión informativa y de inauguración de los proyectos que se trabajaran.	Promotoras de Género
3	Realizar la reunión informativa y de inauguración de cursos y grupos de mujeres organizados.	Directora DMM
4	Atiende con cada uno de los grupos dependiendo del curso o proceso formativo a impartir, las horas a trabajar, los días y lugares de ubicación de los mismos.	Promotoras de Género
5	Organiza juntas directivas al interior de cada uno de los grupos con el objeto de identificar a las representantes ante la Comisión Municipal de la Mujer.	Directora DMM
6	Indica a cada una de las integrantes de las juntas directivas sus funciones y responsabilidades.	Directora DMM
7	Establece los días de trabajo durante el año y coordinaciones de los procesos formativos a impartir (de formación personal, sociopolítica y técnica productiva)	Promotoras de genero
8	Entrega material en el caso de los procesos de formación técnica y productiva a desarrollar para el inicio de los mismos.	Directora DMM
9	Brinda instrucciones de la preparación del material.	Promotoras de Género
10	Coloca muestra a cada una de las integrantes o participantes del grupo para que todas sigan el mismo patrón de elaboración del proyecto técnico y productivo.	Promotoras de genero
11	Prepara el material didáctico en base a la metodología de educación popular comunitaria, esto incluye la planificación o carta metodológica del evento educativo a desarrollar, preparación de dinámicas acordes al tema, desarrollo del evento y evaluación de conocimientos adquiridos por las participantes.	Directora DMM

ATENCIÓN A GRUPOS DE MUJERES ORGANIZADOS

DIRECTORA DMM

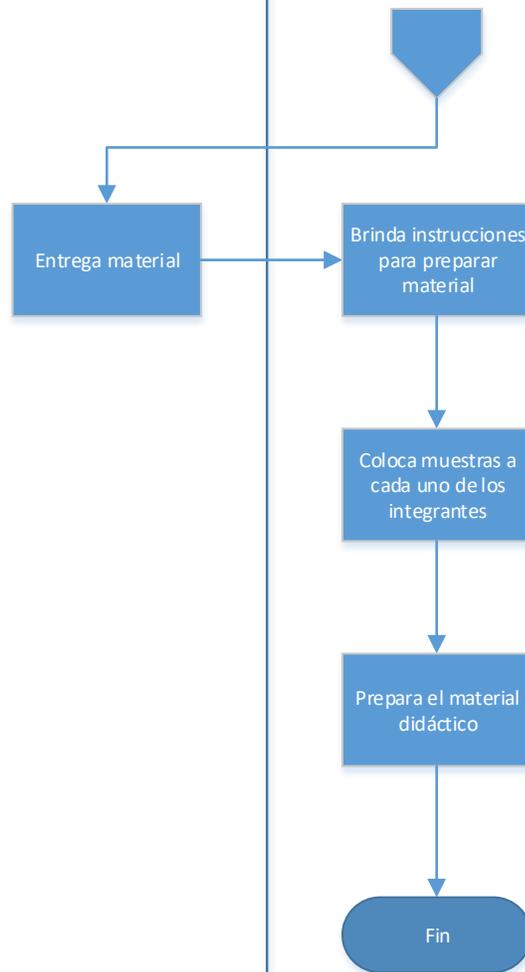
PROMOTORAS DE GÉNERO



ATENCIÓN A GRUPOS DE MUJERES ORGANIZADOS

DIRECTORA DMM

PROMOTORAS DE GÉNERO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Conformación de la Comisión Municipal de la Mujer	Tiempo: 5 horas
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

La Comisión Municipal de la Mujer es el canal de interlocución entre los grupos organizados de mujeres y la Dirección Municipal de la Mujer quienes tienen como función canalizar las necesidades y demandas de las mujeres del municipio, así como fortalecer sus capacidades y replicar conocimientos a los grupos que representan.

Usuarios:

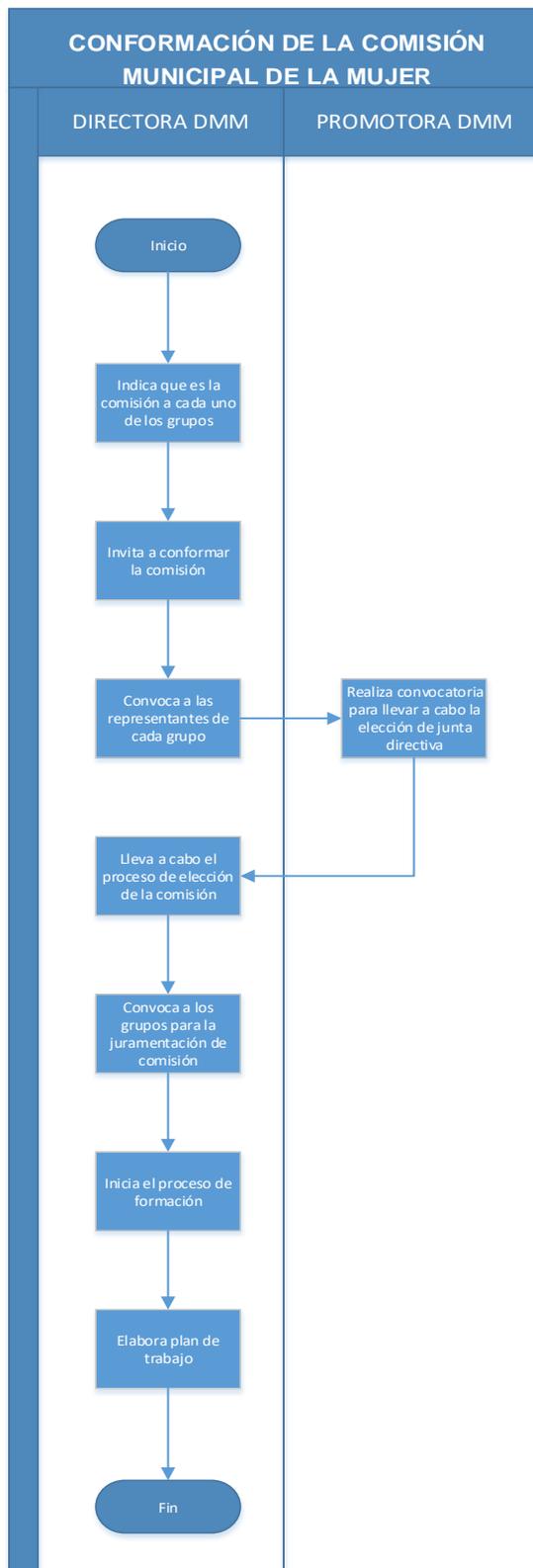
- Directora DMM
- Promotoras de género
- EPS de psicología y trabajo social
- Grupos de mujeres organizados
- Representantes de grupos de mujeres organizados

Requisitos:

- Tener una participación activa dentro del grupo
- Cada grupo debe de tener 2 representantes
- Tener voluntad y tiempo disponible para capacitarse y participar en diferentes espacios o ámbitos a nivel municipal.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Indica que es la comisión municipal de la mujer al interior de cada uno de los grupos organizados y las funciones que deben de tener quienes la integren.	Directora DMM
2	Invita a las integrantes de los grupos a elegir a sus 2 representantes para que pasen a conformar la Comisión Municipal de la Mujer.	Directora DMM
3	Convoca a las representantes de cada uno de los grupos a la reunión informativa y de convivencia para que amplíen sus conocimientos sobre su papel dentro de la comisión y así también para que intercambien	Directora DMM

	experiencias sobre su nivel de participación a nivel municipal	
4	Realiza la convocatoria para llevar a cabo el proceso de elección de la junta directiva de la Comisión Municipal de la Mujer	Promotora DMM
5	Lleva a cabo el proceso de elección de la junta directiva de la comisión municipal de la mujer en donde ellas mismas deciden por medio de una votación como se asume el orden de los puestos. El resto de representantes de los grupos que no queden dentro de la junta directiva automáticamente son parte del comité de apoyo a la misma y siempre ambos participaran en las reuniones ordinarias, extraordinarias y procesos formativos competentes.	Directora DMM
6	Convoca a todos los grupos de mujeres organizados en el municipio para realizar el proceso de juramentación de la Comisión Municipal de la Mujer y su junta directiva en donde se les compromete a trabajar por el sector femenino del municipio.	Directora DMM
7	Inicia un proceso de formación para el fortalecimiento de las capacidades de cada una de las integrantes de la Comisión Municipal de la Mujer. Esto referente a sus funciones, niveles de participación e incidencia, formulación de proyectos, etc.	Directora DMM
8	Elaboración del Plan de Trabajo de la Comisión Municipal de la Mujer e implementación del mismo	Directora DMM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Atención de casos sociales / Clínica Psicológica	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Brindar atención psicológica a pacientes que busquen el servicio, o a quienes se detecte en la necesidad de atención psicológica, abarcando a hombre, mujeres y niños.

Usuarios:

- Niños en edad pre-escolar
- Niños de edad escolar
- Jóvenes y señoritas
- Mujeres y Hombres

Requisitos:

- Voluntad propia
- Referencia del Ministerio Público
- Referencia de alguna otra entidad similar
- Referencia de establecimientos educativos
- Identificación por parte del personal de la DMM

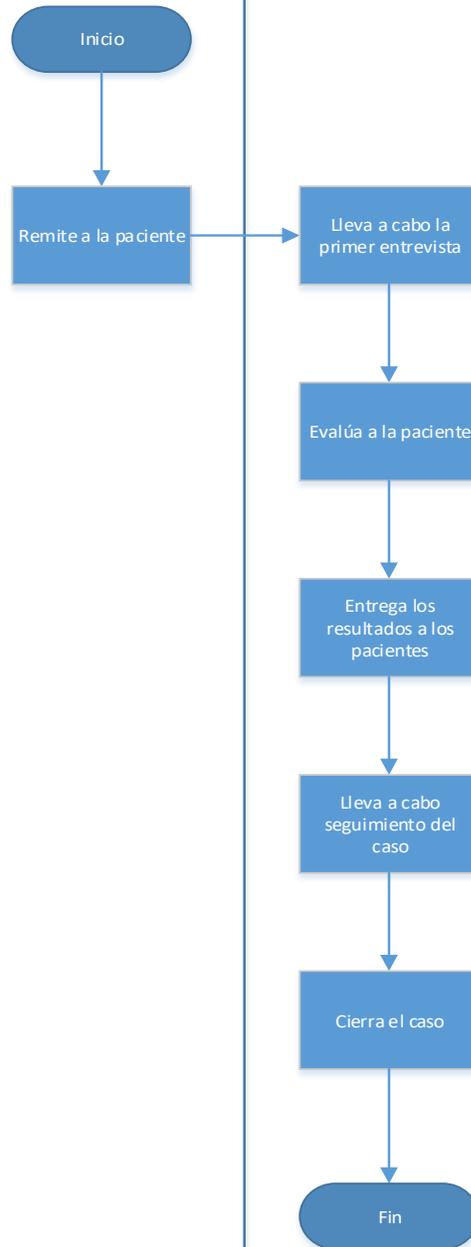
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Remite a la clínica psicología para recibir atención.	Directora DMM
2	Lleva a cabo la primera entrevista: en donde se hace la recolección de datos generales del paciente, proceso que se realiza por medio de la ficha clínica, detectando los criterios diagnósticos esenciales, que conlleven a la designación de un diagnóstico específico, y que en base a éste, se pueda definir el plan terapéutico a seguir, que puede ser de diez a doce sesiones.	E.P.S. PSICOLOGÍA

3	Evalúa a la paciente por medio de pruebas o test psicológicos, y se realizan acorde a la necesidad del paciente.	E.P.S. PSICOLOGÍA
4	Entrega los resultados a los pacientes, brindándoles una explicación de los mismos y sobre los resultados más sobresalientes.	E.P.S. PSICOLOGÍA
5	Lleva a cabo seguimiento del caso brindándole un espacio de recuperación al paciente, en donde tendrá que realizar cambios significativos en su vida, mismos que conlleven a una mejora en su salud mental y emocional y así mismo a su salud física.	E.P.S. PSICOLOGÍA
6	Cierra el caso cuando se cumpla en su totalidad el plan terapéutico.	E.P.S. PSICOLOGÍA

ATENCIÓN DE CASOS SOCIALES / CLÍNICA PSICOLÓGICA

DIRECTORA DMM

E.P.S. PSICOLOGÍA



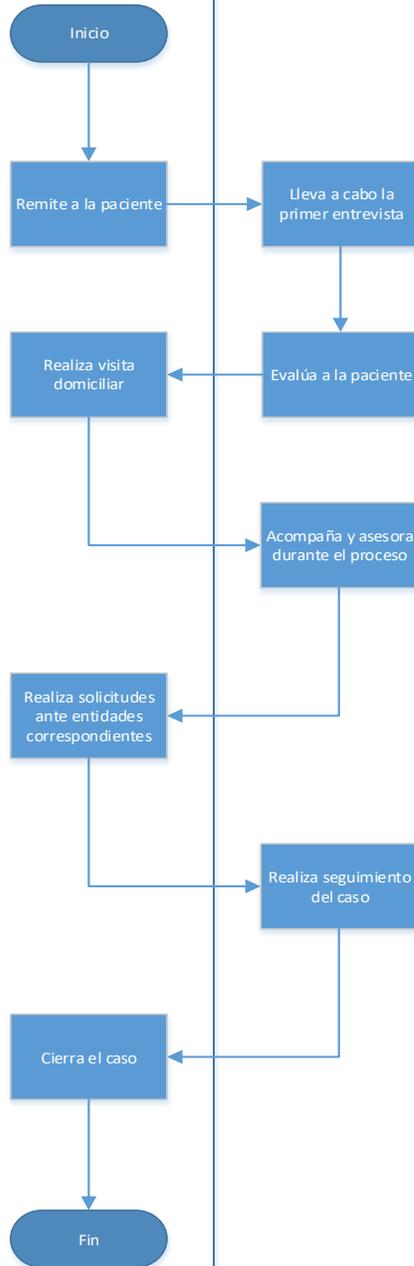
Municipalidad de la Esperanza Dirección Municipal de la Mujer		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Atención de casos sociales / Servicio Social	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Brindar atención social a pacientes que busquen el servicio, o a quienes se detecten en la necesidad de atención y acompañamiento de casos, abarcando a hombre, mujeres y niños.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niños en edad pre-escolar • Niños de edad escolar • Jóvenes y señoritas • Mujeres y Hombres <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntad propia • Referencia del Ministerio Público • Referencia de alguna otra entidad similar • Referencia de establecimientos educativos • Identificación por parte del personal de la DMM 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Remite paciente, recibe voluntariamente o lo remite un establecimiento educativo.	Directora DMM
2	Realiza primer entrevista en donde se hace la recolección de datos generales del paciente, proceso que se realiza por medio de la ficha clínica, detectando los criterios diagnósticos esenciales, que conlleven a la designación de un diagnóstico específico, y que en base a éste, se pueda definir el plan de tratamiento a seguir, que puede ser de diez a doce sesiones ya sean de acompañamiento y gestión.	Practicante de Trabajo Social
3	Realiza visitas domiciliarias en donde buscar al paciente en el entorno familiar para la identificación de	Directora DMM y

	sus formas de vida así como de las problemáticas que le rodean.	
4	Acompaña y asesora durante procesos y gestiones ante entidades del área legal que requiera el caso.	Practicante de Trabajo Social
5	Realiza solicitudes y gestiones ante las entidades correspondientes de acuerdo a las características de cada uno de los casos.	Directora DMM
6	Realiza seguimiento del caso con citas con la persona caso víctima directa como víctima colateral se le brinda un espacio de recuperación al paciente, en donde tendrá que realizar cambios significativos en su vida, mismos que conlleven a una mejora en su situación o problemática.	Practicante de Trabajo Social
7	Cierra el caso cuando se cumpla en su totalidad el plan de tratamiento del caso.	Directora DMM

ATENCIÓN DE CASOS SOCIALES / SERVICIO SOCIAL

DIRECTORA DMM

PRACTICANTE DE
TRABAJO SOCIAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Atención al adulto mayor	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Brindar atención social e información general sobre los programas de atención de las personas de la tercera edad en el municipio.

Usuarios:

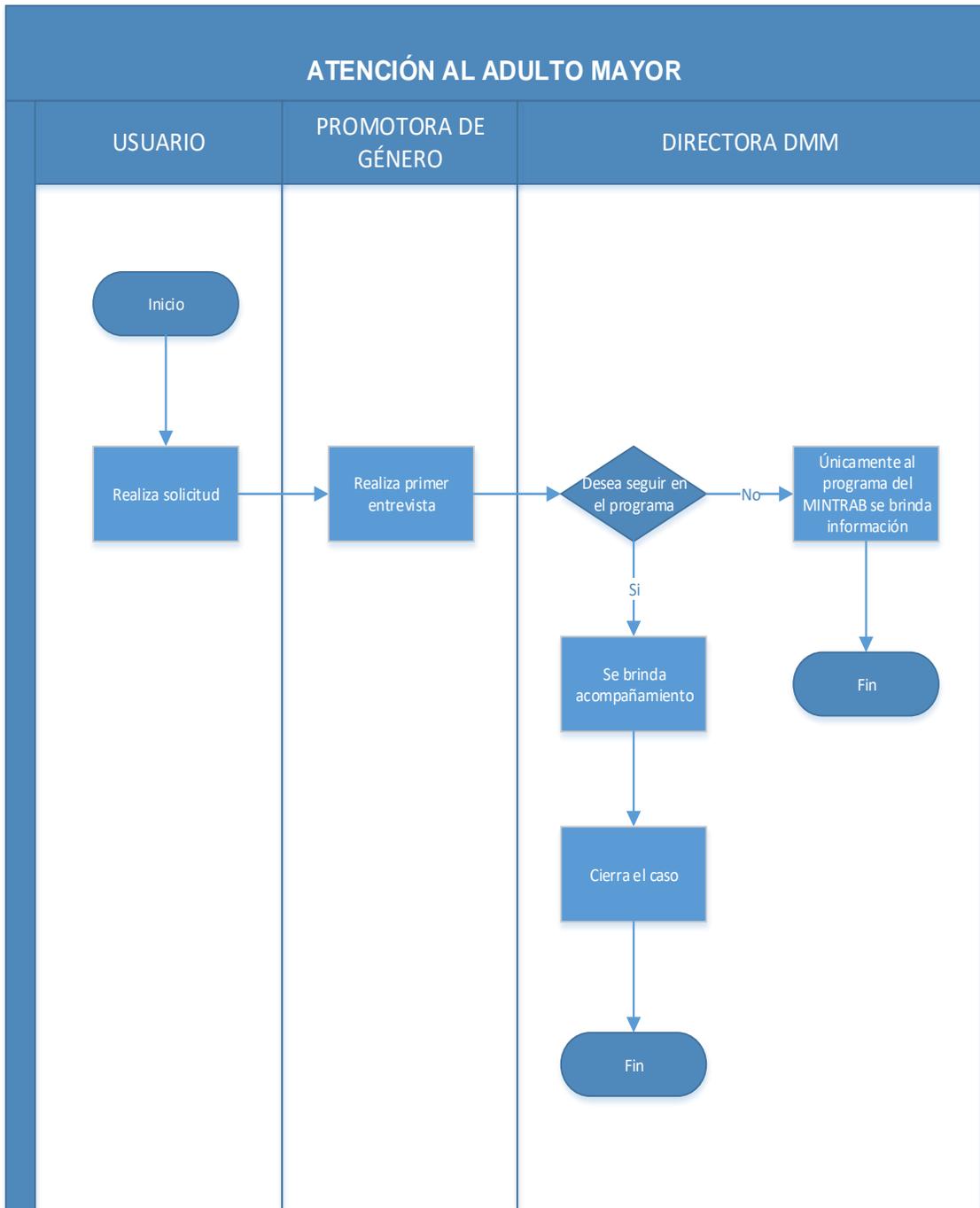
- Personal DMM
- Personas de la tercera edad

Requisitos:

- Voluntad propia
- Referencia del Ministerio Público
- Referencia de alguna otra entidad similar
- Identificación por parte del personal de la DMM

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud de atención.	Usuario
2	Realiza primera entrevista donde se hace la recolección de datos generales del paciente, proceso que se realiza por medio de la ficha clínica, detectando los criterios diagnósticos esenciales, que conlleven a la designación de un diagnóstico específico, y que, en base a éste, se pueda definir el plan de tratamiento a seguir, la gestión o la coordinación a realizar.	Promotoras de género
3	Realiza visita domiciliar que consiste en buscar al paciente en el entorno familiar para la identificación de sus formas de vida así como de las problemáticas que le rodean.	Promotora de género
4	Usuario desea entrar únicamente al Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor que otorga el	Directora DMM

	Ministerio de Trabajo y Previsión Social se le brinda la información sobre los requisitos para entrar al mismo y se le acompaña y asesora durante cada uno de los procedimientos ante dicho ministerio.	
5	Usuario desea adquirir algún instrumento para ayuda técnica de movilidad (muletas, andadores, bastones o sillas de ruedas) se le brinda acompañamiento para la realización de solicitudes y gestiones ante las entidades correspondientes de acuerdo a las características de cada uno de los casos.	Directora DMM
6	Cierra el caso cuando se cumpla en su totalidad el plan de tratamiento del caso o la gestión correspondiente.	Directora DMM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: Enero, 2019	Nombre del Procedimiento: Montaje de eventos sociales, culturales y de fomento económico	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Desarrollar eventos de conmemoración de fechas importantes para el municipio y de intercambio cultural y comercial para generar la convivencia entre los vecinos del municipio. (Día de la Mujer, día de la no violencia contra la mujer, día de la madre, ferias productivas, entre otras actividades).

Usuarios:

- Personal DMM
- Población en general
- Entidades de coordinación o patrocinadores

Requisitos:

- Autorización de realización de la actividad
- Permisos para la disposición del lugar donde se realice la actividad
- Disponibilidad presupuestaria para la realización de la actividad
- Autorización de cierre de calles para realizar la actividad

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Planifica y organiza la actividad.	Directora DMM
2	Solicita autorización para la realización de la actividad al Concejo Municipal.	Directora DMM
3	Coordina y realiza gestiones varias para la realización de la actividad. (puntos artísticos, invitación a ponentes y expositores, candidatas, patrocinadores, etc)	Directora DMM
4	Convoca a la población para participar en la actividad programada	Directora DMM
5	Realiza de la actividad.	Directora DMM
6	Evalúa la actividad	Directora DMM

MONTAJE DE EVENTOS SOCIALES, CULTURALES Y DE FOMENTO ECONÓMICO

DIRECTORA DMM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: Año 2019	Nombre del Procedimiento: Programa de becas universitarias municipales	Tiempo: Indefinido
---------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Brindar el apoyo y oportunidad de continuar con su formación académica a jóvenes y señoritas del municipio a través de becas universitarias municipales que son parte del Convenio de Cooperación Académica entre la Municipalidad de La Esperanza y la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Usuarios:

- Becados
- Padres de familia de becados
- Comité de becas universitarias municipales (DMM integrante)

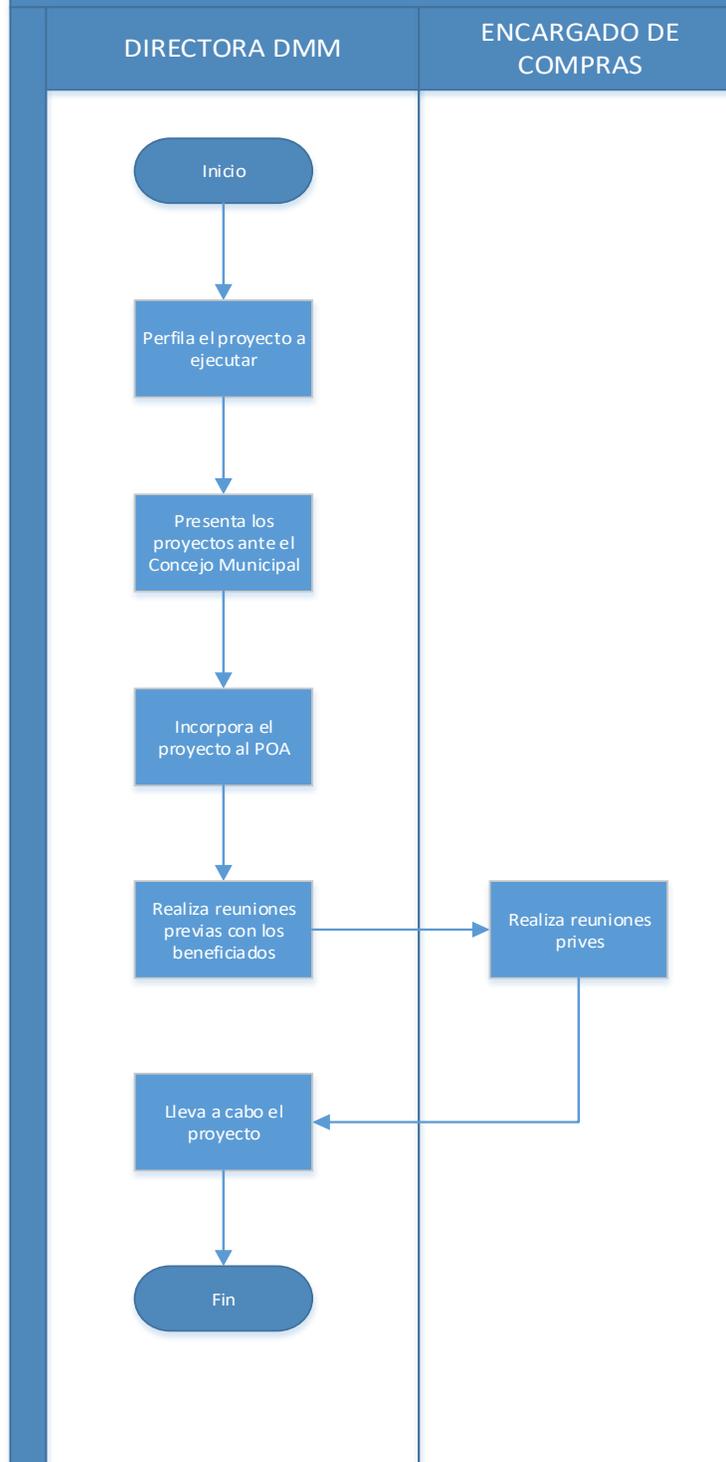
Requisitos:

- Ser originario o de padres originarios del municipio
- Contar con un promedio igual o mayor a 75 puntos en nivel diversificado
- Contar con cierre de pensum o título a nivel diversificado
- Hacer un ensayo no mayor a 2 páginas sobre su intención académica
- Ser de escasos recursos económicos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Perfila el proyecto a ejecutar el cual es propuesto en base al diagnóstico realizado con antelación a través del proceso de planificación participativa con los grupos de mujeres organizados del municipio para identificación de sus beneficiarios.	Directora DMM
2	Presenta el proyecto ante el Concejo Municipal para su aprobación y priorización dentro del PEI-POM-POA.	Directora DMM
3	Incorpora el proyecto dentro del POA de la DMM.	Directora DMM
4	Realización de cotizaciones de los materiales e insumos para la ejecución del proyecto.	Directora DMM

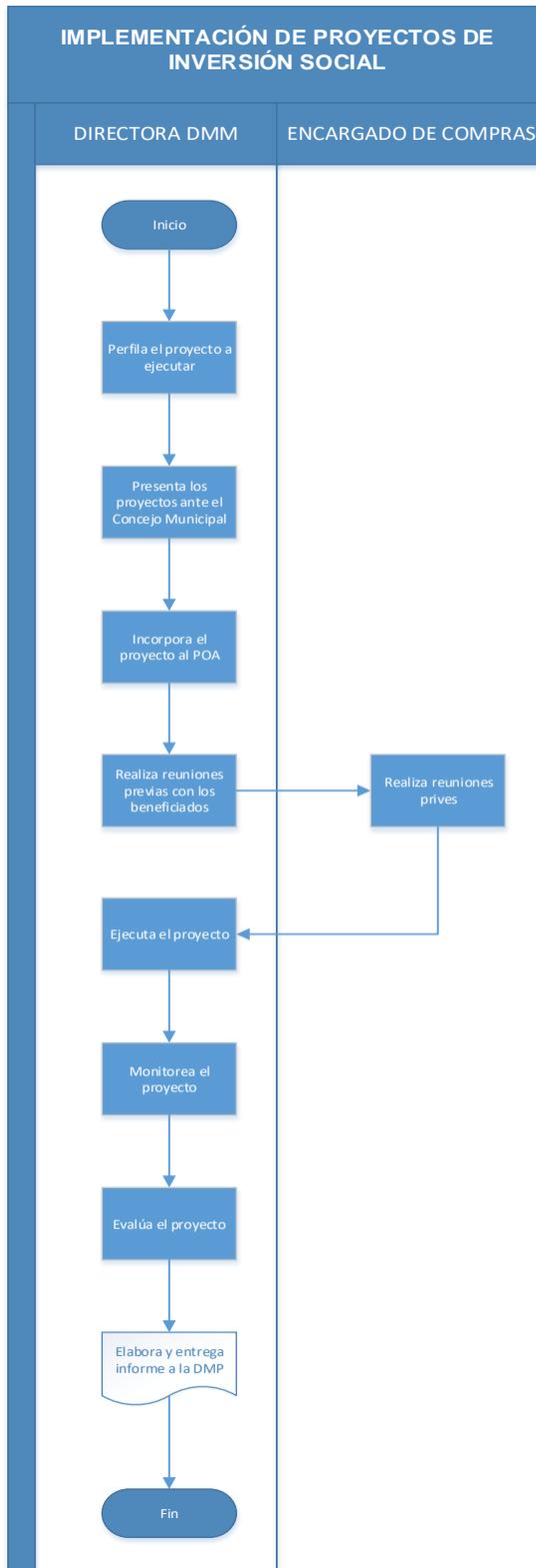
5	Solicita la ejecución y disponibilidad presupuestaria para la compra de los materiales e insumos.	Directora DMM
6	Realiza reuniones previas con beneficiarios del proyecto para conocer las condicionantes de participación o los procesos de asistencia técnica para su ejecución.	Directora DMM
7	Compra de los materiales e insumos.	Encargado de compras
8	Lleva a cabo el proyecto.	Directora DMM

PROGRAMA DE BECAS UNIVERSITARIAS MUNICIPALES



Municipalidad de la Esperanza Dirección Municipal de la Mujer		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Implementación de proyectos de inversión social	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Desarrollar procesos técnico productivos y sociopolíticos que permitan a las mujeres del municipio identificar alternativas de subsistencia que les permitan generar ingresos económicos y fortalecer sus capacidades de emprendimiento local.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mujeres del municipio o grupos organizados. • Personal de la DMM. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar activamente por lo menos en uno de los grupos de mujeres organizados. • Tener deseo de involucrarse en actividades productivas. • Voluntad de emprendimiento. • Iniciar y terminar procesos de participación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Perfila el proyecto a ejecutar el cual es propuesto en base al diagnóstico realizado con antelación a través del proceso de planificación participativa con los grupos de mujeres organizados del municipio para identificación de sus beneficiarios.	Directora DMM
2	Presenta los proyectos ante el Concejo Municipal para su aprobación y priorización dentro del PEI-POM-POA.	Directora DMM
3	Incorpora el proyecto dentro del POA de la DMM.	Directora DMM
4	Solicitud de ejecución y disponibilidad presupuestaria para la compra de los materiales e insumos	Directora DMM
5	Realiza reuniones previas con beneficiarios del proyecto para conocer las condicionantes de	Directora DMM

	participación o los procesos de asistencia técnica para su ejecución.	
6	Compra de los materiales e insumos.	Encargado de compras
7	Ejecuta el proyecto.	Directora DMM
8	Monitorea el proyecto por cada una de las familias o personas beneficiarias	Directora DMM
9	Evalúa el proyecto.	Directora DMM
10	Elabora y entrega a la DMP el informe de avances mensuales y de resultados obtenidos durante su implementación adjuntando los medios de verificación y planillas de beneficiarios.	Directora DMM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de la Esperanza
Dirección Municipal de la Mujer**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Diagnósticos generales y/o situacionales de las mujeres	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Desarrollar procesos de investigación que permitan evidenciar y proyectar la situación de las mujeres del municipio para ser la base de las propuestas y proyectos que deben ser ejecutados.

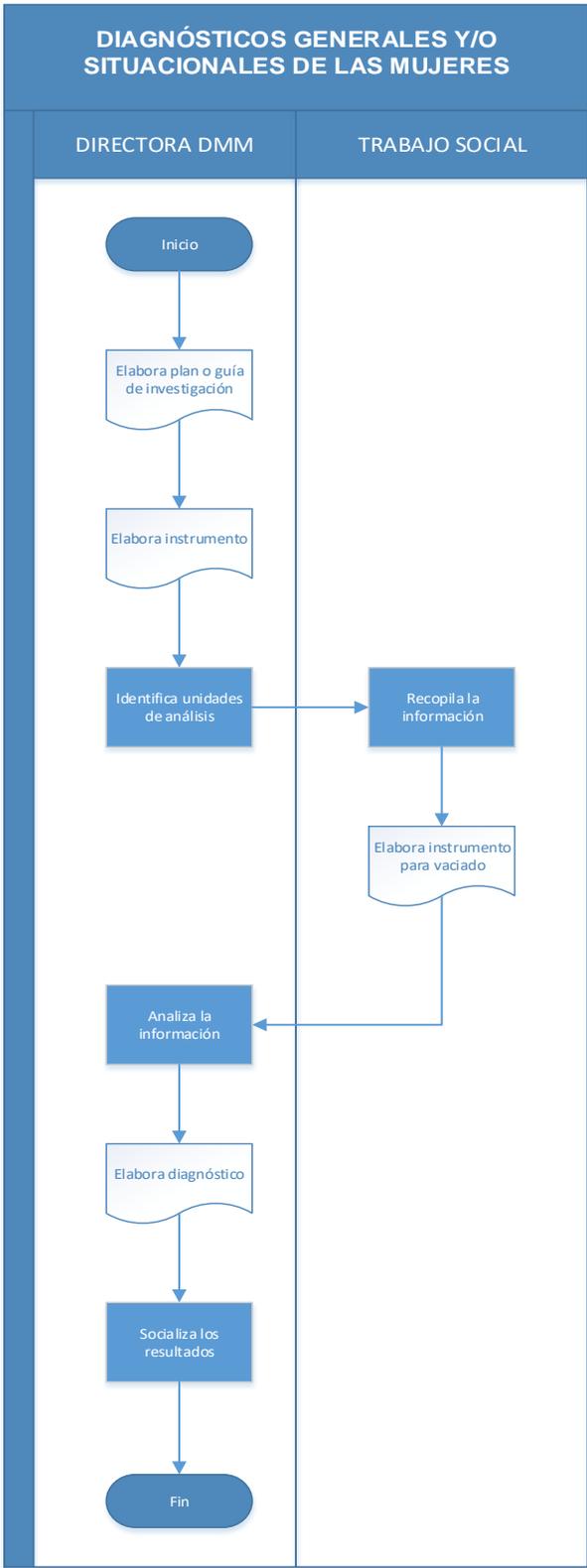
Usuarios:

- Mujeres del municipio o grupos organizados
- Personal de la DMM

Requisitos:

- Contar con un plan o guía de investigación
- Contar con instrumentos de recolección de información
- Contar con la disposición de las unidades de análisis

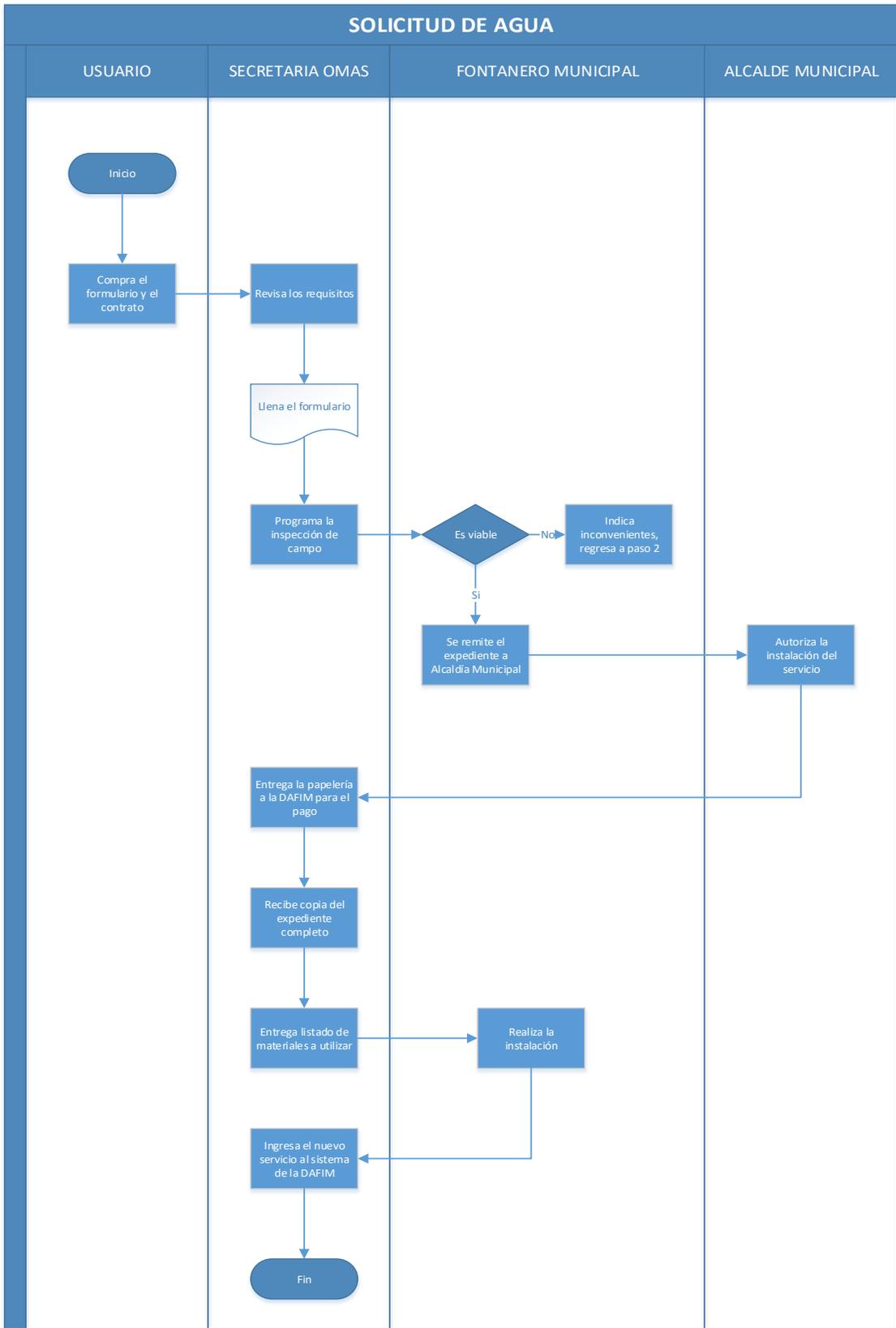
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora el plan o guía de investigación.	Directora DMM
2	Elabora instrumentos de recolección de información.	Directora DMM
3	Identifica unidades de análisis.	Directora DMM
4	Recopila la información a través de grupos focales e informantes claves.	Trabajo Social
5	Elabora instrumentos para el vaciado de la información.	Trabajo Social
6	Analiza la información.	Directora DMM
7	Elabora diagnóstico con los resultados obtenidos.	Directora DMM
8	Socializa los resultados con las partes involucradas y la población en general	Directora DMM



20. OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

Oficina Municipal de Agua y Saneamiento OMAS		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de agua	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General:</p> <p>Procedimientos que se realiza en la OMAS para poder brindarle al vecino un nuevo servicio de agua potable</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los vecinos que soliciten un servicio de ½ paja de agua potable siempre y cuando se encuentren dentro de la jurisdicción de este municipio <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprar formulario. • Autorización de Alcaldía Municipal 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Compra el formulario y el contrato del servicio de agua.	Usuario
2	Revisa los requisitos solicitados en el formulario de servicios.	Secretaria OMAS
3	Llena el formulario al tener todos los requisitos.	Secretaria OMAS
4	Programa la inspección de campo previo a la autorización de servicios.	Secretaria OMAS
5	Determina si es VIABLE la instalación de nuevos servicios se remite el expediente a alcaldía municipal	Fontanero Municipal
6	Autoriza el Señor Alcalde Municipal al tener el dictamen de servicio y todos los requisitos. Traslado del expediente de servicios de la alcaldía municipal a la OMAS para hacer entrega al interesado.	Alcalde Municipal

7	Entrega la papelería autorizada al interesado para que se realice el pago en DAFIM	Secretaria OMAS
8	Recibe copia del expediente completo y copia de recibos de pago de parte del interesado, los cuales quedan en resguardo de la OMAS para llevar el control interno.	Secretarias OMAS
9	Entrega de listado de materiales necesario para las conexiones de los servicios y designación de fecha para la instalación de los mismos.	Secretarias OMAS
10	Realiza la instalación de nuevos servicios.	Fontanero Municipal
11	Ingresa el nuevo servicio al sistema de la DAFIM para su respectivo registro y así realizar los cobros mensuales correspondientes.	Secretarias OMAS



**Municipalidad de La Esperanza
Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS)**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de limpieza de contador	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Se realiza la limpieza de contadores con el fin de que no obstruya el servicio de agua y que sea fácil la lectura del consumo de agua.

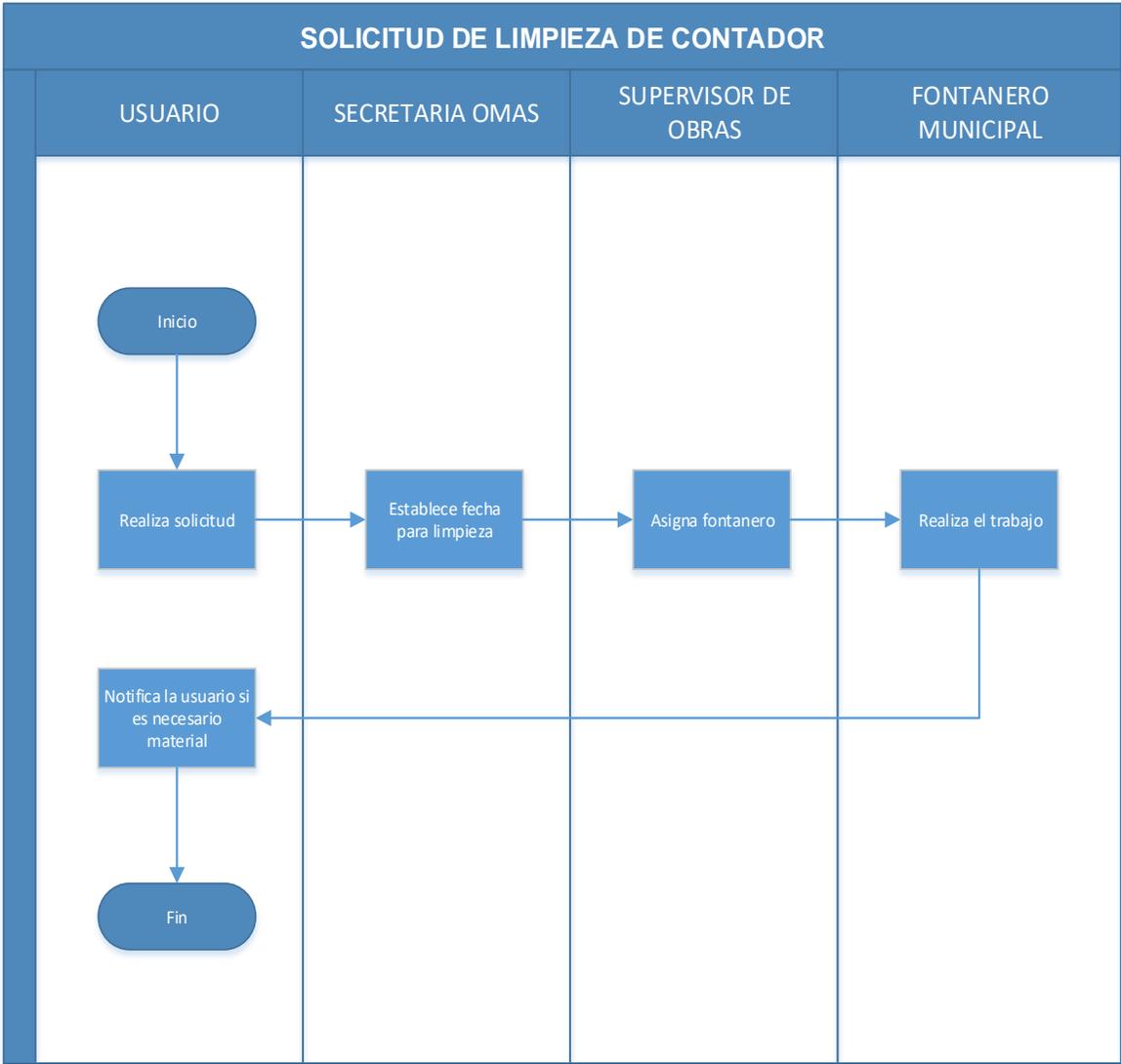
Usuarios:

- Vecinos del municipio

Requisitos:

- Realizar la solicitud vía a la OMAS.
- Realizar la solicitud en la OMAS.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud verbal o por teléfono.	Usuario
2	Establece la fecha para realizar la limpieza de contador.	Secretaria OMAS
3	Asigna fontanero.	Supervisor de Obras
4	Realiza el trabajo.	Fontanero Municipal
5	Notifica al usuario de ser necesario algún material para el correcto suministro de agua.	Secretaria OMAS



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS)**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Lectura de Contadores de Agua Potable	Tiempo: 1 hora
-------------------------------------	---	------------------------------

Descripción General:

Se realiza la lectura de contadores para determinar el consumo de agua o exceso en el consumo de los vecinos del municipio.

Usuarios:

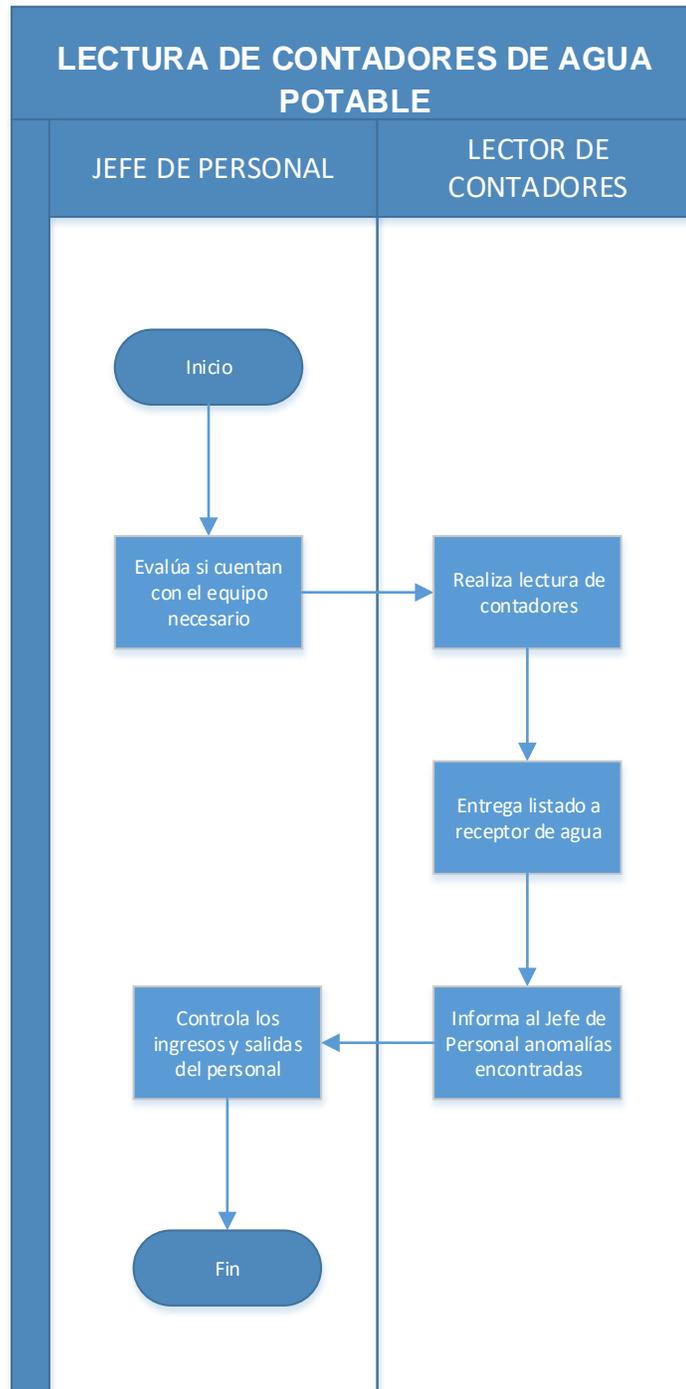
- Vecinos.
- Lectores.

Requisitos:

- Contar con el equipo y material necesario.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Evaluar si cuenta con el equipo necesario de seguridad e higiene	Jefe de personal
2	Realiza la lectura de contadores de agua	Lector de contadores
3	Entrega listado de ruta a encargado receptor de agua potable.	Lector de contadores
4	Informa al jefe de personal anomalías encontradas durante la ruta de lectura de contadores.	Lector de contadores

5	Controla los ingresos y salidas del personal.	Jefe de personal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Oficina Municipal de Agua y Saneamiento (OMAS)**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Recepción de quejas y reclamos por falta de suministro de agua	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Se lleva a cabo la recepción de quejas y reclamos con el afán de dar solución al problema indicado.

Usuarios:

- Vecinos del municipio.

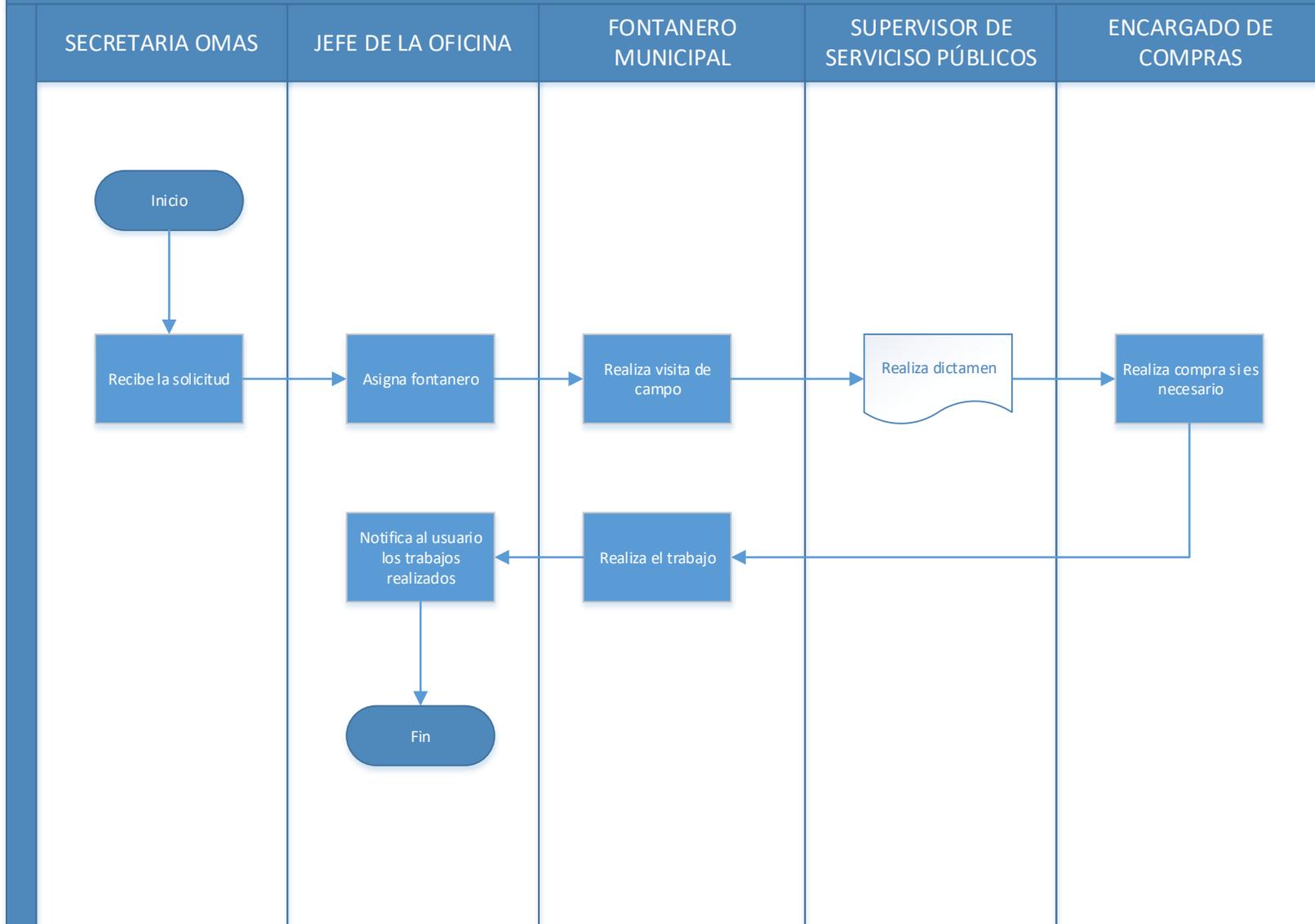
Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita.
- Disponibilidad de personal

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe la solicitud de forma verbal o escrita.	Secretaria OMAS
2	Asigna a fontanero para visita de campo en compañía del supervisor de servicios públicos.	Jefe de la Oficina
3	Realiza visita de campo para determinar el problema a solucionar	Fontanero Municipal
4	Realiza dictamen que determina el problema y las posibles soluciones.	Supervisor de Servicios Públicos
5	Compra materiales de ser necesario para la aplicación del plan de solución.	Encargado de Compras
6	Realiza el trabajo y supervisa el mismo.	Fontanero Municipales

7	Notificación al usuario para darle a conocer los trabajos realizados y la solución brindada.	Jefe de la OMAS
---	--	-----------------

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO DE AGUA



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Oficina Municipal de Agua y Saneamiento OMAS**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Atención a emergencias fuera de horario laboral y fines de semana	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Por parte de la OMAS se tiene contemplado un plan de emergencias con el personal de fontanería quienes están disponibles veinticuatro horas.

Usuarios:

- Vecinos del municipio.

Requisitos:

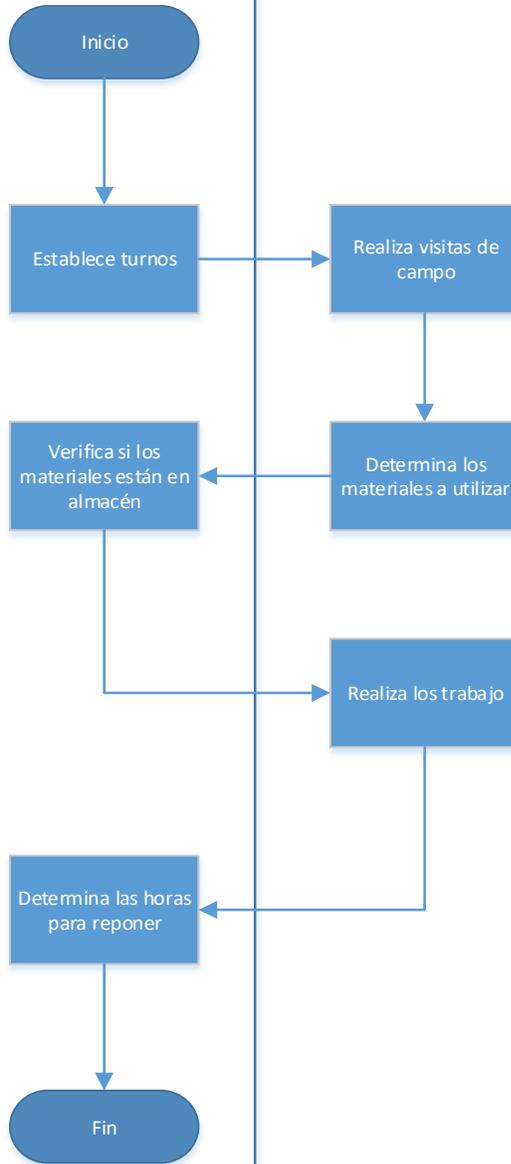
- Disponibilidad de personal.
- Disponibilidad de material.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Establece turnos de personal para poder cubrir emergencias en distintas zonas.	Jefe de OMAS
2	Realiza visitas de campo al lugar para determinar los trabajos a realizar.	Fontaneros Municipales
3	Determina los materiales a utilizar.	Fontaneros Municipales
4	Verifica si los materiales se encuentran en almacén o iniciar el proceso de compra respectivo.	Jefe de OMAS
5	Realiza los trabajos.	Fontaneros Municipales
6	Determinación de las horas utilizadas para reponerlas posteriormente.	Jefe de Oficina

ATENCIÓN A EMERGENCIAS FUERA DE HORARIO LABORAL Y FINES DE SEMANA

JEFE DE OMAS

FONTANERO MUNICIPAL



**Municipalidad de La Esperanza
Oficina Municipal de Agua y Saneamiento OMAS**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Monitoreo y evaluación de suministro de agua	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Se llevan a cabo visitas de campo para poder monitorear y evaluar cómo se encuentra el suministro de agua en el municipio.

Usuarios:

- Jefe de OMAS.
- Fontaneros.

Requisitos:

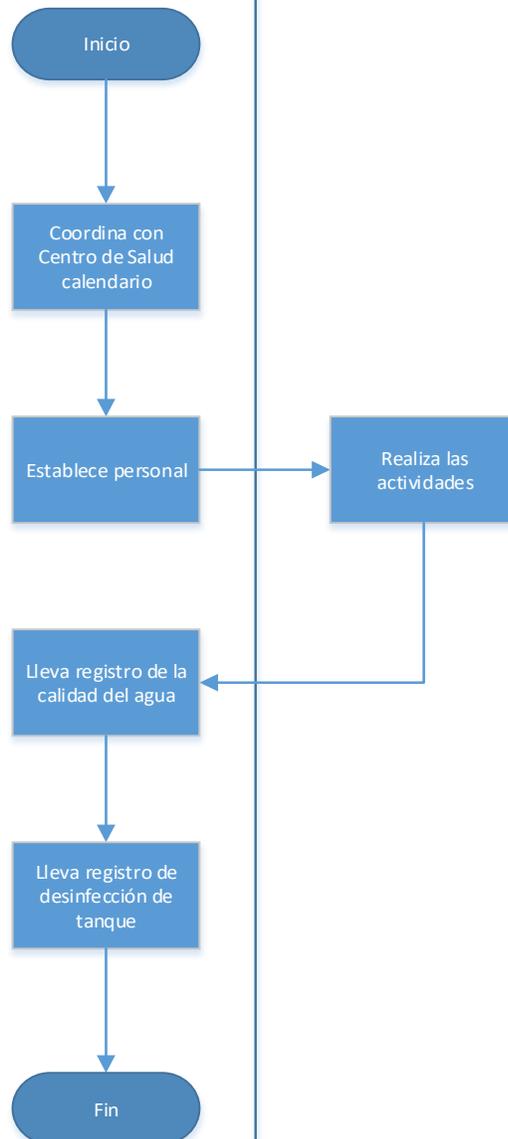
- Disponibilidad de personal.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Coordina con el centro de salud para determinar el calendario de toma de muestra de cloro y desinfección de tanques de distribución de agua en acompañamiento con personal de esa institución.	Jefe de OMAS
2	Establece el personal que realizara las actividades por medio de la calendarización de actividades.	Jefe de OMAS
3	Realiza las actividades según fechas establecidas.	Fontaneros municipales
4	Lleva registro de la calidad de agua.	Jefe de OMAS
5	Lleva registro de desinfección de tanques de agua	Jefe de OMAS

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA

JEFE DE OMAS

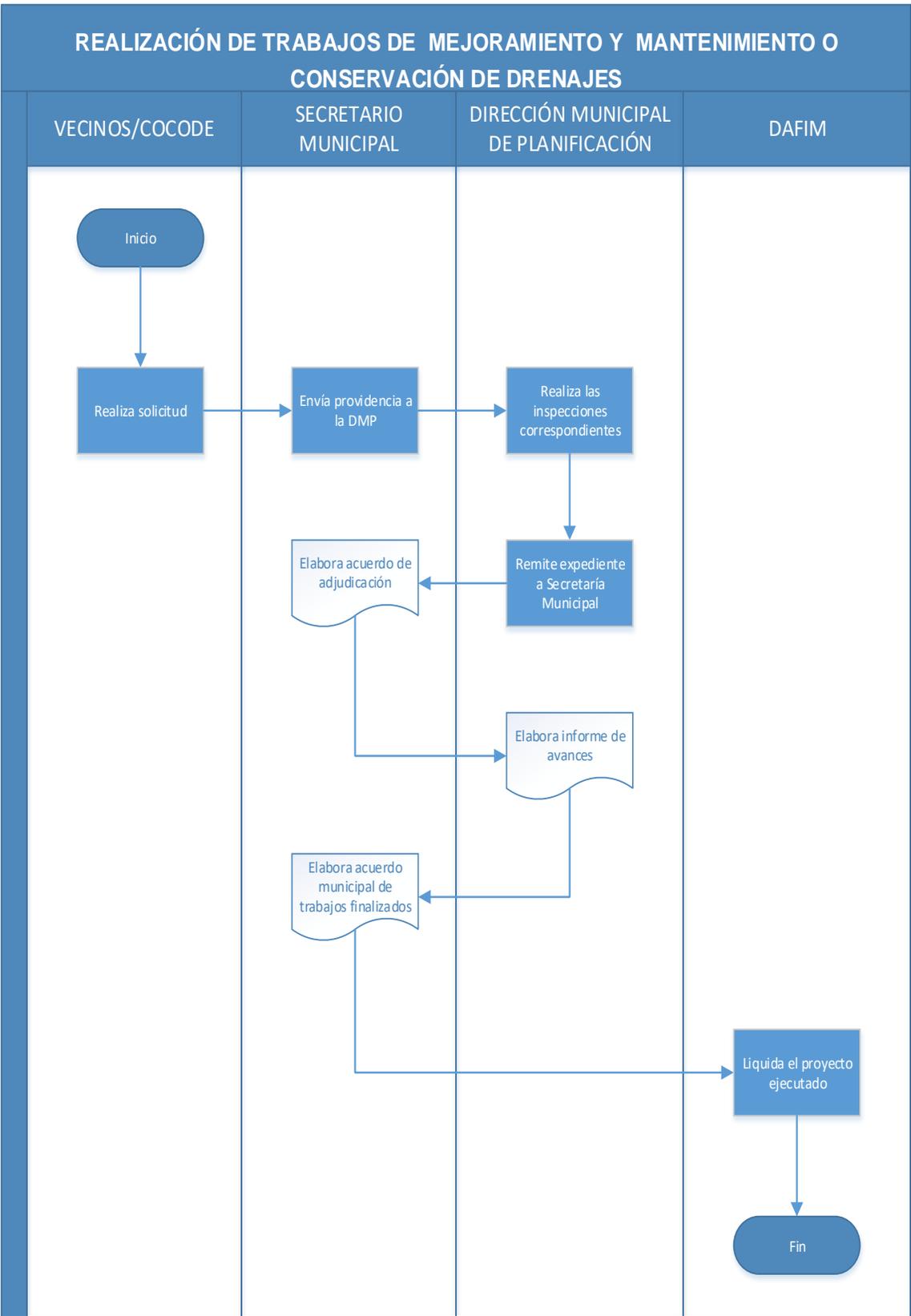
FONTANERO MUNICIPAL



21. DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de Planificación**

Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Realización de trabajos de mejoramiento y mantenimiento o conservación de drenajes	Tiempo: 90 días
<p>Descripción General:</p> <p>Realizar trabajos de mejoramiento, mantenimiento o conservación en el sistema de drenajes del municipio de La Esperanza.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de la comunidad • Oficio de secretaria para la inspección correspondiente 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta solicitud al Alcalde Municipal.	Vecinos/COCODE
2	Envía providencia a la Dirección Municipal de Planificación, firmado por alcalde municipal, donde solicita informe técnico con fotos, presentando una solución al problema.	Secretaría Municipal
3	Realiza la inspección correspondiente al lugar en donde se ejecutara el proyecto, adjuntando fotografías, renglones de trabajo y costo total del mantenimiento o reparación.	Dirección Municipal de Planificación
4	Remite expediente a Secretaría Municipal para su respectiva aprobación.	Dirección Municipal de Planificación
5	Elabora el acuerdo municipal donde se adjudica a la empresa y la fecha de inicio para la realización de los trabajos.	Secretaría Municipal
6	Elabora un informe de avance del 100% de los trabajos finalizados para pago final.	Dirección Municipal de Planificación
7	Elabora acuerdo municipal donde se indica que los trabajos se encuentran finalizados en base a informe de avance físico del 100% emitido por la Dirección Municipal de Planificación.	Secretaría Municipal
8	Liquida el proyecto ejecutado	DAFIM



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de Planificación**

Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Tramite de aval para calles o caminos	Tiempo: 15 días
------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Obtener el aval correspondiente de caminos previo a la ejecución de la obra o proyecto que se lleve a cabo.

Usuarios:

- Dirección Municipal de Planificación

Requisitos:

- Solicitud
- Cuadro de información del proyecto
- Boleta SNIP
- Estudio Técnico

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta solicitud a Zona vial de caminos firmada por alcalde municipal, acompañada de Cuadro de información, Boleta SNIP, y estudio técnico	Dirección Municipal de Planificación
2	Recibe el aval correspondiente al expediente presentado a zona vial de caminos	Dirección Municipal de Planificación
3	Archiva aval correspondiente dentro del expediente de la obra, bajo responsabilidad de la Dirección Municipal de Planificación	Dirección Municipal de Planificación

TRAMITE DE AVAL PARA CALLES O CAMINOS

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de Planificación**

Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Tramite de aval para proyectos de agua, drenaje o cementerios PTAR	Tiempo: 15 días
------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Obtener el aval correspondiente del Ministerio de Salud pública y asistencia social MSPAS previo al inicio de la ejecución de obra, en proyectos de agua, drenaje, cementerio, etc.

Usuarios:

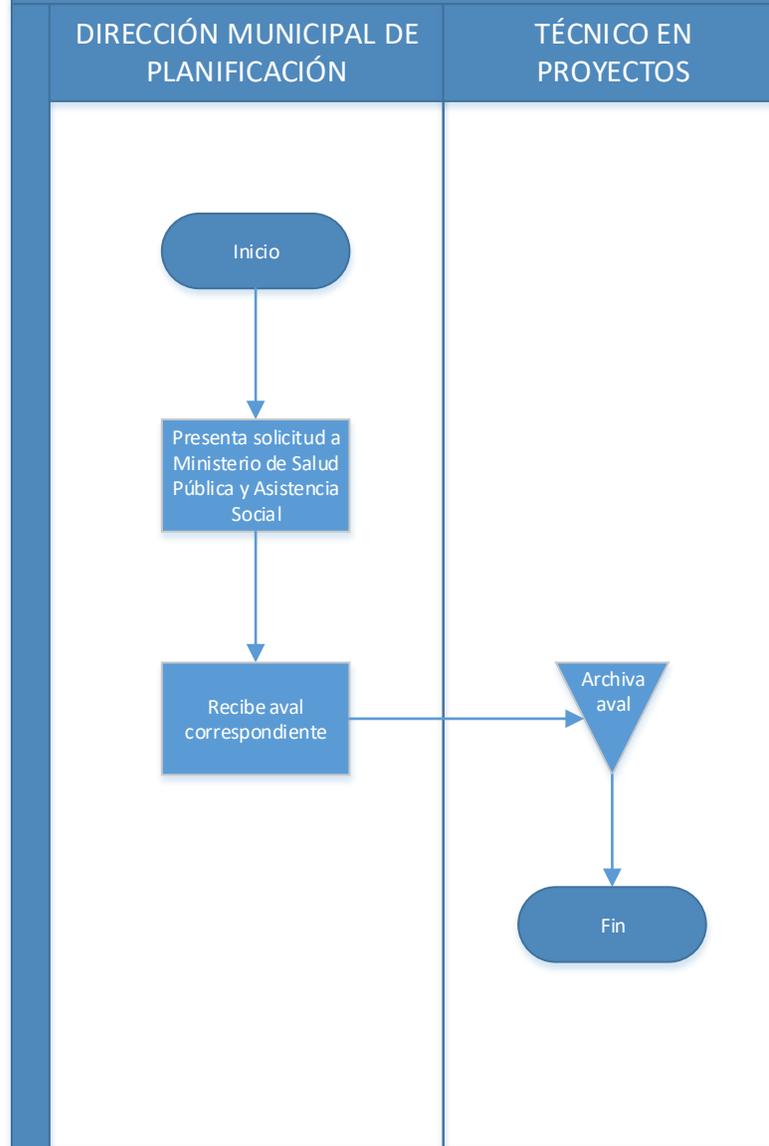
- Dirección Municipal de Planificación

Requisitos:

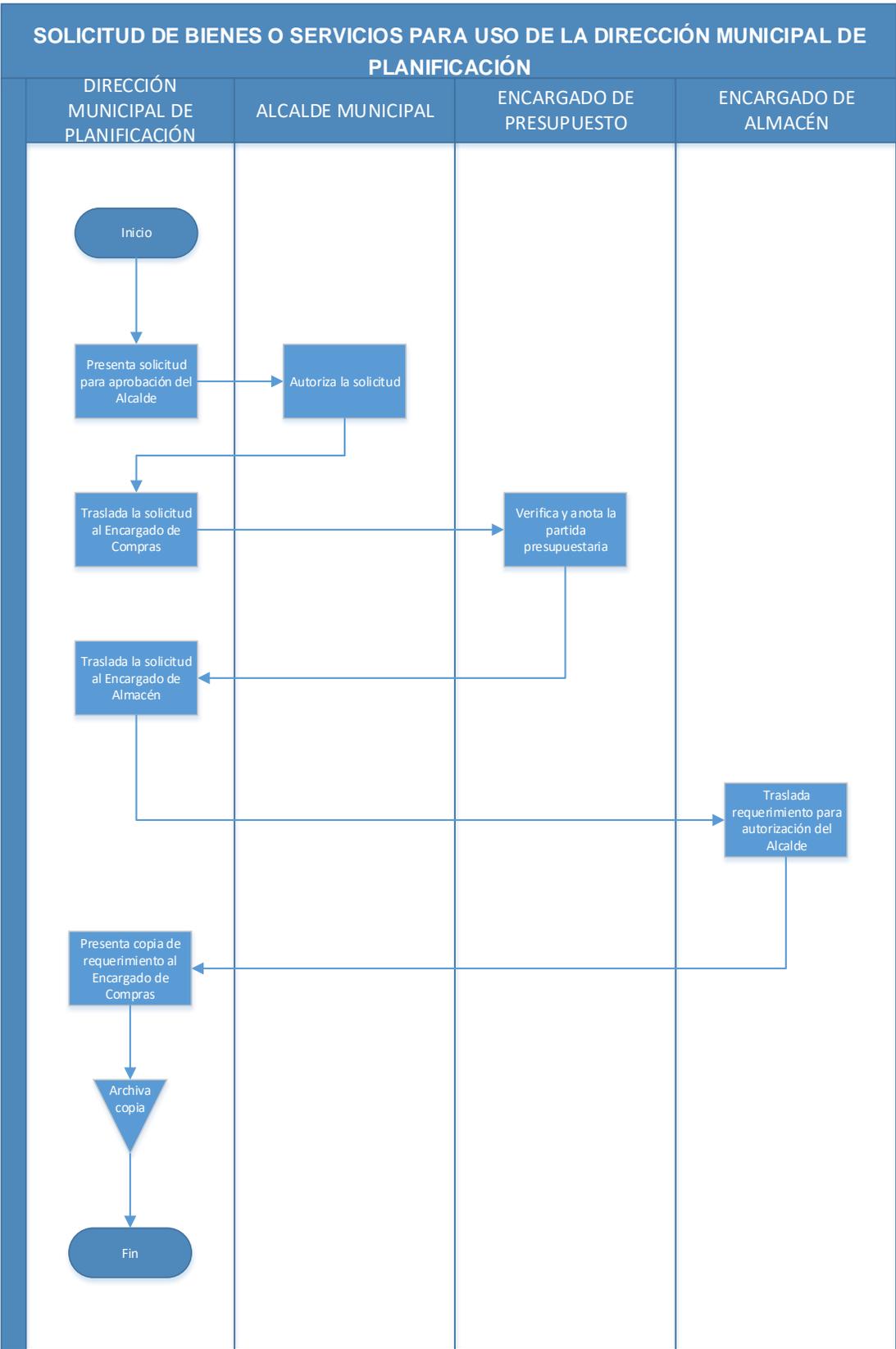
- Solicitud
- Cuadro de información del proyecto
- Boleta SNIP
- Estudio Técnico

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta solicitud a Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social firmada por alcalde municipal, acompañada de Cuadro de información, Boleta SNIP, y estudio técnico	Dirección Municipal de Planificación
2	Recibe el aval correspondiente al expediente presentado a MSPAS	Dirección Municipal de Planificación
3	Archiva aval correspondiente dentro del expediente de la obra bajo responsabilidad de la Dirección Municipal de Planificación	Técnico en proyectos

TRAMITE DE AVAL PARA PROYECTOS DE AGUA, DRENAJE O CEMENTERIOS PTAR



Municipalidad de La Esperanza Dirección Municipal de Planificación		
Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Solicitud de bienes o servicios para uso de la Dirección Municipal de Planificación	Tiempo: 2 días
<p>Descripción General:</p> <p>Cosiste en dar trámite a los bienes o servicios que son utilizados o necesarios dentro de la Dirección Municipal de Planificación para el funcionamiento necesario.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Municipal de Planificación <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud. • Renglón de disponibilidad. • Disponibilidad presupuestaria. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta solicitud al señor alcalde para aprobación de bien o servicio, para uso de la Dirección Municipal de Planificación	Dirección Municipal de Planificación
2	Autoriza la solicitud presentada por la Dirección Municipal de Planificación	Alcalde Municipal
3	Traslada solicitud al Encargado de Compras para verificar la disponibilidad presupuestaria del bien o servicio	Dirección Municipal de Planificación
4	Verifica y anota la partida presupuestaria de la cual se afectara para el bien o servicio	Encargado de presupuesto
5	Traslada solicitud al Encargado de Almacén para que realice requerimiento	Dirección Municipal de Planificación
6	Traslada requerimiento y solicitud para autorización del señor alcalde	Encargado de almacén
7	Presenta copia de solicitud y requerimiento a encargado de compras para bien o servicio solicitado	Dirección Municipal de Planificación
8	Archiva copia de recibido de la documentación	Dirección Municipal de Planificación



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de Planificación**

Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Publicación de Licitación en Diario de Centro América	Tiempo: 03 días
------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Publicar la invitación a los posibles oferentes en el Diario de Centro América para los eventos o concursos de licitación de las obras.

Usuarios:

- Dirección Municipal de Planificación.

Requisitos:

- Solicitud.
- Invitación a licitación.
- Disco compacto.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Publica evento en el portal GUATECOMPRAS para tener fecha de recepción y apertura de plicas.	Dirección Municipal de Planificación
2	Presenta solicitud a alcalde municipal para publicación de evento en el Diario de Centro América.	Dirección Municipal de Planificación
3	Elabora invitación de manera física y acompaña la misma de manera electrónica (cd)	Dirección Municipal de Planificación
4	Traslada al segundo registro de la propiedad (ventanilla Diario de Centro América) donde solicita publicación	Dirección Municipal de Planificación
5	Llena formulario y realiza pago solicitando cambio de fecha para la publicación	Dirección Municipal de Planificación
6	Archiva documentación presentada en el diario de Centroamérica dentro del expediente de merito	Dirección Municipal de Planificación
7	Recoge y/o imprime publicación del diario de Centro América para archivo del expediente de la obra.	Dirección Municipal de Planificación
8	Archiva publicación dentro del expediente para culminar tramite	Dirección Municipal de Planificación

PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN EN DIARIO DE CENTRO AMÉRICA

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE
PLANIFICACIÓN



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de Planificación**

Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Tramite de Recepción de resoluciones del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN	Tiempo: 15 días
------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Obtener y archivar la resolución final del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de cada proyecto, previo a su etapa de ejecución.

Usuarios:

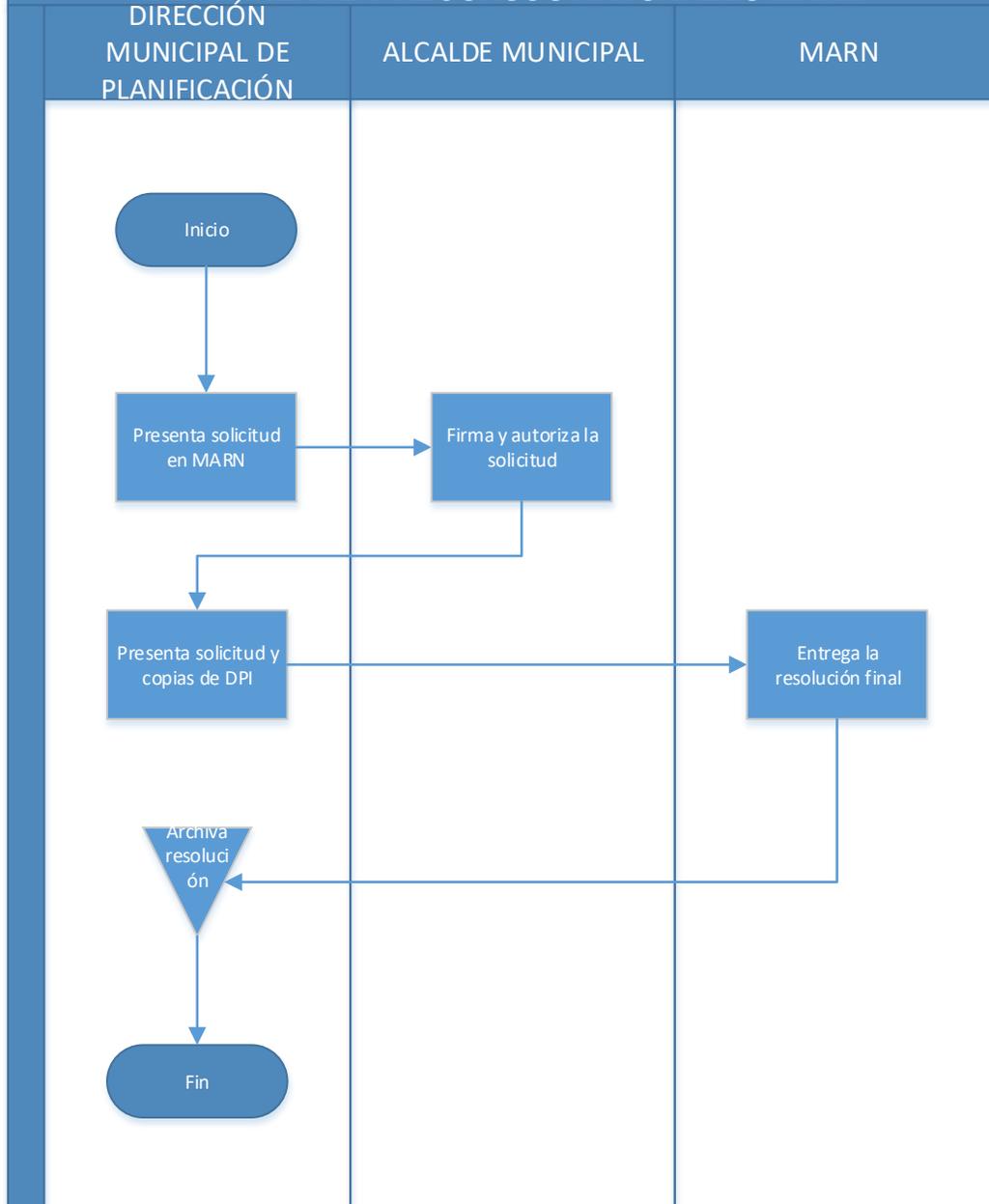
- Dirección Municipal de Planificación

Requisitos:

- Solicitud
- Copia DPI alcalde municipal
- Copia DPI Solicitante

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta solicitud de recepción y entrega de Resolución final del MARN a alcalde municipal.	Dirección Municipal de Planificación
2	Firma y autoriza la solicitud presentada para obtener la resolución final del MARN.	Alcalde Municipal
3	Presenta solicitud y copias de DPI a delegación departamental del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales para obtener Resolución final.	Dirección Municipal de Planificación
4	Entrega resolución final de cada proyecto previo a su ejecución.	MARN
5	Archiva dentro del expediente de mérito la resolución obtenida para continuar su proceso.	Dirección Municipal de Planificación

TRAMITE DE RECEPCIÓN DE RESOLUCIONES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES MARN



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección Municipal de Planificación**

Fecha: Enero 2019	Nombre del Procedimiento: Conformación de expedientes de obras o proyectos a ejecutarse en el año fiscal	Tiempo: Indefinido
------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Consiste en recabar toda la documentación que permita un mejor control, seguimiento y certeza jurídica sobre la inversión económica en las obras que se ejecutan en cada ejercicio fiscal.

Usuarios:

- Autoridades Municipales
- Dependencias municipales
- Vecinos del municipio

Requisitos:

- Solicitud de la comunidad
- Priorización del COMUDE
- Priorización Municipal
- Estudio técnico del proyecto

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Archiva documentación presentada por parte de la comunidad (Solicitud, priorización del libro, Certificación de la priorización).	Dirección Municipal de Planificación
2	Archiva priorización de la obra por parte del COMUDE.	Dirección Municipal de Planificación
3	Archiva acuerdo de priorización por parte del Concejo Municipal.	Dirección Municipal de Planificación
4	Archiva estudio técnico que contiene Perfil, presupuesto desglosado, cronograma, resumen y planificación.	Dirección Municipal de Planificación
5	Elabora estudio de factibilidad para verificar si el proyecto es factible técnica y financieramente.	Dirección Municipal de Planificación
6	Registra el proyecto en el Sistema Nacional de Inversión Pública.	Dirección Municipal de Planificación

7	Elabora boleta de análisis y riesgo AGRIP para identificar amenazas y riesgos que pueden afectar el proyecto.	Dirección Municipal de Planificación
8	Tramita y archiva avales de las diferentes obras (zona vial, MINEDUC, MSPAS).	Dirección Municipal de Planificación
9	Tramita y archiva la resolución del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales MARN.	Dirección Municipal de Planificación
10	Publica el evento en portal de GUATECOMPRAS proyecto de bases.	Dirección Municipal de Planificación
11	Publica anexos en el portal de GUATECOMPRAS (constancia de diseño, Constancia de instrumento ambiental, dictamen jurídico, dictamen técnico, estudio de factibilidad etc.).	Dirección Municipal de Planificación
12	Publica el evento para fecha de recepción y apertura de plicas.	Dirección Municipal de Planificación
13	Publica la invitación a Licitación cuando el proyecto es una Licitación.	Dirección Municipal de Planificación
14	Publica y archiva actas de apertura de plicas, listado de oferentes y acta de adjudicación de cada evento.	Dirección Municipal de Planificación
15	Publica y archiva acta de aprobación de adjudicación del Concejo Municipal.	Dirección Municipal de Planificación
16	Solicita aprobación de cuadro de cantidades de trabajo (resumen y cronograma de ejecución).	Dirección Municipal de planificación
17	Publica y archiva cuadro de cantidades de trabajo en el portal de GUATECOMPRAS.	Dirección Municipal de Planificación
18	Publica y archiva Constancia de Disponibilidad presupuestaria CDP de cada proyecto.	Dirección Municipal de Planificación
19	Publica y archiva contrato de obra.	Dirección Municipal de Planificación
20	Publica y archiva fianza de cumplimiento de contrato y fianza de anticipo.	Dirección Municipal de Planificación
21	Publica y archiva aprobación de contrato de obra.	Dirección Municipal de Planificación
22	Publica contrato en el portal de la Contraloría General de Cuentas.	Dirección Municipal de Planificación
23	Archiva acta de inicio de ejecución de la obra.	Dirección Municipal de Planificación
24	Archiva solicitud de anticipo por parte de la empresa ejecutora.	Dirección Municipal de Planificación
25	Archiva aprobación de anticipo por parte del Concejo Municipal 20%.	Dirección Municipal de Planificación
26	Archiva Boucher de pago correspondiente al 20%.	Dirección Municipal de Planificación
27	Archiva avances físicos por parte de la empresa ejecutora y Supervisor de obras de la municipalidad.	Dirección Municipal de Planificación

28	Revisa y archiva pruebas de laboratorio.	Dirección Municipal de Planificación
29	Archiva copia de los Boucher de pago y facturas de los pagos efectuados a la empresa ejecutora.	Dirección Municipal de Planificación
30	Registra los avances en el módulo de seguimiento del SNIP y Guatecompras.	Dirección Municipal de Planificación
31	Archiva informe de supervisión al 100% por parte de la empresa ejecutora y el supervisor de obras de la municipalidad.	Dirección Municipal de Planificación
32	Archiva acta de recepción de obras por parte de la comisión de recepción de obras.	Dirección Municipal de Planificación
33	Archiva fianza de conservación de obra y saldos deudores.	Dirección Municipal de Planificación
34	Archiva acta de liquidación.	Dirección Municipal de Planificación
35	Archiva aprobación de acta de liquidación.	Dirección Municipal de Planificación
36	Archiva Boucher de pago final y factura correspondiente.	Dirección Municipal de Planificación
37	Archiva finiquito de obra.	Dirección Municipal de Planificación

CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES DE OBRAS O PROYECTOS A EJECUTARSE EN EL AÑO FISCAL

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



**CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES
DE OBRAS O PROYECTOS A
EJECUTARSE EN EL AÑO FISCAL**

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



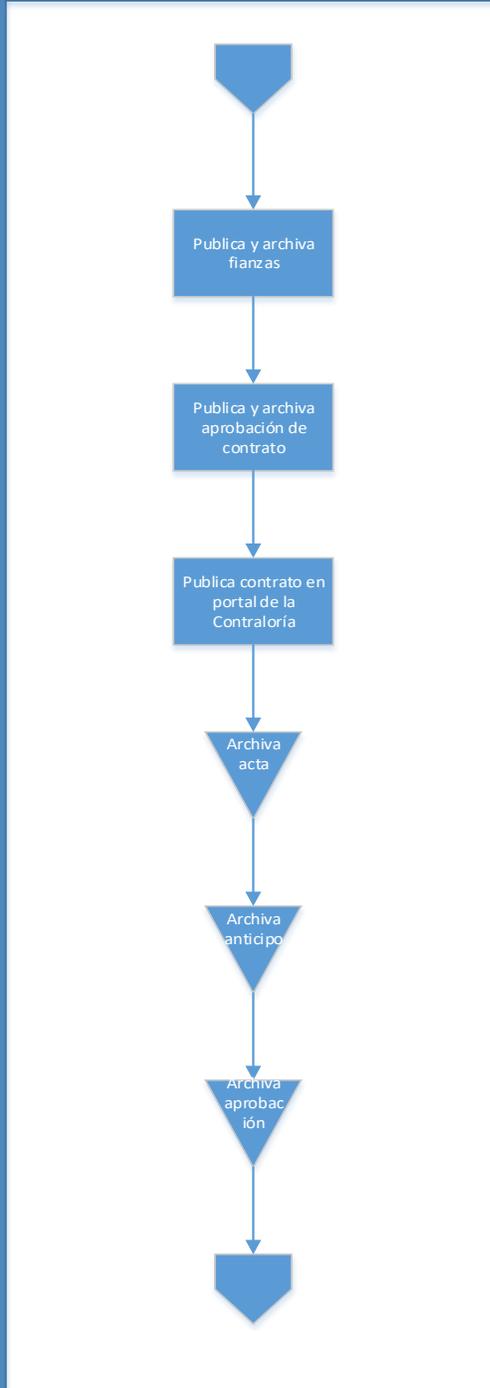
**CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES
DE OBRAS O PROYECTOS A
EJECUTARSE EN EL AÑO FISCAL**

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



**CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES
DE OBRAS O PROYECTOS A
EJECUTARSE EN EL AÑO FISCAL**

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



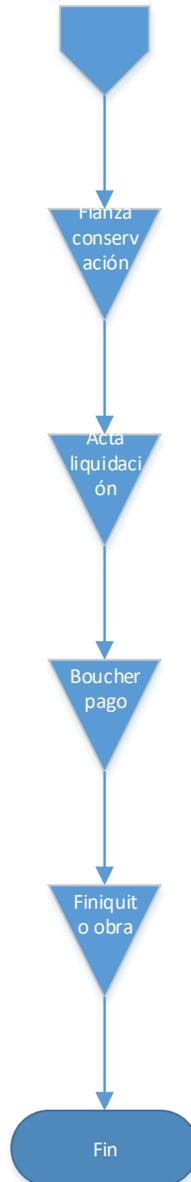
**CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES
DE OBRAS O PROYECTOS A
EJECUTARSE EN EL AÑO FISCAL**

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES DE OBRAS O PROYECTOS A EJECUTARSE EN EL AÑO FISCAL

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN



22. SECRETARÍA DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD

Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Atención psicológica	Tiempo: 1 hora
-------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

La Atención psicológica es creada con la finalidad de Apoyar a los niños, adolescentes y jóvenes vulnerados en sus derechos o que presenten algún problema de aprendizaje o problema emocional y legal esto con el fin de apoyar al bienestar de los mismos.

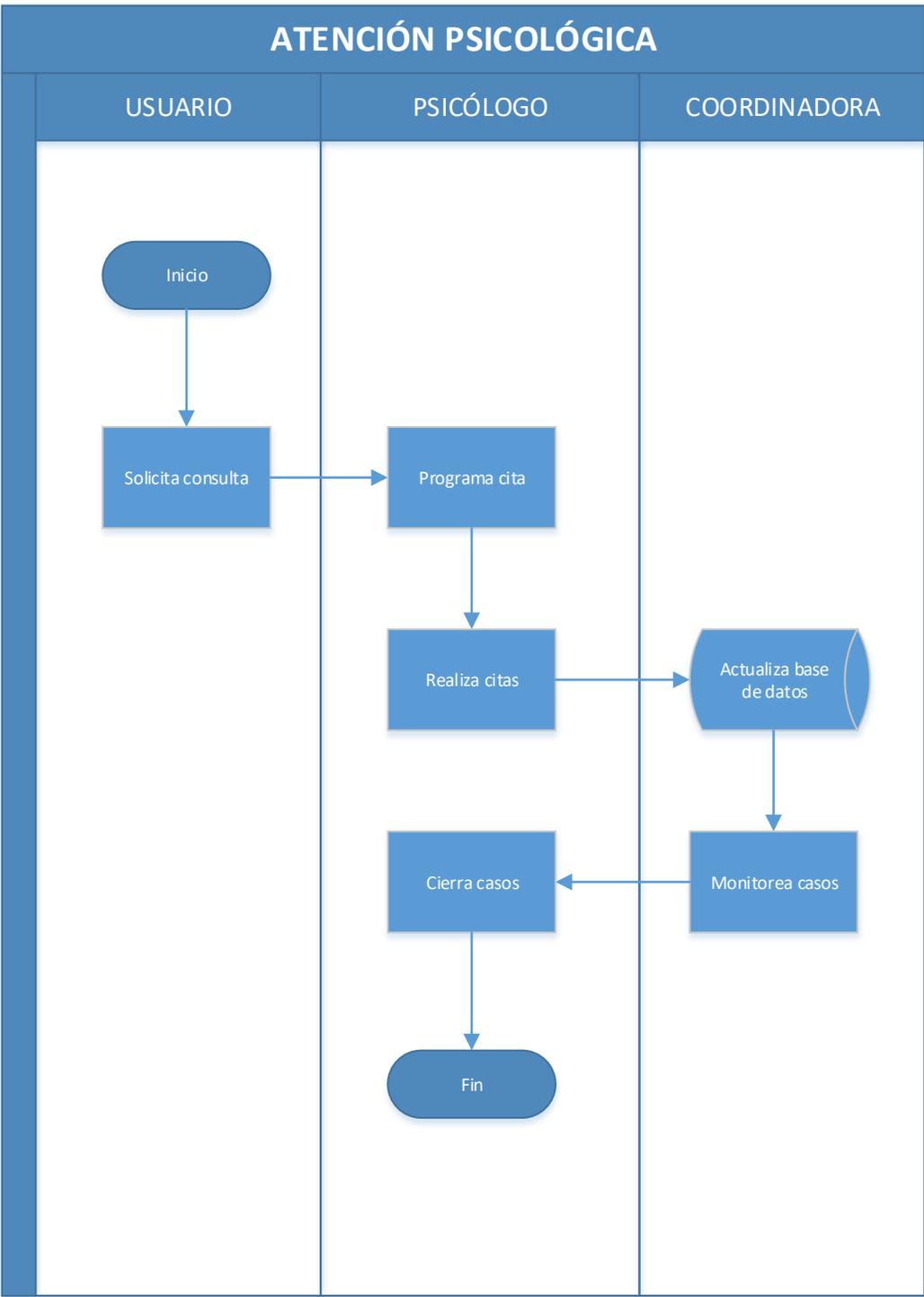
Usuarios:

- Niños
- Adolescentes
- Jóvenes
- Padres de familia
- Centros educativos

Requisitos:

- En el caso de menores de edad llegar acompañados por un adulto
- Ser puntual a la cita
- Fotocopia de DPI del encargado en caso de menores de edad
- Fotocopia de DPI del interesado

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita consulta para atención psicológica.	Usuario
2	Programa cita para llevar acabo la primera consulta y conformación de expediente.	Psicólogo
3	Realiza citas consecutivas de atención psicológica.	Psicólogo
4	Actualiza base de datos.	Coordinadora
5	Monitorea casos.	Coordinadora
6	Cierra casos que presenten avances.	Psicólogo



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Procesos formativos en centros educativos	Tiempo: 1 hora
-------------------------------------	---	------------------------------

Descripción General:

Sensibilizar a los niños, adolescentes y jóvenes de los Centros Educativos del nivel primario y básico, con la finalidad de minimizar los indicadores de desprotección identificados en los diagnósticos.

Usuarios:

- Niños
- Adolescentes
- Jóvenes

Requisitos:

- Planificación desde el POA
- Autorización del supervisor educativo para trabajar en los Centros Educativos
- Autorización del director/a para poder impartir el tema
- Aprobación de maestros para brindar la temática a los niños, adolescentes y jóvenes
- Calendario de temas

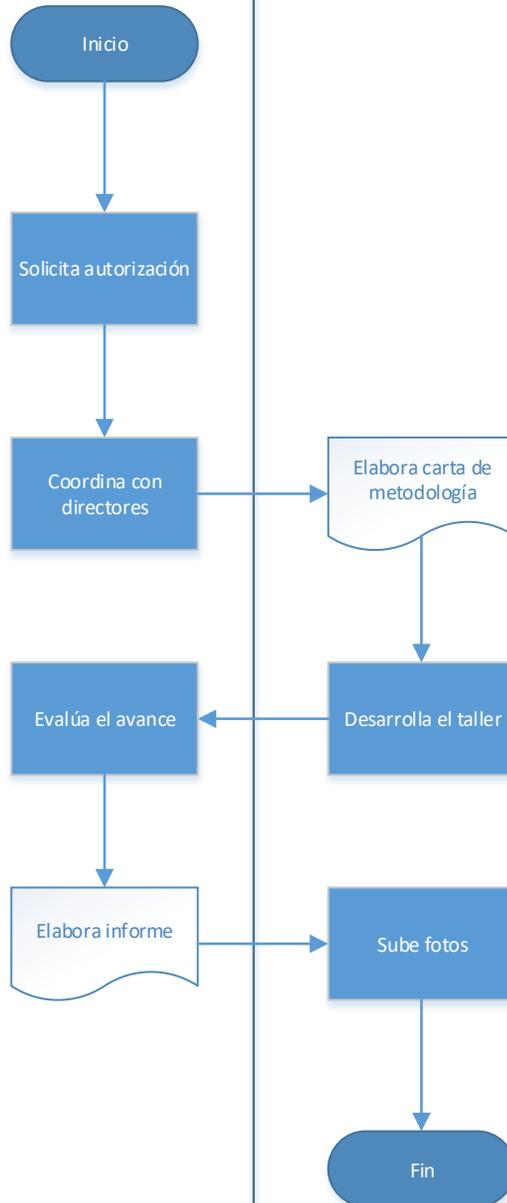
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita la autorización del Supervisor Educativo.	Coordinadora
2	Coordina con directores para impartir temas.	Coordinadora
3	Elabora carta metodológica del taller.	Promotora
4	Desarrolla el taller en base a planificación.	Promotora
5	Elabora informe del taller.	Promotora
6	Evalúa el alcance de la meta producto desde el POA.	Coordinadora

7	Elabora Informe Mensual.	Coordinadora
8	Sube fotos a la página del Facebook de la oficina.	Promotora

PROCESOS FORMATIVOS EN CENTROS EDUCATIVOS

COORDINADORA

PROMOTORA



**Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Escuela para padres	Tiempo: 2 horas
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Orientar a padres de familia sobre la importancia del cuidado y apoyo a los hijos, para lograr una maternidad y paternidad responsable.

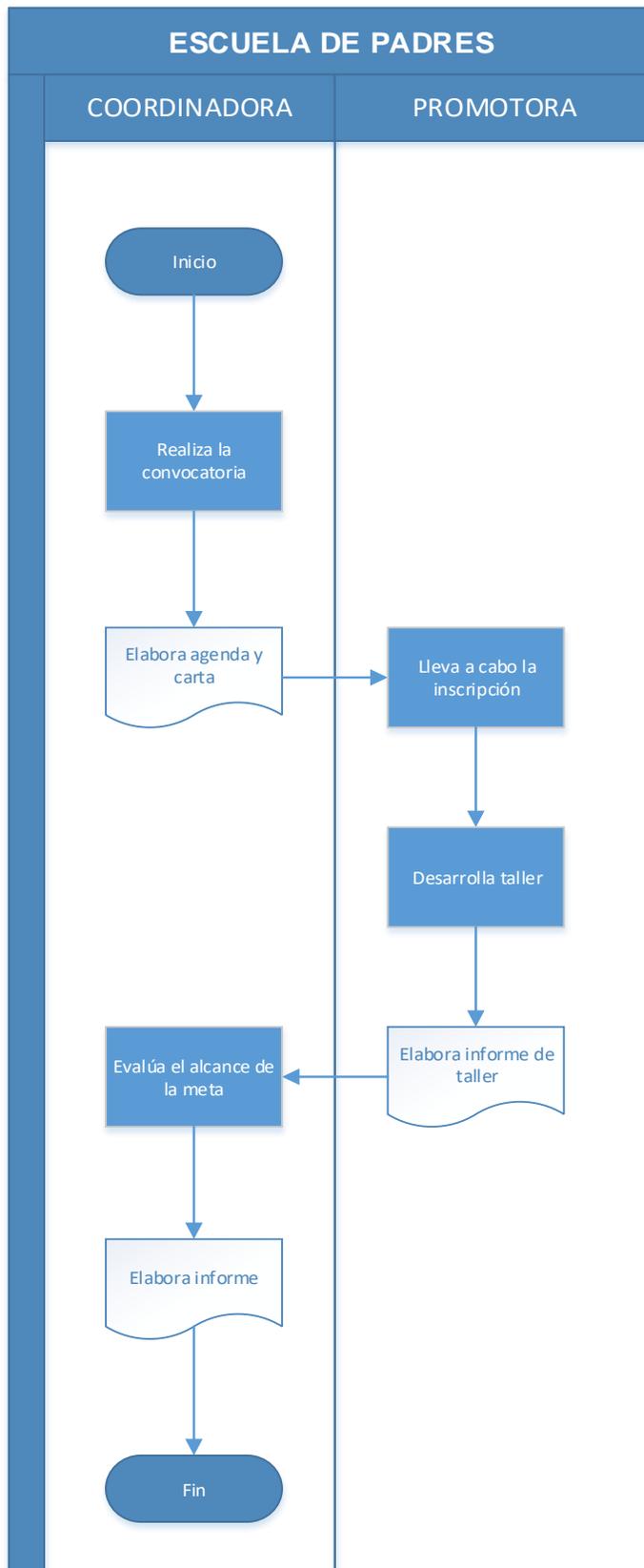
Usuarios:

- Padres de familia.

Requisitos:

- Asistir constantemente a las reuniones programadas.
- Copia de oficio remitido por el juzgado (en casos legales).
- Carta de solicitud del director del establecimiento educativo (si las temáticas se imparten en centros educativos de nivel primario).

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la convocatoria a la población en general.	Coordinadora
2	Elabora agenda y carta metodológica.	Coordinadora
3	Lleva a cabo la inscripción de participantes.	Promotora
4	Desarrolla el taller en base a Manual de escuela para padres.	Promotora
5	Elabora informe del taller.	Promotora
6	Evaluar el alcance de la meta producto que se tiene estipulado en el POA.	Coordinadora
7	Elaboración de informe mensual.	Coordinadora
8	Registro en la base datos.	Promotora



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Requerimiento de refacciones para participantes en reuniones o talleres	Tiempo: 3 días
-------------------------------------	--	------------------------------

Descripción General:

Solicitar refacciones, cuando se realiza reuniones o talleres con los grupos de trabajo de la Secretaría.

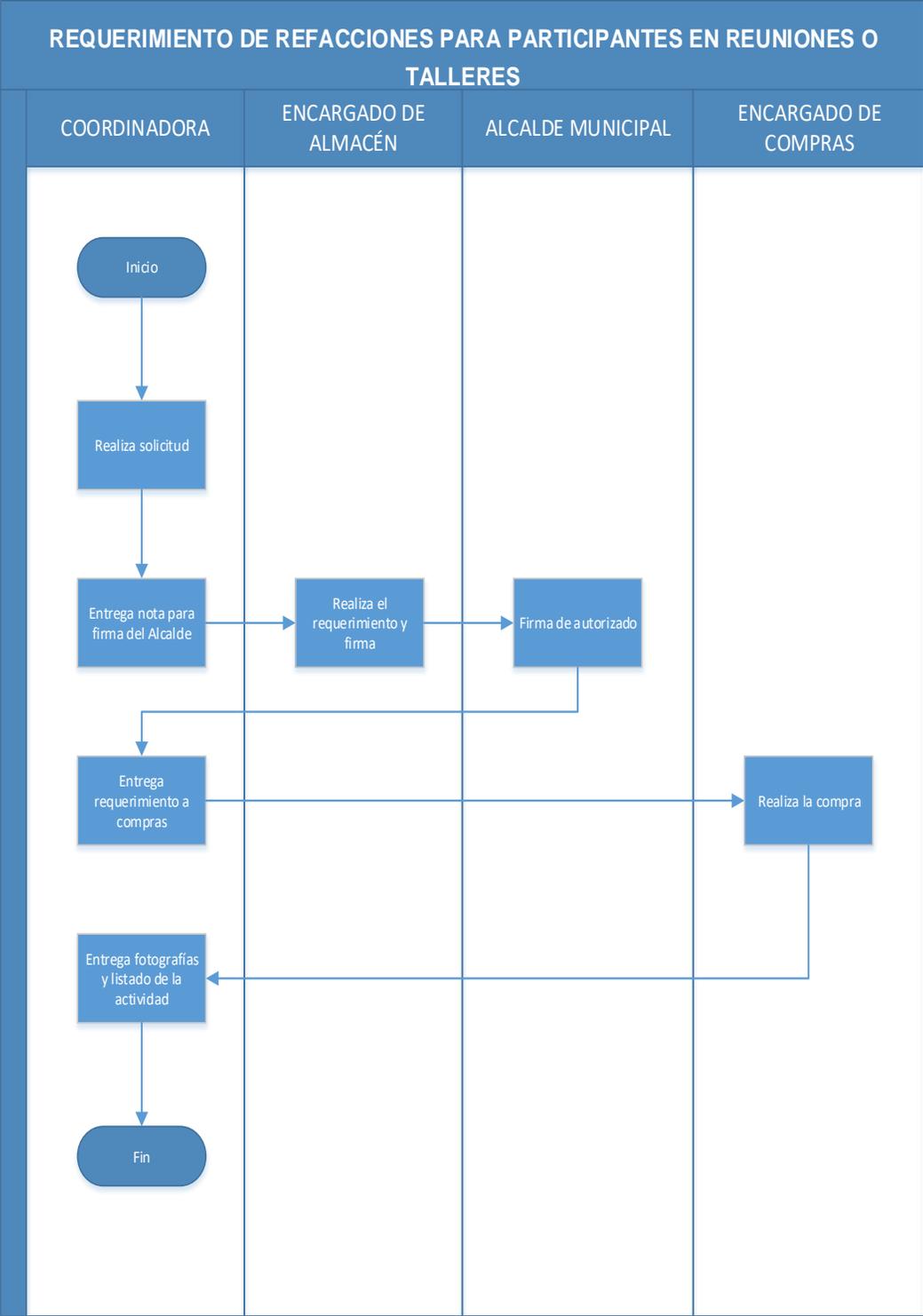
Usuarios:

- Padres de familia
- Concejo de niñez
- Concejo de juventud
- Comisión de niñez y adolescencia

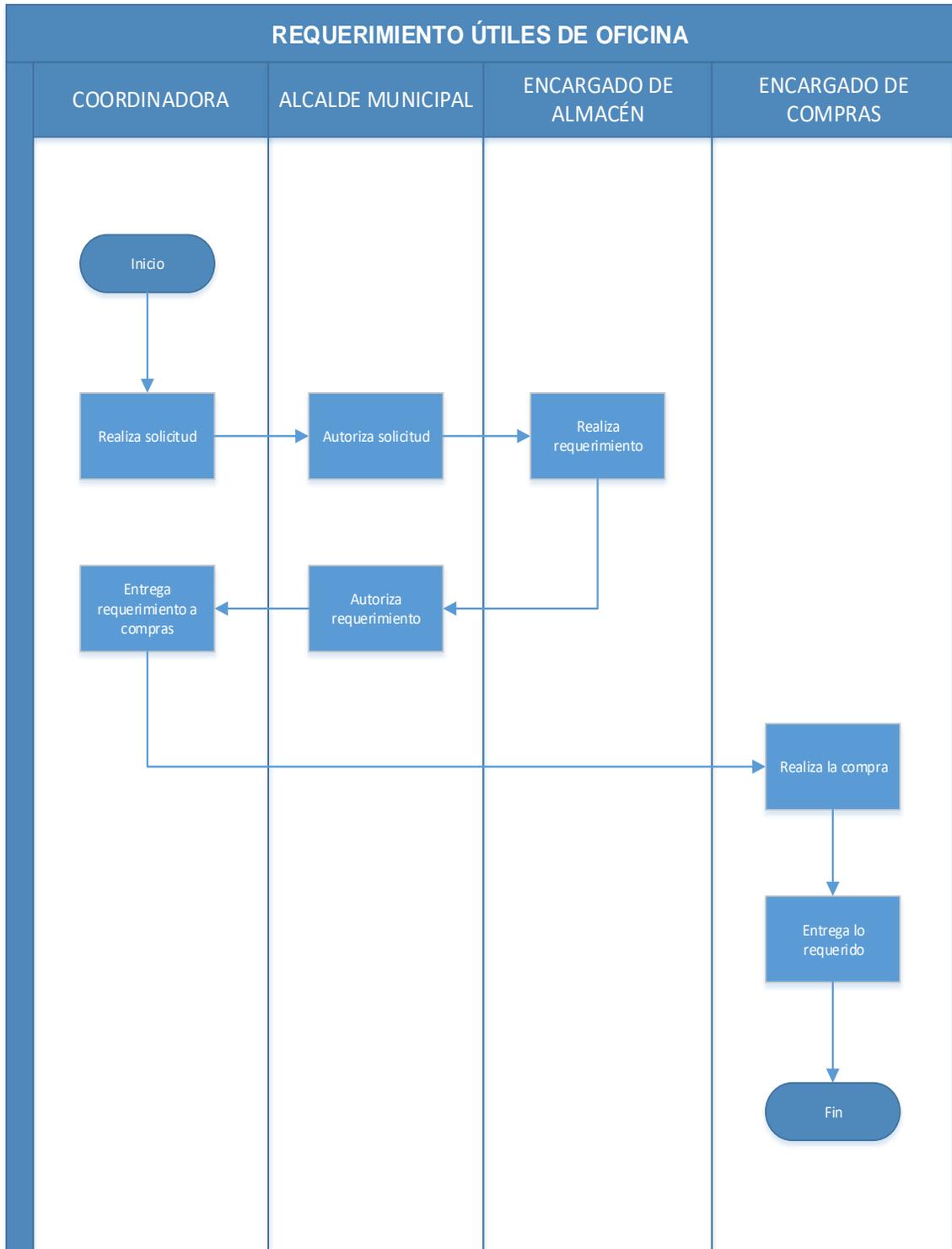
Requisitos:

- Elaboración de solicitud autorizada por el alcalde

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud para requerir determinada cantidad de alimentos	Coordinadora
2	Entrega la nota para firma del alcalde para la autorización	Coordinadora
3	Realiza el requerimiento y firma	Encargado de Almacén
4	Firma autorizando el requerimiento	Alcalde Municipal
5	Entrega requerimiento a encargado de compras.	Coordinadora
6	Realizar la compra de lo requerido.	Encargado de Compras
7	Entrega listados y fotografías de la actividad en la que se requiere las refacciones.	Coordinadora



Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Requerimiento de útiles de oficina	Tiempo: 3 días
<p>Descripción General:</p> <p>Solicitar útiles de oficina, cuando se realiza reuniones o talleres con los grupos de trabajo de la Secretaría, así como para el funcionamiento de la misma.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padres de familia • Concejo de niñez • Concejo de juventud • Comisión de niñez y adolescencia <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de solicitud autorizada por el alcalde 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la solicitud para requerir determinada cantidad de útiles y materiales de oficina.	Coordinadora
2	Firma de autorizada la solicitud.	Alcalde Municipal
3	Realizar el requerimiento y firma.	Encargado de Almacén
4	Firma de autorizado el requerimiento.	Alcalde Municipal
5	Entrega requerimiento a encargado de compras.	Coordinadora o promotora
6	Realiza la compra de lo requerido.	Encargado de compras
7	Entrega útiles y materiales requeridos.	Encargado de compras



**Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Atención y acompañamiento a casos legales	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Brindar atención y acompañamiento a los casos legales de niñez, adolescencia y juventud, vulnerada en sus derechos.

Usuarios:

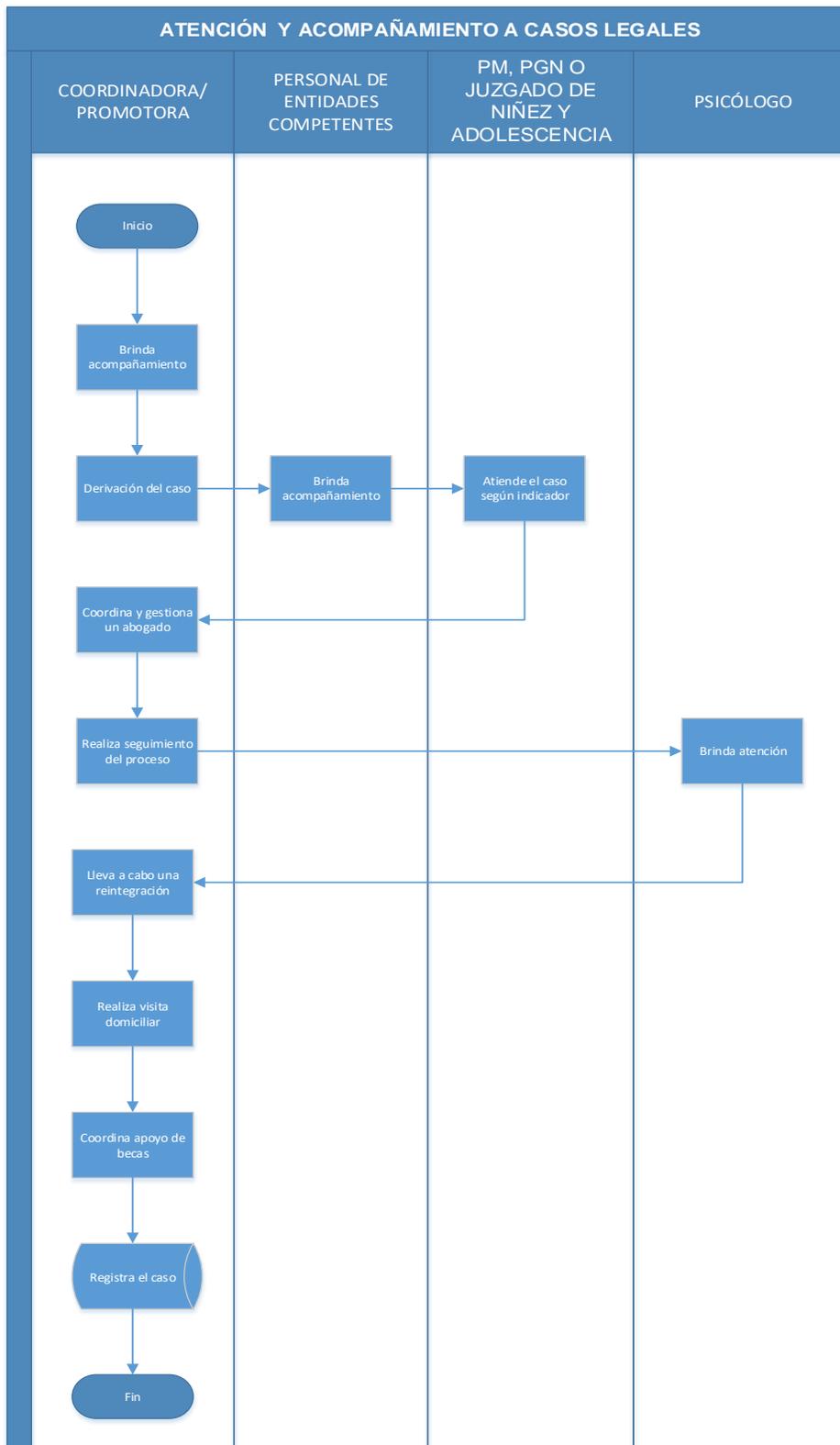
- Padres de familia
- Niños/as
- Adolescentes
- Jóvenes

Requisitos:

- Documentos de identificación de padres o encargados
- Copia de fe de edad del niño/a afectado/a
- Diagnóstico del psicólogo del niño, niña adolescente afectado

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Brinda acompañamiento a la instancia competente.	Coordinadora o promotora
2	Derivación del caso según sea la problemática	Coordinadora o promotora
3	Brinda acompañamiento en las diferentes acciones sea INACIF o juzgado competente	Personal de entidades competente
4	Atiende el caso según el indicador de desprotección.	PM, PGN o juzgado de niñez y adolescencia
5	Coordina y gestiona con instancias si se requiere de un abogado.	Coordinadora o promotora
6	Realiza seguimiento para avance del proceso	Coordinadora o promotora
7	Presta atención si lo refiere MP o juzgado competente.	Psicólogo

8	Lleva a cabo una reintegración a la sociedad.	Coordinadora o promotora
9	Realiza visita domiciliare y seguimiento de caso.	Coordinadora o promotora
10	Coordina con otras entidades para apoyo de beca o bono si el caso lo amerita.	Coordinadora y promotora
11	Registra los casos la base de datos.	Coordinadora o promotora



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Elaboración de POA	Tiempo: 1 semana
-------------------------------------	--	--------------------------------

Descripción General:

Planificar las diferentes actividades y proyectos que se realizan con niños, adolescentes y jóvenes teniendo como fin disminuir las problemáticas latentes.

Usuarios:

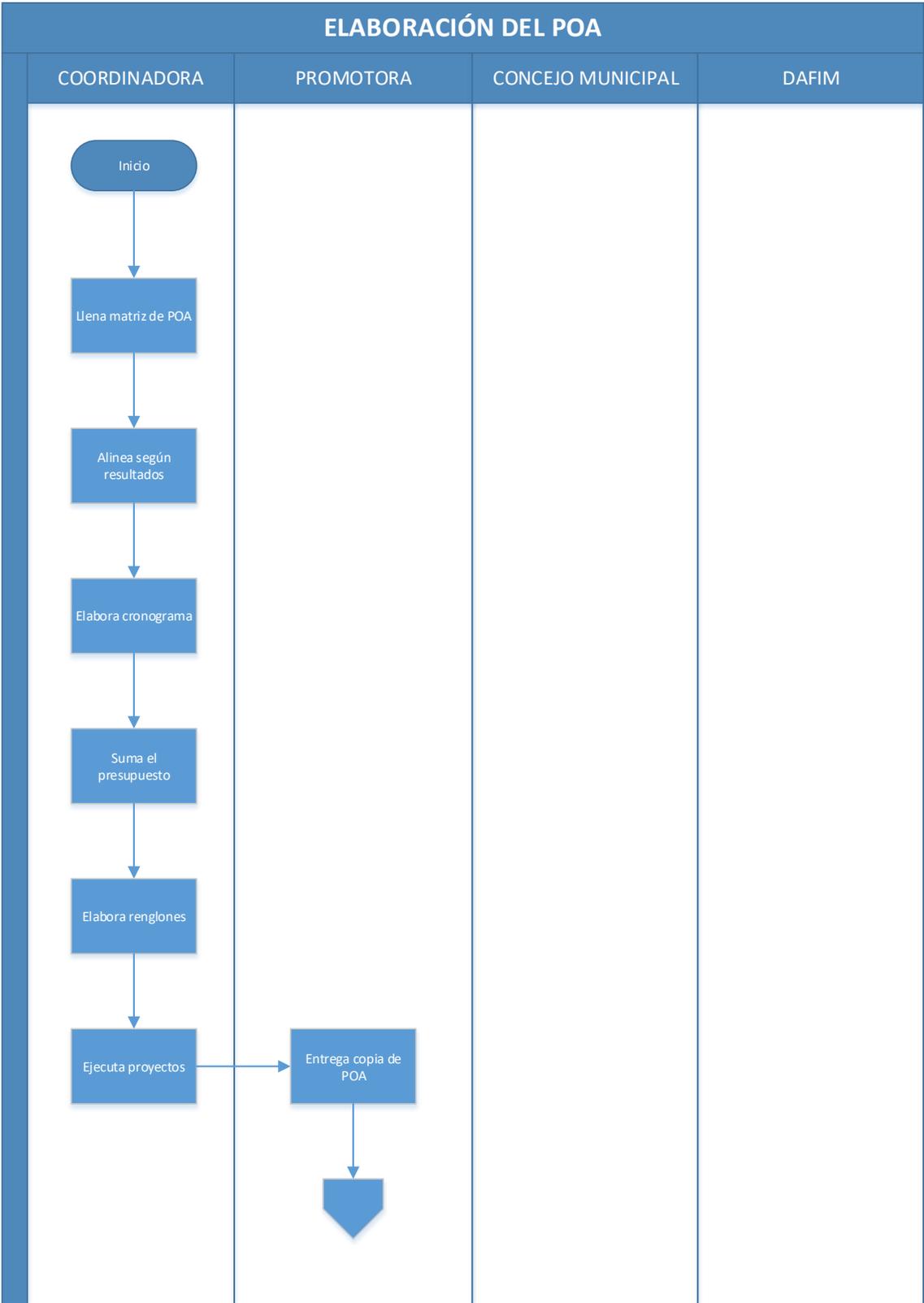
- Personal de la Secretaría.

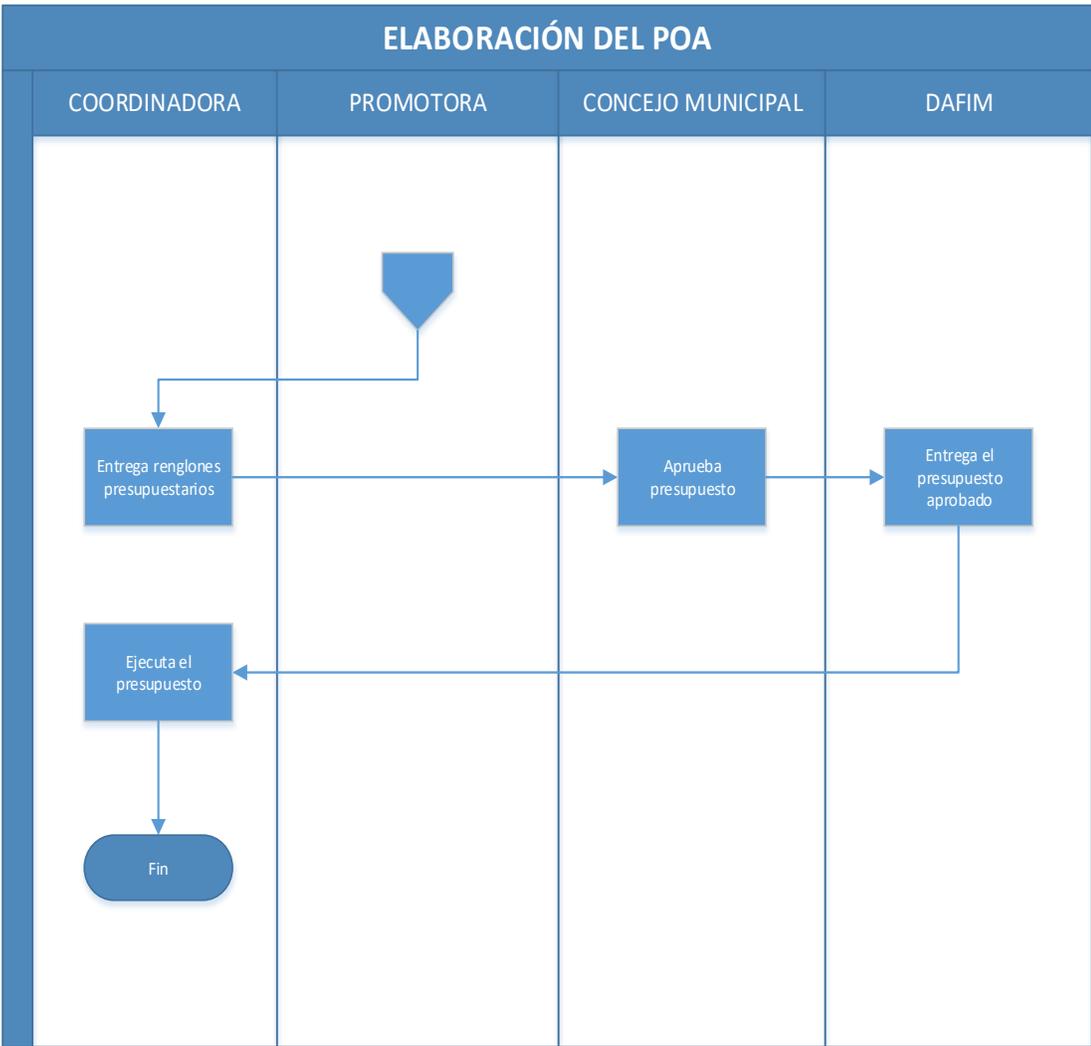
Requisitos:

- Diagnósticos.
- Matriz del POA según SEGEPLAN.
- Manual de reglones presupuestario.
- Plan nacional de desarrollo KATUN.
- Política Nacional de planificación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Llena matriz de POA según las necesidades priorizadas	Coordinadora
2	Alinea según resultados de país.	Coordinadora
3	Elabora cronograma para ejecución de actividades.	Coordinadora
4	Suma el presupuesto de las diferentes actividades a realizar.	Coordinadora
5	Elabora reglones presupuestarios.	Coordinadora
6	Ejecuta proyectos según inversión de fondo social.	Coordinadora
7	Entrega copia de POA a Recursos humanos.	Promotora

8	Entrega de reglones presupuestarios a DAFIM	Coordinadora
9	Aprueba el presupuesto.	Concejo Municipal
10	Entrega el presupuesto aprobado para el año fiscal.	DAFIM
11	Ejecuta el presupuesto aprobado.	Coordinadora





**Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Acompañamiento a casos de atención individual y familiar	Tiempo: Indefinido
-------------------------------------	--	----------------------------------

Descripción General:

Se le brinda la atención y acompañamiento a los casos individual y familiar.

Usuarios:

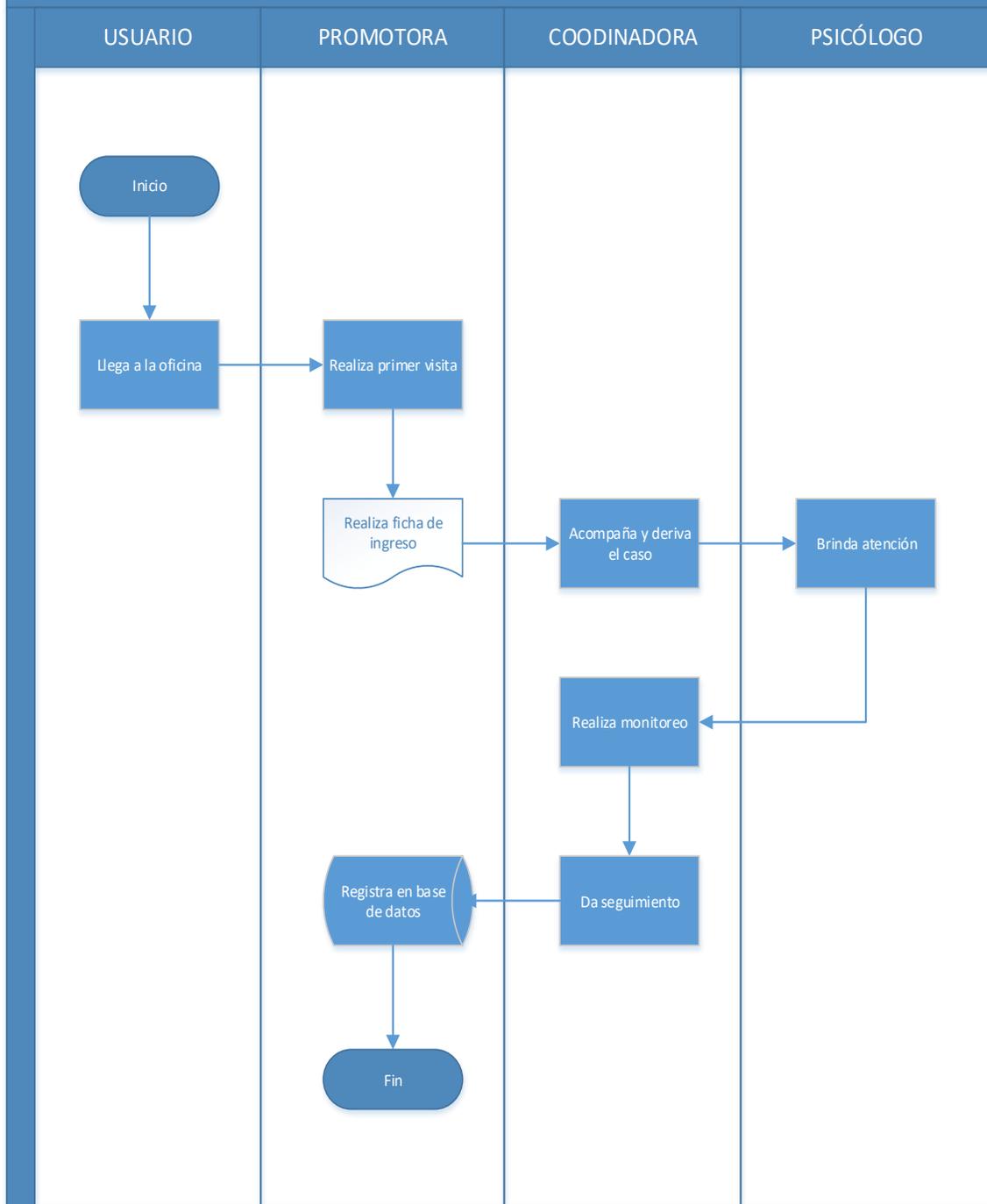
- Niños
- Adolescentes
- Jóvenes
- Padres de familia
- Centros educativos

Requisitos:

- En el caso de menores de edad llegar acompañados por un adulto
- Fotocopia de DPI del encargado en caso de menores de edad
- Fotocopia de DPI del interesado

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Llega a la Oficina a informar sobre el caso	Usuario
2	Realiza la primer visita para recabar información	Promotora
3	Realiza ficha de ingreso	Promotora
4	Acompaña y deriva el caso ante instancias en base a la necesidad	Coordinadora
5	Brinda atención psicológica a la víctima.	Psicólogo
6	Realiza monitoreo del caso.	Coordinadora
7	Da seguimiento hasta terminar proceso.	Coordinadora
8	Registrar en la base de datos.	Promotora

ACOMPañAMIENTO A CASOS DE ATENCIÓN INDIVIDUAL Y FAMILIAR



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Reuniones ordinarias y extra-ordinarias de comisión de niñez y adolescencia	Tiempo: 2 horas
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Se realiza las reuniones ordinarias y extraordinarias de Comisión de niñez en la que participan instituciones con presencia en el municipio tanto gubernamental como no gubernamental, para realizar acciones en conjunto que sea en favor de la niñez y adolescencia.

Usuarios:

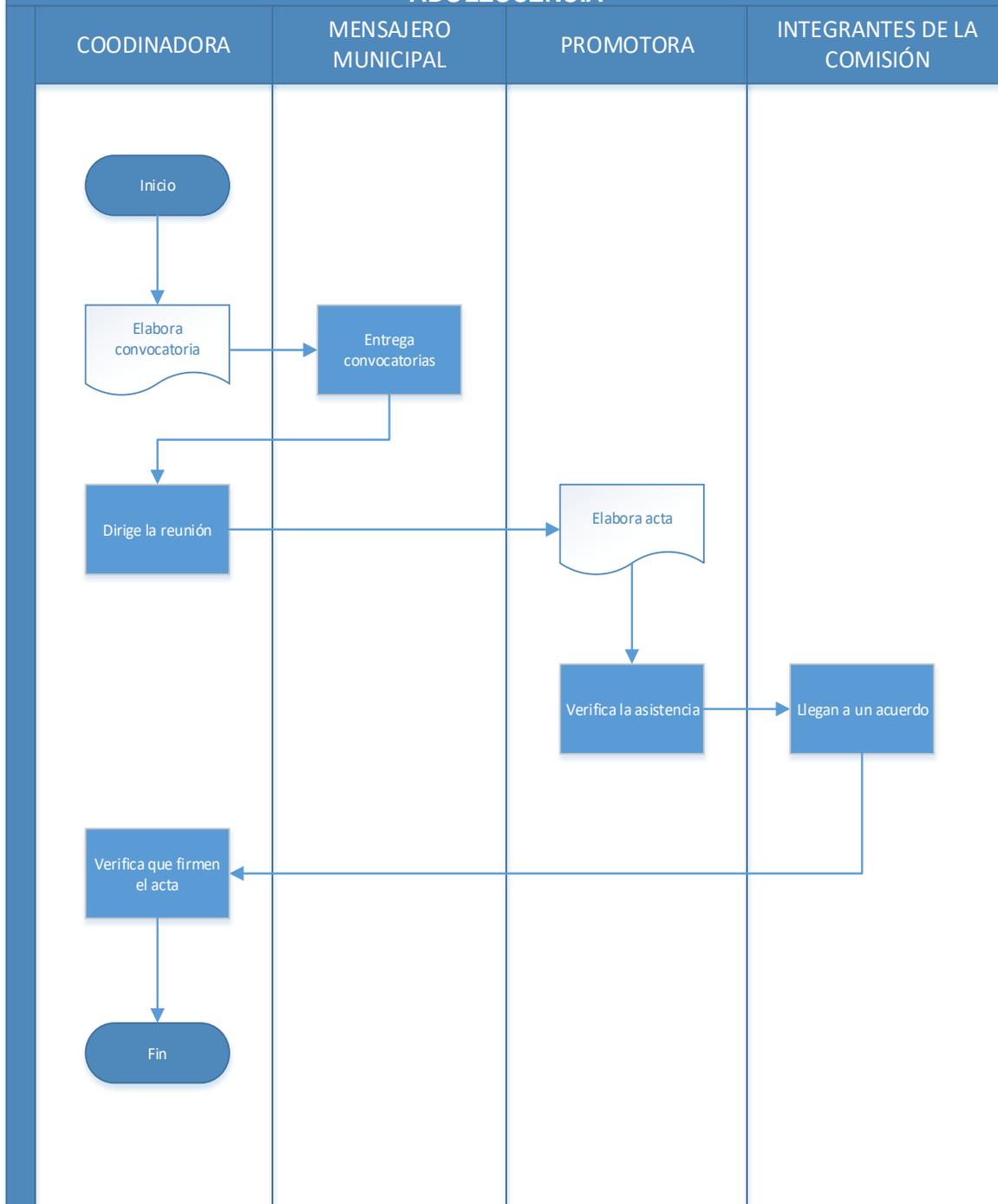
- Representantes de organizaciones gubernamental y no gubernamental
- Jóvenes

Requisitos:

- Asistir periódicamente a las reuniones
- Apoyar las diferentes actividades que se planifiquen

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora convocatoria dirigida a las diferentes instituciones.	Coordinadora
2	Entrega convocatorias a las diferentes instituciones.	Mensajero Municipal
3	Dirige la reunión de Comisión.	Coordinadora
4	Realiza acta en reunión de comisión.	Promotora
5	Verifica la asistencia de los participantes.	Promotora
6	Llega a acuerdos para realizar diferentes actividades	Integrantes de la comisión
7	Verifica que todos los participantes firmen el acta sobre los puntos tratados en la reunión.	Coordinadora

REUNIONES ORDINARIAS Y EXTRA-ORDINARIAS DE COMISIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



**Municipalidad de La Esperanza
Secretaría de la Niñez, Adolescencia y Juventud**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Elección del concejo de niñez y concejo de juventud	Tiempo: 1 mes
-------------------------------------	---	-----------------------------

Descripción General:

Se organiza a niños, adolescentes y jóvenes para tener espacios de incidencia y participación ciudadana que velen por el bienestar de la NAJ.

Usuarios:

- Niños
- Adolescentes
- Jóvenes
- Centros educativos

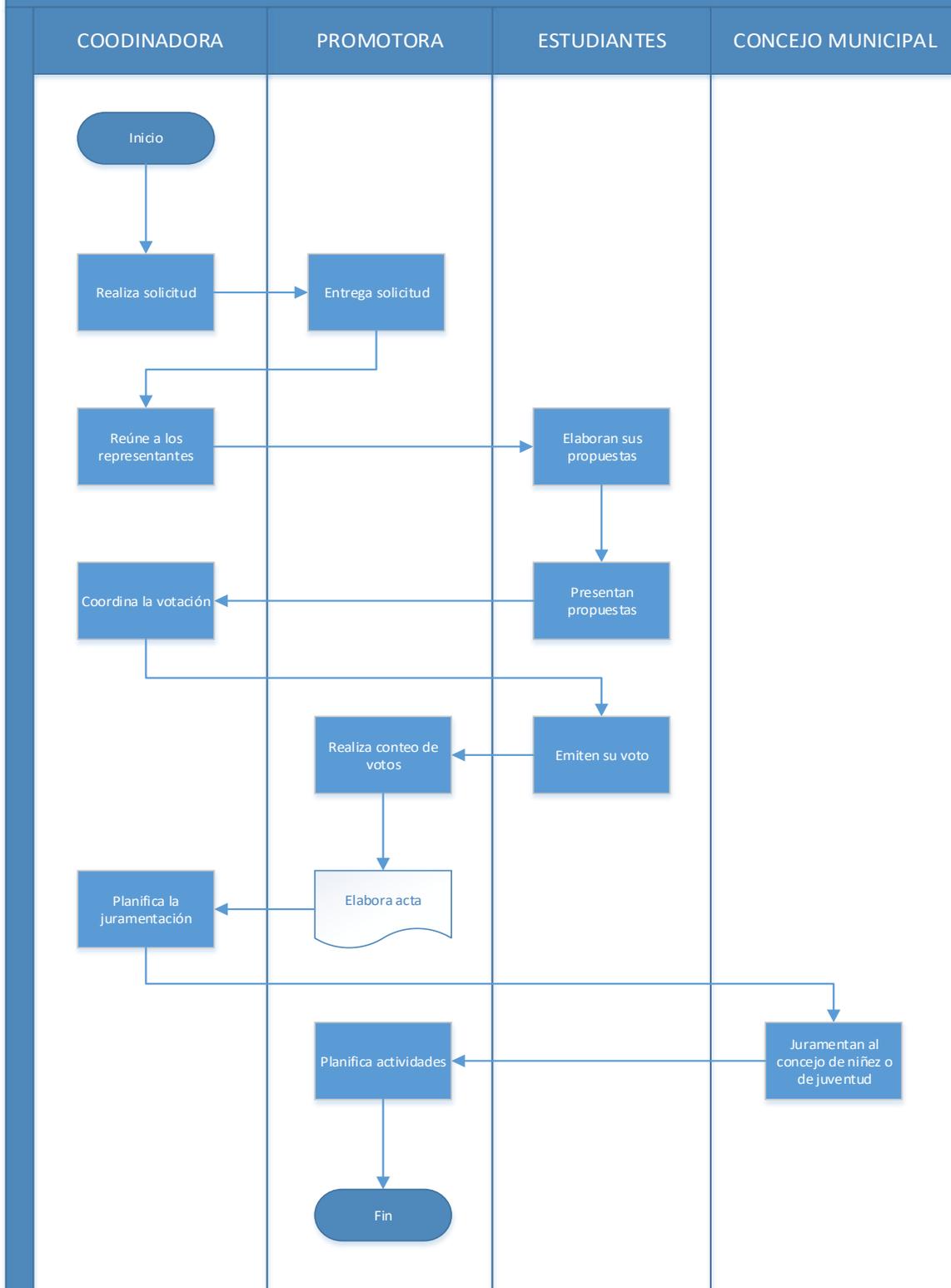
Requisitos:

- Solicitud autorizada por el supervisor educativo
- Compromiso por parte de las personas que participen
- Representante de los diferentes Centros Educativos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud.	Coordinadora
2	Entrega de solicitud a los directores de centros educativos.	Promotora
3	Reúne a los representantes de los diferentes centros educativos	Coordinadora
4	Elaboran sus propuestas en favor de la niñez, adolescencia y juventud	Estudiantes
5	Presentan propuestas en los diferentes centros educativos participantes	Estudiantes
6	Coordina la votación para la elección del concejo de niñez y concejo de juventud	Coordinadora
7	Emiten su voto por el concejo de niñez y concejo de juventud	Estudiantes
8	Realiza conteo de votos para verificar los cargos	Promotora

9	Elabora acta para hacer constar el proceso de elección	Promotora
10	Planifica la juramentación del concejo de niñez o concejo de juventud	Coordinadora
11	Juramenta al concejo de niñez o concejo de juventud	Concejo Municipal
12	Planifica actividades para trabajar con el concejo de juventud	Promotora

ELECCIÓN DEL CONCEJO DE NIÑEZ Y CONCEJO DE JUVENTUD



23. RECURSOS HUMANOS

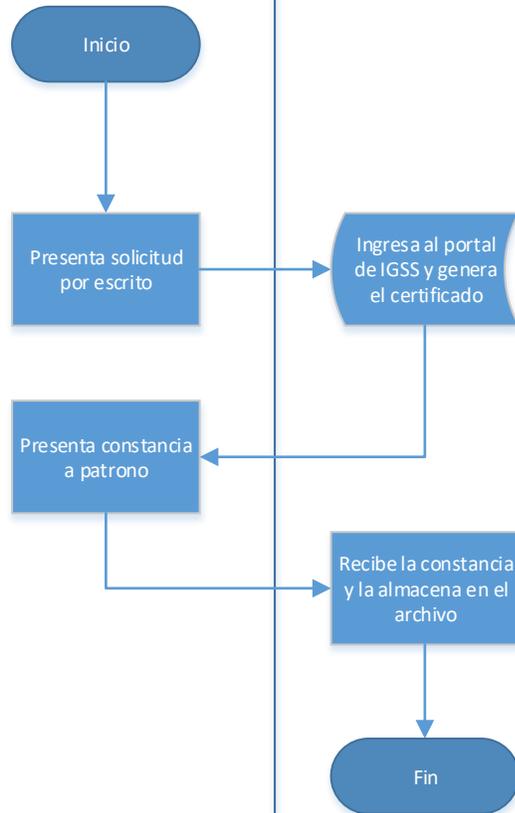
Fecha: Enero, 2019	Nombre del Procedimiento: Solicitud de permiso para asistir al IGSS	Tiempo: 30 minutos
<p>Descripción General:</p> <p>Es generar un permiso en el cual se autoriza al empleado asistir al IGSS y con ello tener un mejor control de las salidas de todo el personal.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleado municipal. • Personal RRHH. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud por escrito. • Boleta de permiso. • Constancia a patrono brindada por el IGSS • Número de afiliación del colaborador. • Especificación del motivo por el que atenderá al IGSS. • Fecha. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Presenta a la unidad de RRHH la solicitud por escrito para asistir al IGSS con al menos un día de anticipación.	Empleado municipal
2	Indica el motivo por el cuál asistirá. <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad común: Se debe confirmar únicamente la fecha para extender el certificado. • Maternidad: Embarazo de una empleada o si un empleado desea inscribir a su esposa para maternidad, indicar el nombre completo de ella. • Pediatría: Ingresa el nombre completo del menor y se confirma que la edad sea menor de siete años. • Accidente: Solicita al empleado la fecha en que ocurrió el accidente 	Empleado municipal
3	Recibe el documento del empleado municipal para que posteriormente se ingrese al sistema del IGSS y pueda generarse su certificado de trabajo.	RRHH
4	Gestión por medio del portal:	RRHH

	<p>Ingreso a la página www.serviciosigssgt.org Ingresa usuario y contraseña seguido de los pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresa el número de afiliación del empleado. • Selecciona si la cita es por: enfermedad común, accidente o maternidad. • Selecciona si es la persona afiliada o el beneficiario. • Selecciona si la persona es empleado o no. • Ingresa la fecha de inicio de labores. • Por motivo de accidente, ingresa la fecha ocurrida. • Verifica que los datos sean correctos. • General y Finaliza. 	
5	Presentar la constancia a patrono indicando que asistió a las respectivas citas.	Empleado municipal
6	Almacena en el archivo el documento.	RRHH

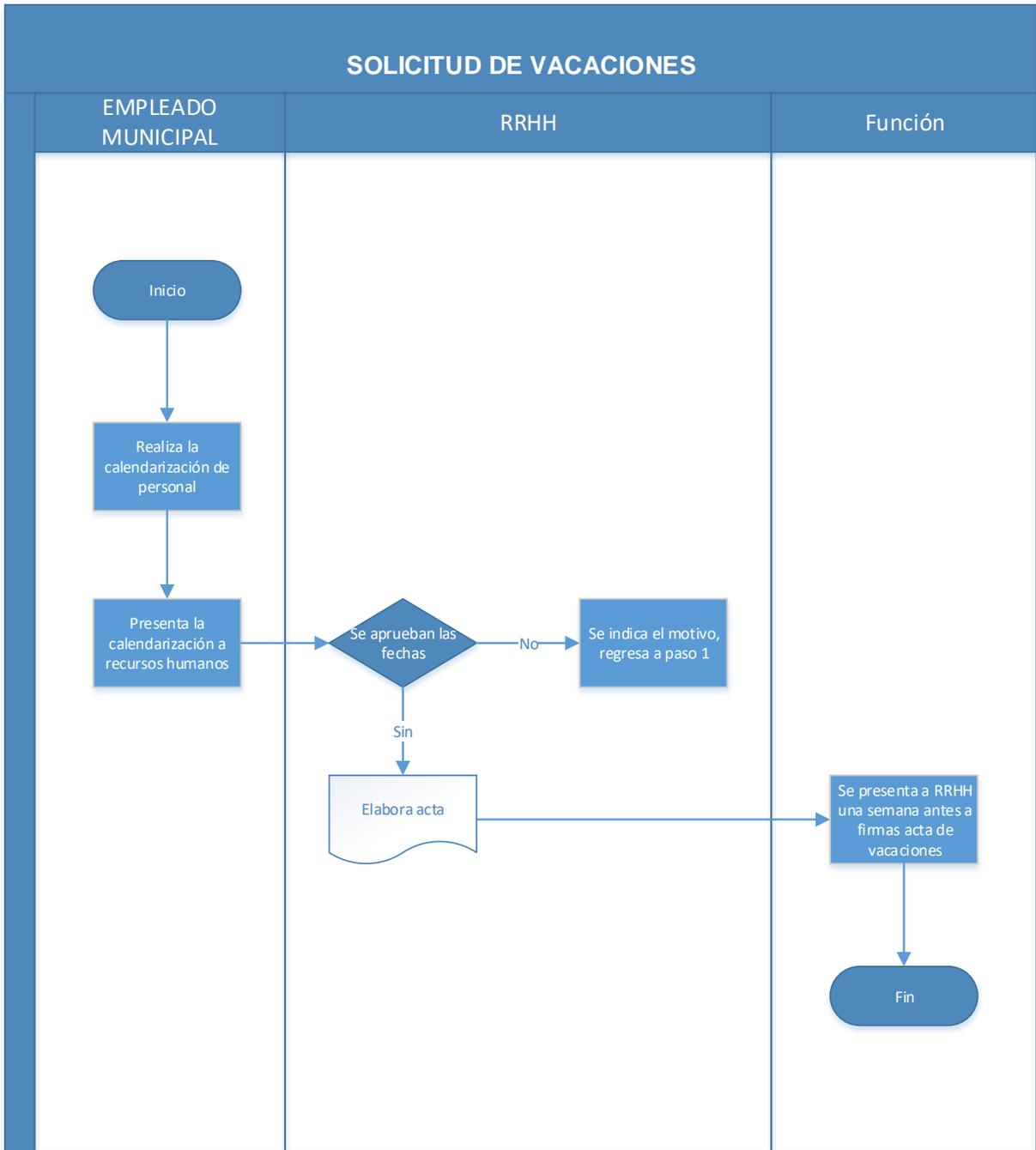
SOLICITUD DE PERMISO PARA ASISTIR AL IGSS

EMPLEADO MUNICIPAL

RRHH



Municipalidad de La Esperanza Recursos Humanos		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de Vacaciones	Tiempo: 30 minutos
<p>Descripción General:</p> <p>Los empleados municipales al concluir un año de servicios ininterrumpidos realizan la solicitud de vacaciones a los que tiene derecho y con ello llevar un registro de vacaciones por empleado.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleado municipal. • Jefe de unidad • Personal RRHH. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de vacaciones • Haber cumplido un año de servicios ininterrumpidos. • Haber realizado el calendario de vacaciones en los primeros días de enero de cada año. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza la calendarización de las personas bajo su cargo e indica la fecha en que cada uno gozará sus vacaciones.	Jefe de unidad
2	Presenta a la unidad de recursos humanos la calendarización para su aprobación.	Jefe de Unidad
3	Determina si las fechas son aprobadas. De no ser así, el jefe de unidad deberá presentar fechas distintas.	RRHH
4	Elabora el acta en la cual se coloca el nombre del empleado, el tiempo que estará fuera para el goce de sus vacaciones, así como el día de su reincorporación a sus labores, así como el pago del bono vacacional.	RRHH
5	Se presenta a la unidad de recursos humanos como mínimo una semana antes de las respectivas vacaciones para firmar su acta.	Empleado municipal



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Solicitud de Permisos	Tiempo: 30 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Los empleados realizan la solicitud de permisos para realizar una diligencia o ausentarse de sus labores la cual deberá contar con la autorización de su jefe inmediato.

Usuarios:

- Empleado municipal.
- Jefe de unidad
- Personal RRHH.

Requisitos:

- Ser presentada con un día de anticipación.
- Boleta sellada y firmada por el jefe de unidad.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita la boleta de permisos al jefe de unidad.	Empleado municipal
2	Elabora la boleta indica: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha actual. • Nombre del colaborador. • Lugar al que se dirige • Fecha de ausencia. 	Empleado municipal
3	Entrega la boleta a la Dirección de Recursos Humanos para su conocimiento.	Empleado municipal

SOLICITUD DE PERMISO

EMPLEADO MUNICIPAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Llamada de atención verbal	Tiempo: 30 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

De acuerdo al régimen disciplinario establecido se realizan llamadas de atención a los empleados municipales por alguna de las faltas establecidas en la Ley de Servicio Municipal.

Usuarios:

- Personal RRHH.
- Jefes de Dependencias.
- Empleado municipal.

Requisitos:

- Haber cometido una falta.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Establece la falta cometida por el empleado municipal.	RRHH
2	Elabora un acta en donde se haga constar que se realizó una llamada de atención verbal al empleado, colocando: <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales. • Motivo por el cual se hace la amonestación. 	RRHH
3	Cita al empleado para darle a conocer por el cual el motivo por el que se realizó la llamada de atención para su derecho de defensa.	RRHH
4	Traslada copia del acta a la inspectoría del trabajo, una para el expediente y se da otra al empleado involucrado.	RRHH

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Llamada de atención escrita	Tiempo: 30 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

De acuerdo al régimen disciplinario establecido se realizan llamadas de atención a los empleados municipales por alguna de las faltas establecidas en la Ley de Servicio Municipal.

Usuarios:

- Personal RRHH.
- Jefes de Dependencias.
- Empleado municipal.

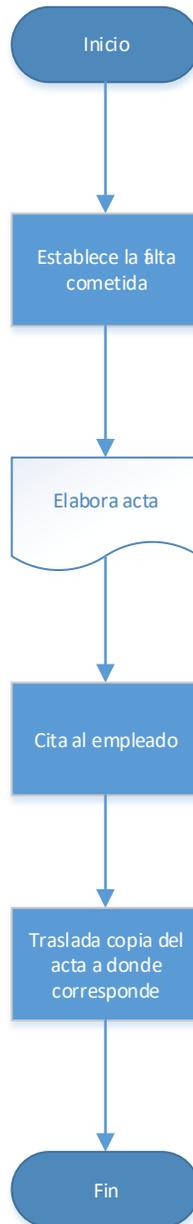
Requisitos:

- Haber cometido una falta.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Establece la falta cometida por el empleado municipal.	RRHH
2	Elabora el acta de la llamada de atención escrita al empleado, colocando: <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales. • Motivo por el cual se hace la amonestación. 	RRHH
3	Cita al empleado para darle a conocer por el cual el motivo por el que se realizó la llamada de atención para su derecho de defensa.	RRHH
4	Traslada copia del acta a la inspectoría del trabajo, una para el expediente y se da otra al empleado involucrado.	RRHH

LLAMADAS DE ATENCIÓN

RECURSOS HUMANOS



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Constancias laborales	Tiempo: 30 minutos
-------------------------------------	---	----------------------------------

Descripción General:

Es el documento donde se indica la relación laboral que existe entre los empleados y la municipalidad.

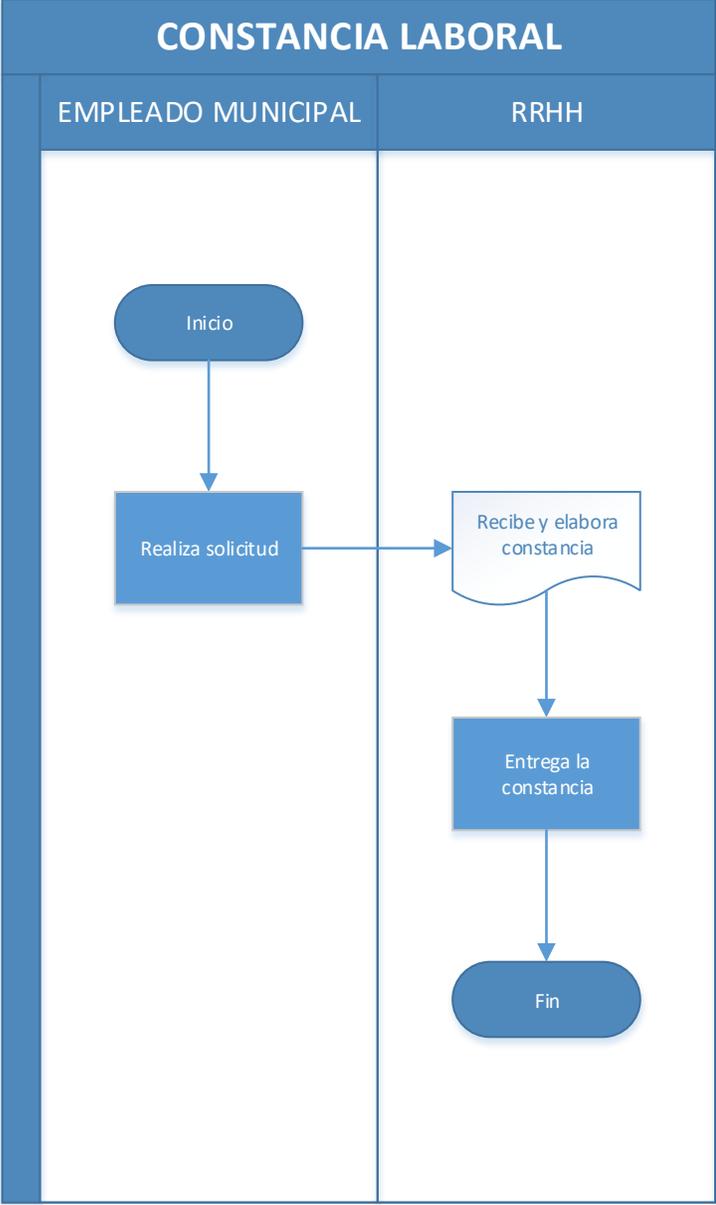
Usuarios:

- Personal RRHH
- Empleado municipal

Requisitos:

- Realizar solicitud con 2 días de anticipación

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita de forma verbal o escrita la constancia laboral a la unidad de RRHH con 2 días de anticipación	Empleado municipal
2	Recibe la solicitud y realiza la constancia, la cual debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha en la que inició labores. • Nombre. • Renglón en el que se encuentra. 	RRHH
3	Entrega la constancia únicamente al empleado que la solicitó firmada y sellada por la dirección de RRHH.	RRHH



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Elaboración de contratos renglón 029, 182, 183, 188	Tiempo: 10 días
---------------------------------	--	---------------------------

Descripción General:

Contrato de trabajo es el documento en el cual se establece la relación contractual entre la municipalidad y los empleados, este procedimiento también se realiza en las recontrataciones que la municipalidad crea pertinentes.

Usuarios:

- Personal RRHH.
- Empleado municipal.

Requisitos:

- Contar con la papelería requerida:
 - Antecedentes penales y policíacos.
 - Currículum Vitae actualizado.
 - Boleto de ornato.
 - Constancia de habilitación del registro de adquisiciones del estado.
 - Constancia de agresor individual RENAS (Maestros, Dirección Municipal de la Mujer, Centro Cultural y Oficina de la niñez y la adolescencia).
 - Fianza de cumplimiento.
 - Actualización anual en la Contraloría General de cuentas.
 - Declaración jurada

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe el acuerdo de Concejo Municipal o de Alcaldía con los nombres de las personas que serán contratadas para el ejercicio fiscal correspondiente.	RRHH
2	Verifica el listado de personas con el Registro General de Adquisiciones del Estado (RGAE) para confirmar que la persona no tenga cuentas pendientes con contraloría o la SAT y que se haga un proceso transparente.	RRHH

3	Revisa que el expediente de la persona a contratar incluya la información requerida.	RRHH
4	Elabora el contrato de trabajo incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales. • Base legal del contrato. • Autorización para su contratación mediante un acuerdo de concejo o alcaldía. • Objeto, valor, plazo, fianza, prohibiciones y declaración jurada. • Incluir la entrega de reportes mensuales, entrega de constancias de carencia de antecedentes penales o policíacos. • Impuestos a pagar y Honorarios a recibir. • Cláusulas de terminación del contrato. 	RRHH
5	Solicita firmas del alcalde municipal.	RRHH
6	Solicita a los interesados pasar a firmar su contrato.	RRHH
7	Remite por medio de un oficio a la autoridad competente para que estos sean aprobados mediante un acuerdo.	RRHH
8	Saca dos copias de los contratos firmados, para brindar una al colaborador y otra para su expediente.	RRHH
9	Escanea y Registra lo contratos en el portal de Guate compras, en los renglones que corresponde.	RRHH

ELABORACION DE CONTRATOS 029, 182,
183, 188 y grupo 18

RRHH



ELABORACION DE CONTRATOS 029,
182, 183, 188 y grupo 18

RRHH



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Elaboración de contratos renglón 022 y 011	Tiempo: 10 días
---------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Contrato de trabajo es el documento en el cual se establece la relación contractual entre la municipalidad y los empleados, este procedimiento también se realiza en las recontrataciones que la municipalidad crea pertinentes.

Usuarios:

- Personal RRHH.
- Empleado municipal.

Requisitos:

- Contar con la papelería requerida:
 - Antecedentes penales y policíacos.
 - Currículum Vitae actualizado.
 - Boleto de ornato.
 - Para la Dirección Municipal de la Mujer, constancia de agresor individual RENAS.
 - Número de cuenta bancario con el que tenga acuerdo la municipalidad.
 - Actualización anual en la contraloría general de cuentas.

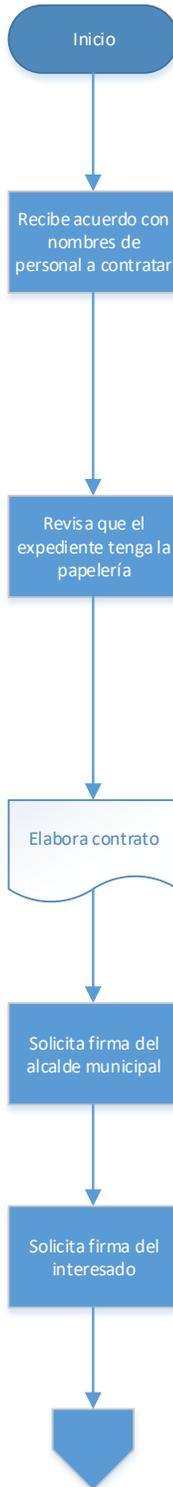
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe el acuerdo de Concejo Municipal o de Alcaldía con los nombres de las personas que serán contratadas para el ejercicio fiscal correspondiente.	RRHH
2	Revisa que el expediente de la persona a contratar incluya la información requerida.	RRHH
3	Elabora el contrato de trabajo incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales. • Base legal del contrato. • Autorización para su contratación mediante un acuerdo de concejo o alcaldía. 	RRHH

	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto, valor, plazo, fianza, prohibiciones y declaración jurada. • Incluir la entrega de reportes mensuales, entrega de constancias de carencia de antecedentes penales o policíacos. • Impuestos a pagar y Honorarios a recibir. • Cláusulas de terminación del contrato. 	
4	Solicita firmas del alcalde municipal.	RRHH
5	Solicita a los interesados pasar a firmar su contrato.	RRHH
6	Remite por medio de un oficio a la autoridad competente para que estos sean aprobados mediante un acuerdo.	RRHH
7	Saca dos copias de los contratos firmados, para brindar una al colaborador y otra para su expediente.	RRHH
8	Escanea y Registra lo contratos en el portal de Guate compras, en los renglones que corresponde.	RRHH

ELABORACION DE CONTRATOS 022

v 011

RRHH



ELABORACION DE CONTRATOS 022

v 011

RRHH



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Capacitaciones	Tiempo: 10 días
---------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

La capacitación es el proceso que tiene como objetivo principal ampliar conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados.

Usuarios:

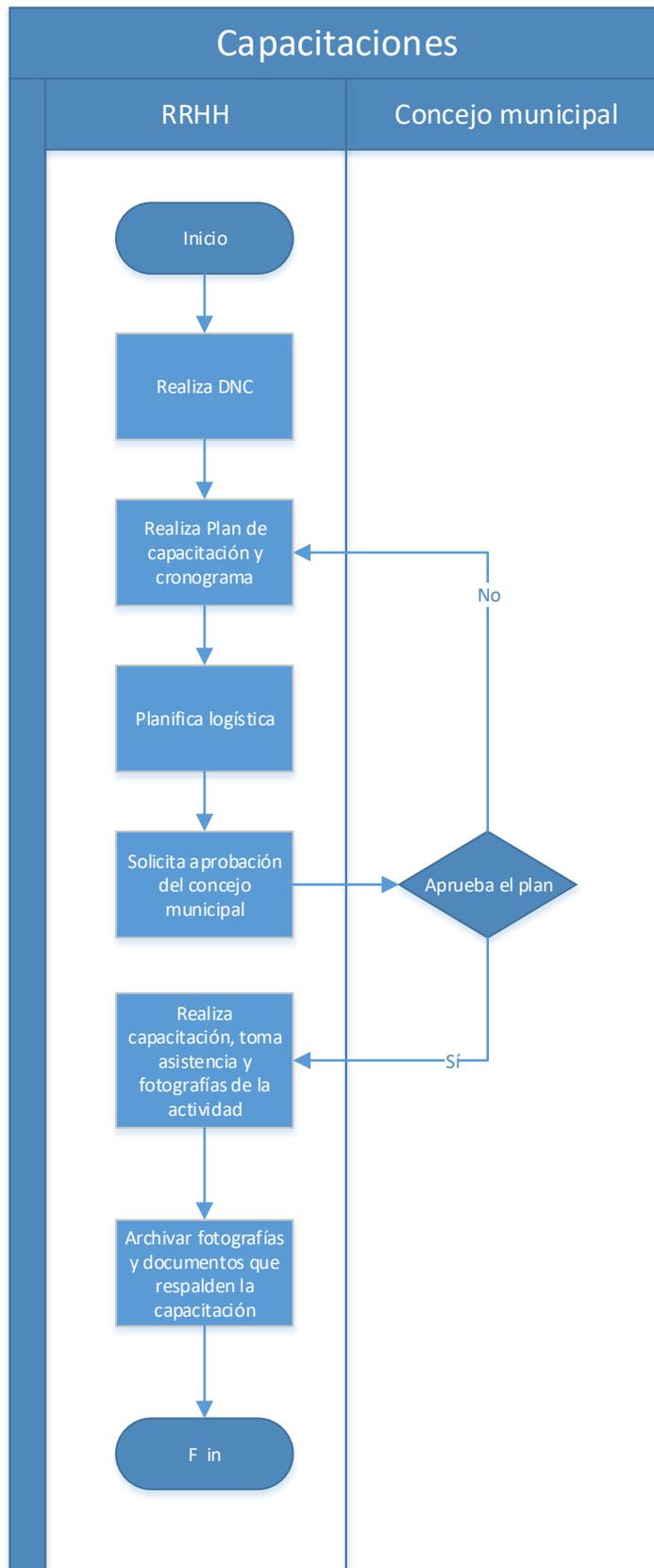
- Personal RRHH.
- Empleado municipal.
- Concejo municipal.

Requisitos:

- Haber realizado el Diagnóstico de necesidades de capacitación en cada unidad (DNC).

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Realiza DNC en cada unidad para la estructuración del plan de capacitación.	RRHH
2	Realiza plan de capacitación, incluyendo introducción, justificación, objetivo general y específicos, así como la especificación con el nombre de cada capacitación, el objetivo de cada una, fecha, hora y nombre del capacitador.	RRHH
3	Elabora el cronograma de capacitación separando por grupos a las unidades correspondientes a recibir la capacitación y especificando fechas, horarios y capacitador.	RRHH
4	Realiza logística para coordinar los grupos, fechas, persona a dar la capacitación, lugar y mobiliario para que sea de lo más conveniente para los empleados y el capacitador.	RRHH
5	Solicita aprobación del concejo.	RRHH

6	Realiza convocatoria indicando a cada empleado el nombre de la capacitación a recibir, lugar, fecha y hora para que asista.	RRHH
7	Toma de asistencia durante la capacitación y fotografías.	RRHH
8	Archivar fotografías y documentos que respalden la capacitación.	RRHH



Manual de Procedimientos Municipalidad de La Esperanza Recursos Humanos		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Ingreso de datos para planillas	Tiempo: 10 días
Descripción General: Ingreso de datos del personal al sistema Sicoin GL. Usuarios: <ul style="list-style-type: none"> • Personal RRHH. Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente del empleado. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Ingresa los datos del empleado municipal a Sicoin GL a través de la página: https://sicoingl.minfin.gob.gt/presentacion/menu/index.html Luego acceder a: <ul style="list-style-type: none"> • Menú de Opciones • Gobiernos Locales • Mantenimientos • Egresos • Empleados • Crear y llenar los datos que allí se requieren: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombres ○ Apellidos ○ Dirección ○ Teléfono ○ DPI ○ Nit ○ No. de Afiliación al IGSS ○ Puesto ○ Banco ○ Cuenta Bancaria ○ Estado ○ Fecha de Ingreso 	RRHH

	<ul style="list-style-type: none">○ Placa (en caso de Agentes de Policía PM y PMT)○ ID Tipo Empleado	
2	Actualiza los datos en el sistema conforme se realicen bajas, traslados y asensos.	RRHH



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Recursos Humanos**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Generación de planilla mensual	Tiempo: 10 días
---------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Generación mensual de planillas de los empleados municipales presupuestados y por contrato 022.

Usuarios:

- Personal RRHH.

Requisitos:

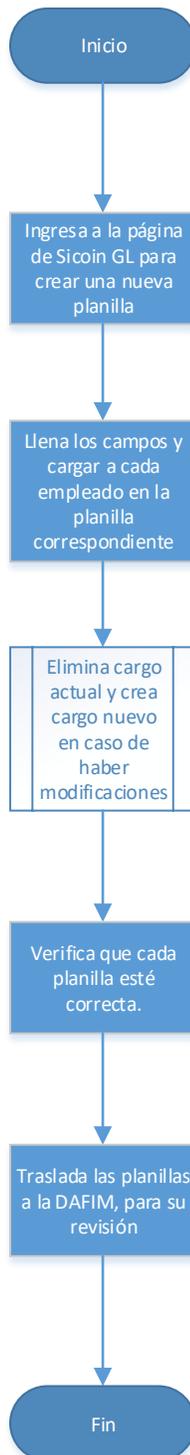
- Contar con la disponibilidad bancaria y presupuestaria.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Ingresar a la página de internet: https://sicoingl.minfin.gob.gt . Clic en: <ul style="list-style-type: none"> • Menú de opciones • Gobiernos locales • Gestión • Egresos • Planillas • Crear 	RRHH
2	Llenar los campos requeridos y cargar a cada empleado en la planilla que corresponda de la siguiente manera, Clic en: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Seleccionar empleado • Crear • Detalle (crear estructura programática) • Crear 	RRHH
3	Si hay alguna modificación se realizará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar al empleado 	RRHH

	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar el actual cargo o deducción (desde la estructura programática) • Crear nuevo cargo o deducción (desde la estructura programática) 	
4	Revisa y verifica que cada planilla este correcta.	RRHH
5	Traslada las planillas a la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal para su revisión.	RRHH

Creación de planillas

RRHH



24. JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Jurisdicción administrativa	Tiempo: 1 mes
-------------------------------------	---	-----------------------------

Descripción General:

El juez de asuntos municipales ejerce jurisdicción y autoridad en todo el ámbito de la circunscripción municipal de que se trate, conforme a las normas de la Constitución Política de la República, del Código municipal y demás leyes ordinarias, ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones municipales y leyes de la materia, así como el derecho consuetudinario correspondiente.

Usuarios:

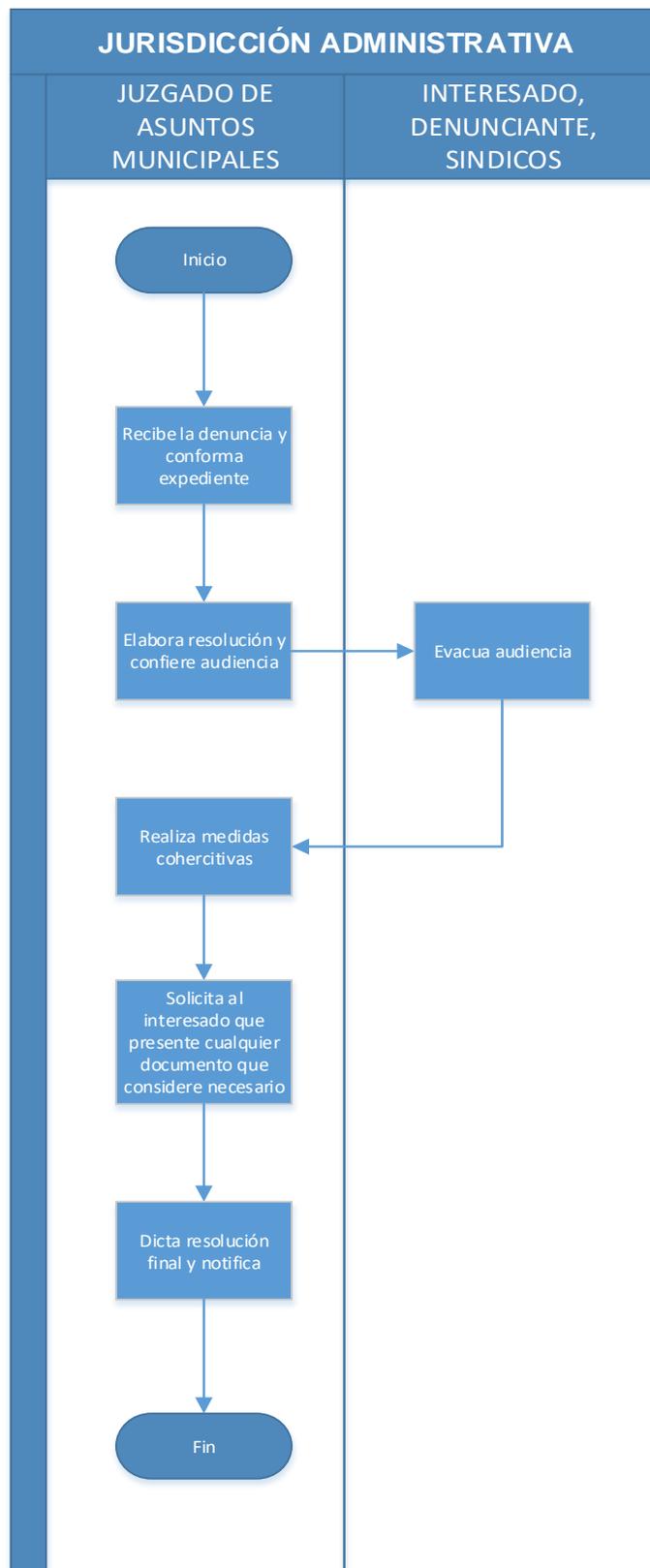
- Vecinos del municipio.
- Usuarios.

Requisitos:

- Denuncia o quejas por escrito.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe la denuncia, queja o reporte, forma el expediente	Juzgado de Asuntos municipales
2	Elabora resolución dictando medidas de urgencia y practicará las diligencias de prueba que considere oportunas y necesarias concediendo audiencia por cinco (5) días hábiles a los interesados y denunciados, conforme a la ley, ordenanza, reglamento o disposición municipal que regule el caso. Y notifica a los interesados y denunciados.	Juzgado de Asuntos municipales
3	Evacua audiencia conferida	Interesado, denunciante, Síndicos

4	Realiza las siguientes medidas coercitivas: a) apercibimientos, b) multa, y c) conducción personal correspondiente, con motivo de la desobediencia. Esto cuando dejen de cumplir en el plazo señalado con las resoluciones dictadas.	Juzgado de asuntos municipales
5	Solicita que el interesado presente o exhiba cualquier documento, que considere necesario para el esclarecimiento de los hechos, fijando para ello un plazo que no exceda de cinco (5) días y dentro del mismo, si fuere el caso, fijar la audiencia en que deba practicarse la prueba.	Juzgado de asuntos municipales
6	Dicta la resolución final agotada la investigación, dentro de los quince (15) días hábiles, en la que hará un resumen de los hechos, valorando las pruebas y con fundamento en ello, y conforme a derecho, aplicará las sanciones correspondientes, si procediere. NOTIFICA	Juzgado de Asuntos municipales



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Localización y funcionamiento de establecimientos abiertos al publico	Tiempo: 7 meses
-------------------------------------	--	-------------------------------

Descripción General:

Con fecha 10 de diciembre de 2018, fue publicado en Diario de Centro América, el Reglamento de Localización y funcionamiento de Establecimientos abiertos al público del municipio de La Esperanza, el cual entro en vigencia ocho días después de su publicación. Su objeto es regular la Localización y funcionamiento de Establecimientos abiertos al público del municipio de La Esperanza mediante la autorización de una licencia municipal otorgada por el Concejo municipal con apoyo y asistencia técnica de las Unidades de Gestión ambiental, de ordenamiento territorial, Juez de asuntos municipales, oficina municipal de agua y saneamiento y asesoría legal, a los establecimientos comerciales abiertos al público que llenen los requisitos establecidos en dicho Reglamento.

Usuarios:

- Propietarios, arrendatarios de establecimientos comerciales abiertos al público, de acuerdo al tipo de actividades y los factores de impacto que ejerzan en su entorno.

Requisitos:

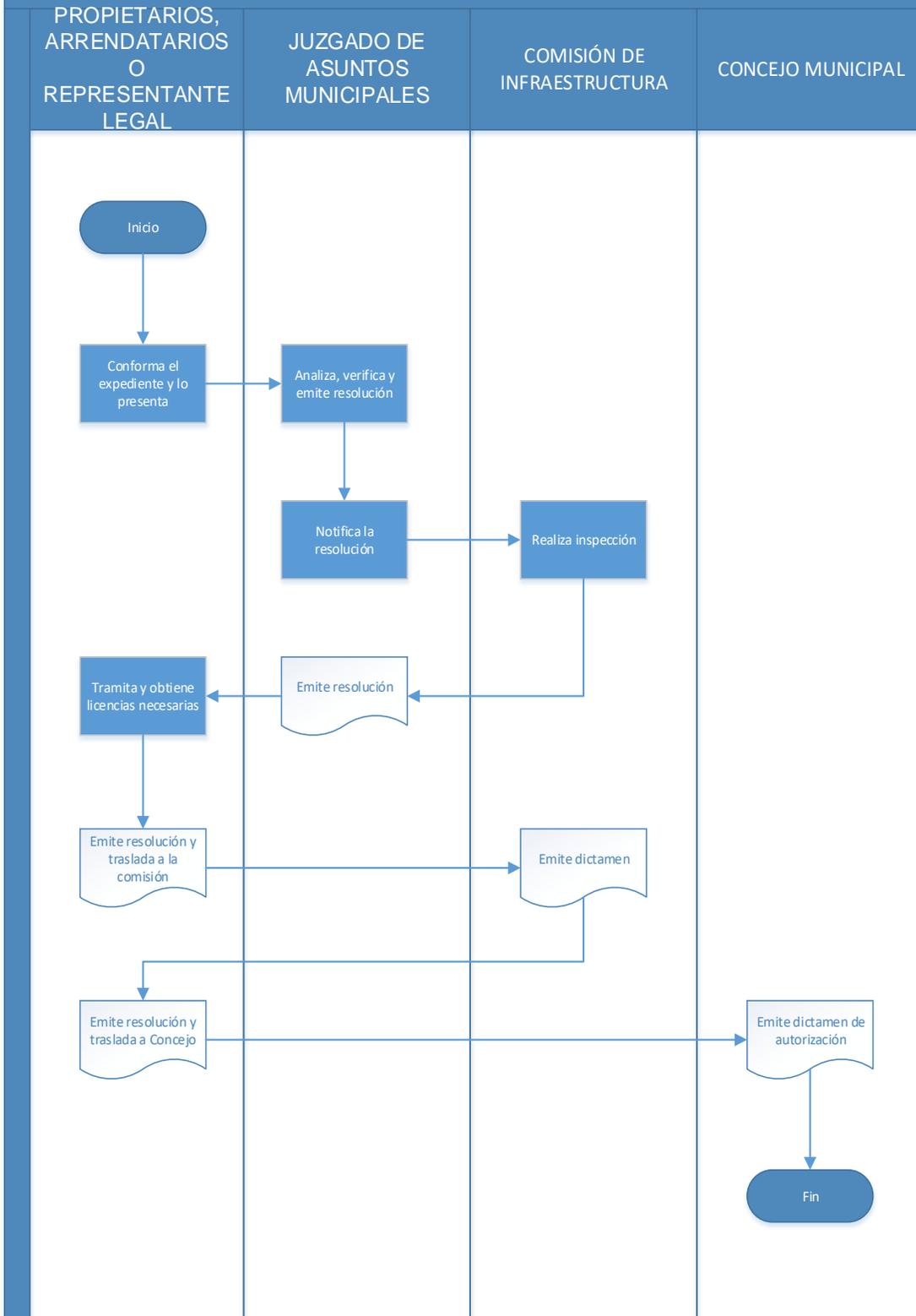
- El trámite para la adquisición de la licencia será por medio del propietario, representante legal o arrendatario adjuntando los siguientes documentos:
- Formulario de solicitud
- Fotocopia legible del documento personal de identificación del propietario, representante legal o arrendatario
- Fotocopia legible de la Representación legal (cuando aplique)
- Fotocopia legible de la patente de comercio y de la sociedad (cuando aplique)
- Fotocopia legible del boleto de ornato vigente al año del trámite, extendido por la municipalidad
- Fotocopia legible y legalizada del documento personal de identificación de un mínimo de veinte vecinos que den la anuencia favorable que residan en las cercanías del establecimiento (aplica solo para expendios de bebidas alcohólicas y fermentadas)
- Fotocopia legible del Registro tributario unificado –RTU- del solicitante

- Solvencia municipal del propietario del establecimiento y del inmueble
- Fotocopia legible del testimonio de la escritura o certificación del registro de la propiedad del inmueble (propietarios)
- Fotocopia legible del contrato de arrendamiento (arrendatarios)
- Plano de medidas y distribución del establecimiento
- Recibo de pago de la tasa municipal, por trámite de expediente, análisis, inspecciones y licencia. Q. 50.00 por metro cuadrado para sociedades y empresas mercantiles y Q.10.00 por metro cuadrado para locales comerciales particulares.
- Fotocopia legible de licencia para operar depósito de gas propano para consumo propio del establecimiento (cuando aplique)
- Plan de respuesta de gestión de riesgo aprobado por la unidad correspondiente de la Municipalidad.
- Licencias y autorizaciones que según la naturaleza del establecimiento sean necesarias (licencias ambientales, de salud, de sanidad, de energía y minas, de sonido, de derechos de autor, entre otras) según corresponda.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Conforma expediente con documentación requerida y la presenta en Unidad de apoyo (Juzgado de asuntos municipales)	Propietarios, arrendatarios o Representante legal
2	Analiza y verifica el expediente presentado y emite resolución, dando tramite, requiriendo documentos y ordena a la comisión de infraestructura conjuntamente con las unidades técnicas involucradas, efectuar la inspección en el establecimiento solicitante	Juzgado de Asuntos municipales
3	Notifica resolución a interesado y Comisión	Juzgado de asuntos municipales
4	Realiza inspección en establecimiento con el apoyo de unidades técnicas y emite dictamen y remite a Juzgado de Asuntos municipales	Comisión de Infraestructura
5	Emite resolución ordenando a Interesado obtener licencias según sea la naturaleza y le otorga plazo	Juzgado de Asuntos municipales
6	Tramita y obtiene licencias necesarias y las remite a Juzgado de Asuntos municipales para completar expediente	Propietarios, arrendatarios o Representantes legales
7	Emite resolución y remite a Comisión de Infraestructura conjuntamente con la Unidad de ordenamiento territorial, Gestión ambiental, Dirección	Juzgado de Asuntos municipales

	de Servicios públicos municipales y Departamento de tránsito, para evaluar el caso y emitir dictamen favorable o desfavorable de la solicitud del establecimiento abierto al público	
8	Emite dictamen favorable o desfavorable a la solicitud con el apoyo de Unidad de ordenamiento territorial, Gestión ambiental, Dirección de Servicios públicos municipales y Departamento de Tránsito y remite al Juzgado de Asuntos municipales	Comisión de Infraestructura
9	Emite resolución y remite al Concejo municipal para autorización o no de la licencia.	Juzgado de Asuntos municipales
10	Emite Dictamen de autorización favorable o desfavorable	Concejo municipal

LOCALIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS ABIERTOS AL PÚBLICO



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Juzgado De Asuntos Municipales**

Fecha:	Nombre del Procedimiento:	Tiempo:
MARZO, 2020	Regulación e instalación de vallas, rótulos publicitarios, propaganda y análogos	1 mes

Descripción General:

Los anuncios en las vías públicas se han desarrollado durante los últimos años en el Municipio, al grado de ser necesaria la reglamentación que regule y ordene adecuadamente esa actividad en el Municipio de La Esperanza que hizo necesaria la reglamentación a nivel municipal de la actividad publicitaria y en los últimos años el desarrollo del Municipio de La Esperanza ha fortalecido la inversión económica en el Municipio y la creación de condiciones adecuadas al comercio, por lo que han proliferado los medios publicitarios. Este procedimiento tiene por objeto la regulación de los anuncios o rótulos en vías urbanas y similares que promuevan la comercialización de bienes, productos o prestación de servicios en toda la circunscripción del municipio.

Usuarios:

- Propietarios, arrendatarios de establecimientos comerciales

Requisitos:

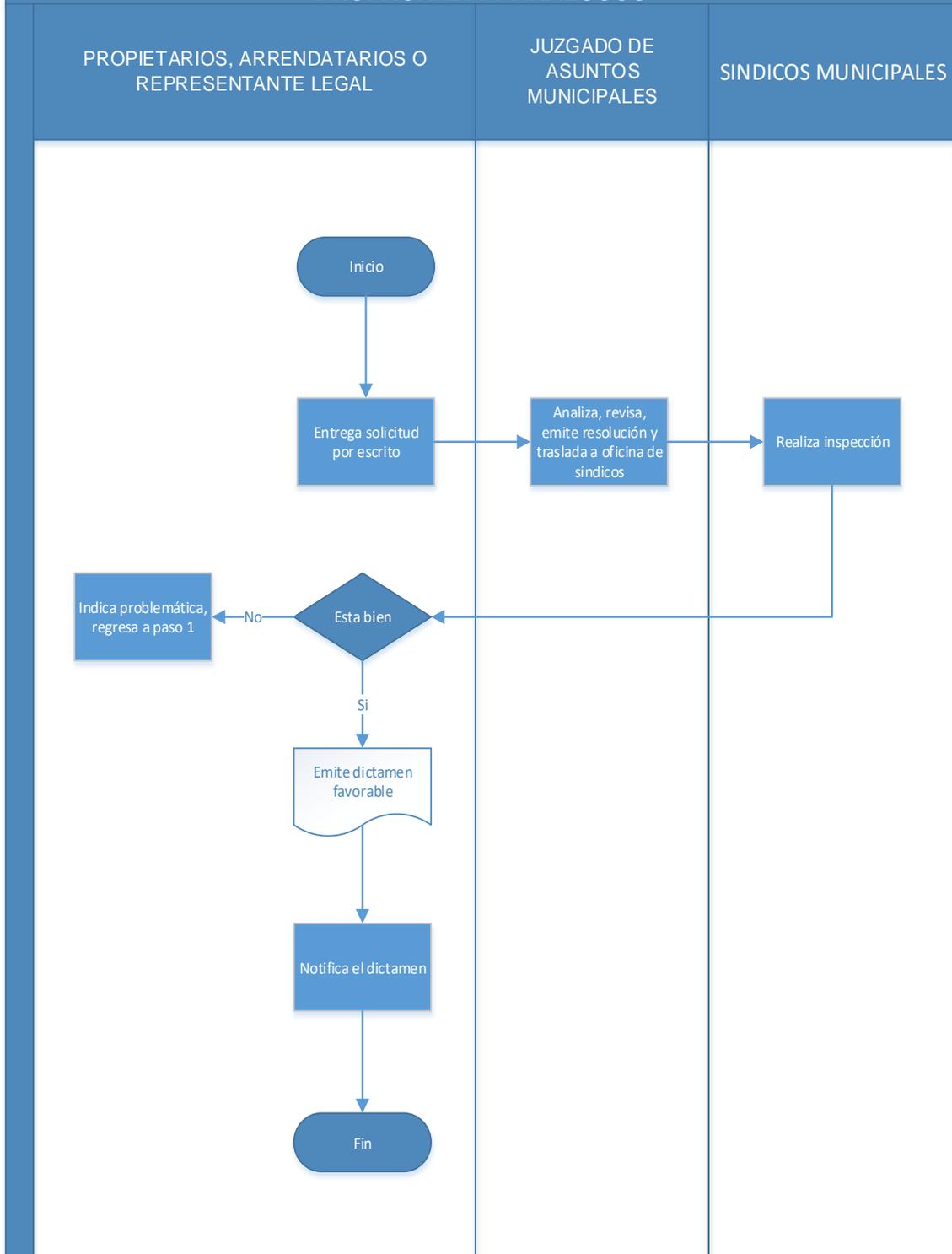
- Formulario para la solicitud, el cual tendrá un costo de veinte quetzales. (Q 20.00).
- Original y fotocopia de boleto de ornato de la Municipalidad de La Esperanza vigente al año de la solicitud.
- Fotocopia de Documento Personal de Identificación del solicitante.
- Cuando sea persona jurídica, copia de la representación legal que acredite la calidad con la que actúa.
- Lugar para recibir notificaciones, número telefónico y correo electrónico.
- Diseño y contenido de la publicidad que se solicita instalar.
- Ubicación exacta del lugar donde se solicita instalar la publicidad. (Plano de ubicación y Plano de localización).
- Permiso escrito del propietario del terreno respectivo, si fuera propiedad privada.
- Presentar estudio de impacto ambiental autorizado por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales en los casos que la ley y reglamentos de dicho ministerio así lo indiquen. Los rótulos, propaganda, vallas o cualquier otro medio que se pretenda instalar con características extraordinarias (dimensión,

iluminación, tecnología, entre otros), al contar con la autorización respectiva, el solicitante debe de presentar en un plazo de cinco días hábiles fianza de daños a terceros previo a la instalación del rótulo o valla, esto en caso de que el mismo provoque daño a la infraestructura del municipio o daños a particulares o terceros.

- las empresas anunciantes, los fabricantes y/o instaladores de toda clase de anuncios deberán registrarse en la municipalidad de La Esperanza, Quetzaltenango, en base a su registro mercantil y número de identificación tributaria

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Entrega por escrito al Juzgado de Asuntos Municipales la solicitud para la colocación de vallas, mantas, rótulos, propaganda o cualquier otro medio de publicidad análogo en las vías urbanas del municipio	Propietarios, arrendatarios o Representantes legales
2	Analiza y verifica el expediente presentado y emite resolución, dando trámite, y ordena efectuar dictamen de factibilidad a Oficina de Síndicos. NOTIFICA A INTERESADOS	Juzgado de Asuntos municipales
3	Realiza inspección del lugar en donde se colocara la valla y/o rotulo, emite dictamen remite a Juzgado de Asuntos municipales	Síndicos municipales
4	Emite dictamen aprobando o no la instalación de lo solicitado. Este dictamen deberá ser emitido en un plazo máximo de 15 días hábiles. Notifica resolución a interesados	Juzgado de Asuntos municipales

REGULACIÓN E INSTALACIÓN DE VALLAS, RÓTULOS PUBLICITARIOS, PROPAGANDA Y ANÁLOGOS



**Municipalidad de La Esperanza
Juzgado de Asuntos Municipales**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Retiro y devolución de publicidad	Tiempo: 3 meses
-------------------------------------	---	-------------------------------

Descripción General:

Con fecha 7 de septiembre de 2017, fue publicado en Diario de Centro América, el Reglamento DE REGULACIÓN E INSTALACIÓN DE VALLAS, ROTULOS PUBLICITARIOS, PROPAGANDA Y ANALOGOS EN EL MUNICIPIO DE LA ESPERANZA QUETZALTENANGO, el cual entro en vigencia ocho días después de su publicación. Su objeto es regular instalación de vallas, rótulos publicitarios, propaganda y análogos en el Municipio de La Esperanza Quetzaltenango.

Usuarios:

- Propietarios, de Empresas de Publicidad.
- Personas que coloquen publicidad en el Municipio de La Esperanza.
-

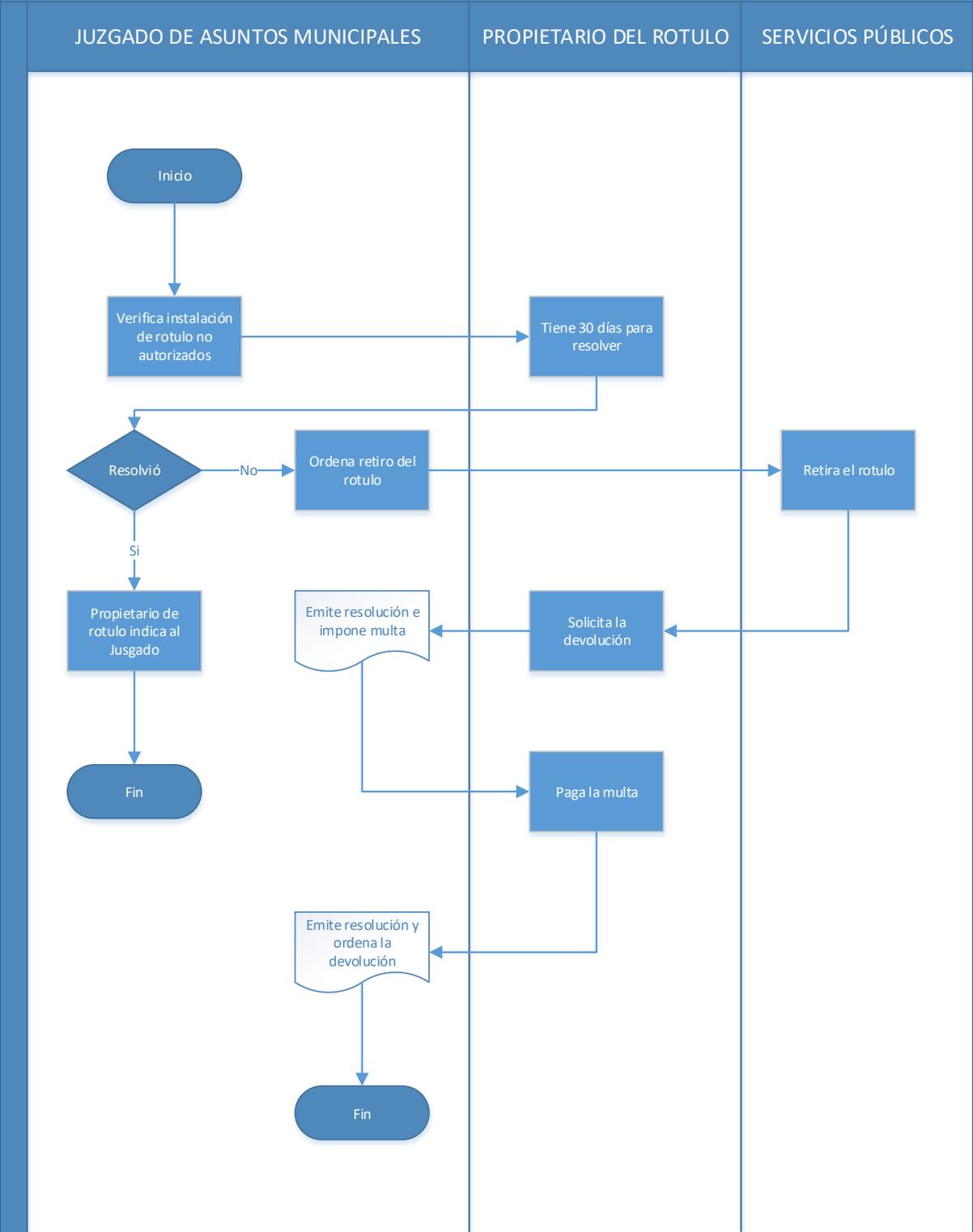
Requisitos:

- El trámite para retiro y devolución de rótulos:
- Comprobar la Propiedad.
- Realizar pago de la multa y de los gastos ocasionados para el retiro.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Verifica la instalación del rotulo no autorizado, notifica al interesado que no tiene autorización para la colocación del rotulo o que adeuda el pago de la tasa municipal, confiriéndole el plazo de 30 días para resolver su situación.	Juzgado de asuntos municipales
2	Tiene 30 días para resolver la situación y hacer los ajustes necesarios, informa al Juzgado de asuntos municipales	Propietario del rotulo
3	Ordena retirar el rotulo y/o valla publicitaria.	Juzgado de asuntos municipales
4	Retira el rotulo.	Servicios públicos

5	Solicita la devolución	Propietario del rotulo
6	Emite resolución, impone multa y gastos por retiro, notifica.	Juzgado de Asuntos municipales
7	Paga multa y gastos en tesorería, remite copia al Juzgado de asuntos municipales	Propietario del rotulo
8	Emite resolución y ordena devolución.	Juzgado de Asuntos Municipales

RETIRO Y DEVOLUCIÓN DE PUBLICIDAD

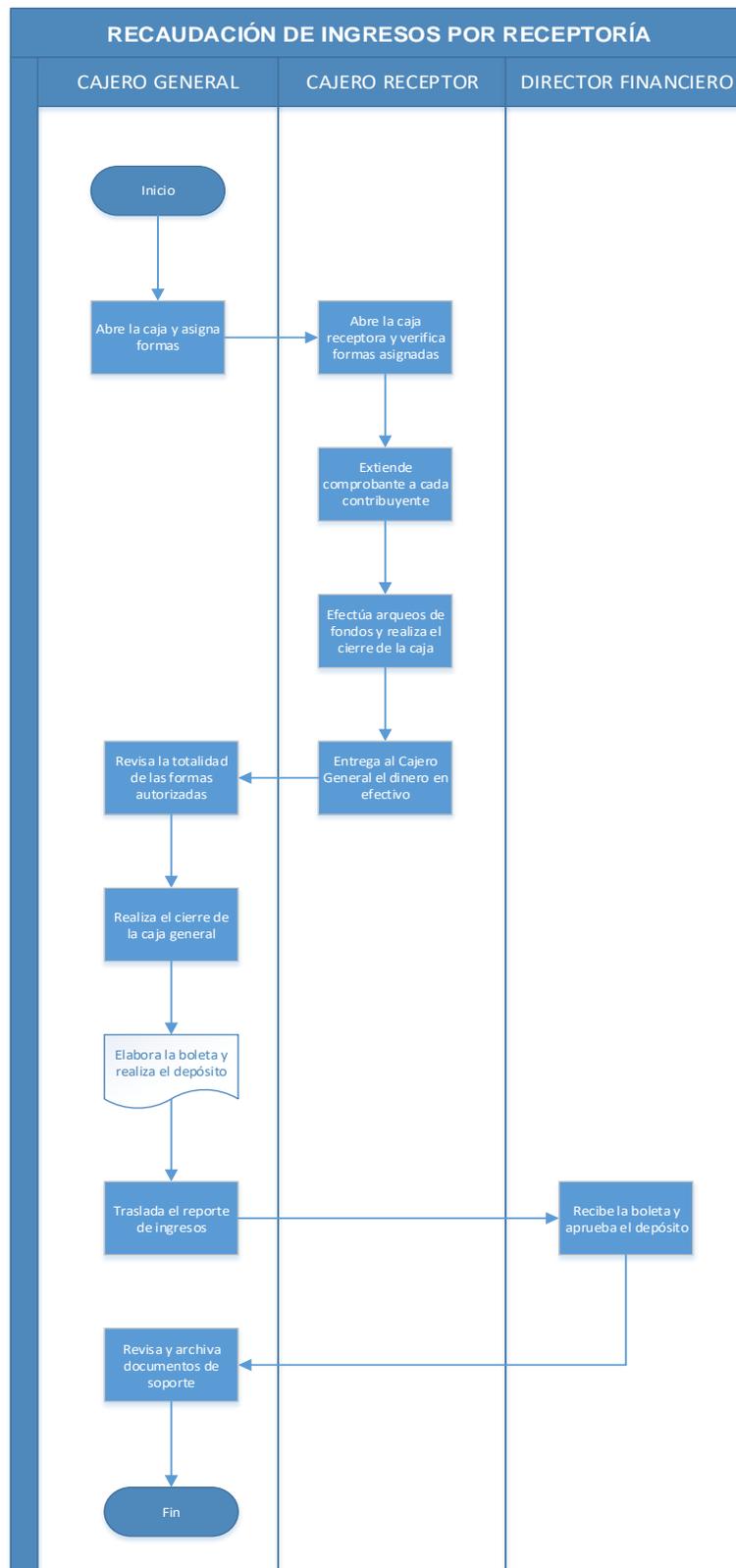


25. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-**

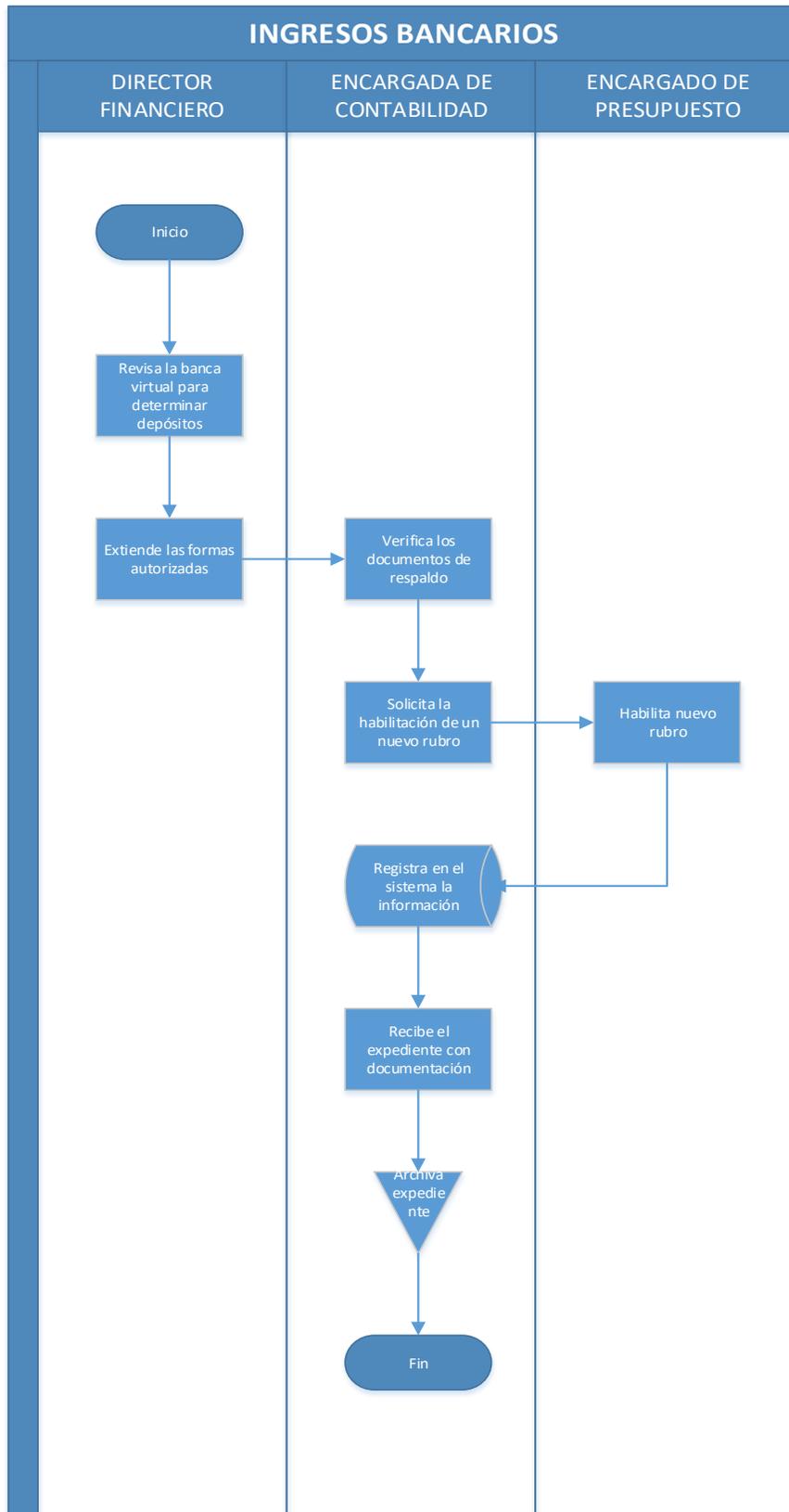
Fecha: Enero, 2019	Nombre del Procedimiento: Recaudación de ingresos por receptoría	Tiempo: 1 día
<p>Descripción General:</p> <p>Son todos los ingresos que se reciben directamente en las cajas receptoras o por medio del sistema bancario nacional y que corresponden a los diferentes rubros que el Gobierno Local percibe en base a la Ley, por concepto de impuestos, tasas, arbitrios y contribuciones por mejoras, codificados de acuerdo a los clasificadores establecidos en el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cajero General • Cajero Receptor • Director Financiero <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos por receptoría deben reflejarse en el SIAF vigente de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables. • Utilizar las formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, con el detalle de la información necesaria del ingreso para su identificación, clasificación y registro. • Se debe realizar apertura y cierre de cajas diariamente. • Previo a realizar el cierre de cajas receptoras, se debe confrontar cada una de las transacciones con la documentación legal de respaldo de los ingresos, para tener certeza de la consistencia de los mismos. • El Encargado de la recaudación de los ingresos de los Gobiernos Locales, debe depositar los mismos íntegramente y a más tardar dentro de las 24 horas después de recibidos en la cuenta designada por los Gobiernos Locales. • Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte de los ingresos percibidos, que permita llevar un control adecuado de las operaciones y el resguardo de la documentación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Abre caja general y asigna formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas a cada Cajero Receptor, entrega fondos iniciales si aplica.	Cajero General

2	Abre caja receptora, verifica la asignación de formas autorizadas y el monto de la asignación inicial si aplica.	Cajero Receptor
3	Extiende los comprobantes o formas autorizadas a cada uno de los contribuyentes por las sumas que de ellos perciba, por concepto de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones, correspondiente a los ingresos propios municipales aprobados en leyes, reglamentos y acuerdos.	Cajero Receptor
4	Efectúa el arqueo de los fondos recaudados contra las formas utilizadas, verifica el reporte de transacciones y realiza el cierre de la caja receptora.	Cajero Receptor
5	Entrega al Cajero General la suma del efectivo y documentos recaudados en base a las formas utilizadas, hace entrega de las formas no utilizadas y del reporte de transacciones del día.	Cajero Receptor
6	Revisa la totalidad de las formas autorizadas; las usadas y no usadas, verifica el efectivo recibido y procede a realizar la recepción de la caja receptora.	Cajero General
7	Realiza el cierre de la caja general, imprime los reportes generados por el Sistema.	Cajero General
8	Elabora la boleta y realiza el depósito íntegro de los ingresos percibidos en la Cuenta Única del Tesoro Municipal.	Cajero General
9	Traslada reporte de ingresos percibidos por los Cajeros Receptores y la boleta de depósito al Registrador de Ingresos de Tesorería al Director.	Cajero General
10	Recibe la boleta de depósito y resumen de ingresos para su revisión, aprueba el depósito en el Sistema. Traslada el expediente a Encargado de Contabilidad para su revisión y archivo.	Director Financiero
11	Revisa y archiva documentos de soporte.	Cajero General



Municipalidad de La Esperanza Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Ingresos Bancarios	Tiempo: 2 días
<p>Descripción General:</p> <p>Se refieren a todos los ingresos que por su naturaleza no se originan desde las cajas receptoras, sino que son depositados / acreditados directamente a la cuenta bancaria, sea esta la Cuenta Única Pagadora, Cuentas Específicas o Cuentas Recaudadoras.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director Financiero, Cajero General. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos bancarios deben registrarse en el SIAF vigente de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables. • Utilizar las formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, con el detalle de la información necesaria del ingreso para su identificación, clasificación y registro. • Se debe contar como mínimo con los siguientes documentos de respaldo: • Nota de Crédito o boleta de depósito • Forma autorizada por la Contraloría General de Cuentas • Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte de los ingresos percibidos, que permita llevar un control adecuado de las operaciones y el resguardo de la documentación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Revisa la banca virtual para determinar los depósitos bancarios ya sea por multas de tránsito, aporte de CODEDE, intereses bancarios de la Cuenta Única pagadora y receptora.	Director Financiero
2	Extiende las formas autorizadas a nombre del contribuyente y/o beneficiario de acuerdo a los documentos que evidencian el ingreso (boletas de depósito y/o transferencias electrónicas). Traslada al Encargada de Contabilidad de los ingresos los documentos de respaldo para su registro a través del módulo disponible en el Sistema.	Director Financiero

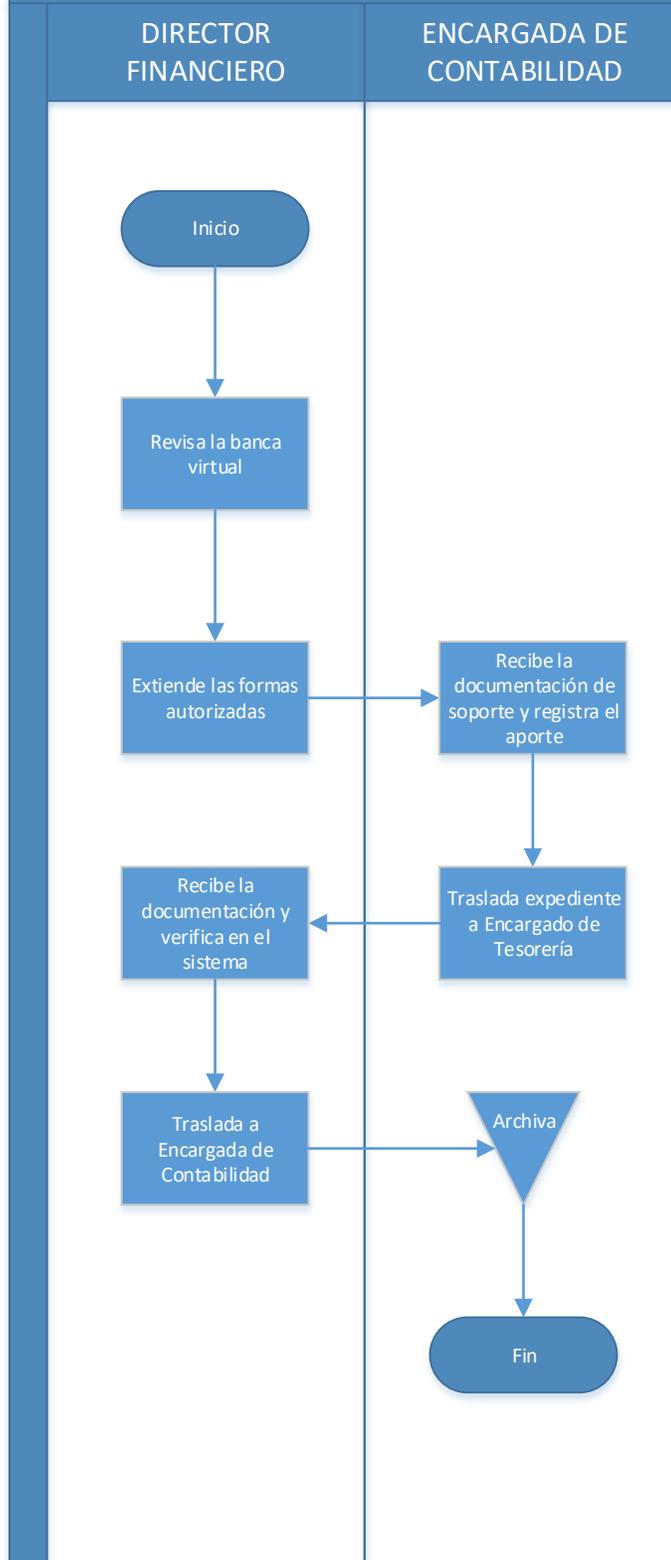
3	Verifica los documentos de respaldo en base a la información disponible, verifica la existencia o no del rubro presupuestario para el ingreso.	Encargada de Contabilidad
4	Si no existe el rubro presupuestario para el ingreso, solicita su habilitación al Encargado de Presupuesto.	Encargada de Contabilidad
5	Si no existe el rubro en presupuesto original, lo habilita.	Encargado de Presupuesto
6	Si existe el rubro presupuestario, se procede a registrar en el sistema la información de acuerdo al ingreso en presupuesto y afectar la escritural correspondiente en el módulo del Sistema.	Encargada de Contabilidad
7	Recibe el expediente con la documentación de soporte.	Encargada de Contabilidad
8	Revisa, archiva y resguarda documentos de soporte.	Encargado de Contabilidad



Manual de Procedimientos Municipalidad de La Esperanza Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal -DAFIM-		
Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Ingresos por Aporte Constitucional	Tiempo: 2 Días
Descripción General: Este tipo de gestión permite el registro de los ingresos trasladados por el Gobierno Central hacia las municipalidades, entre las principales fuentes de financiamiento están: Ingresos Ordinarios de Aporte Constitucional, Ingresos Tributarios IVA Paz, Impuesto a la Distribución del Petróleo y sus Derivados, Impuesto Sobre la Circulación de Vehículos e Impuesto Único Sobre el Inmueble -IUSI- por transferencia.		
Usuarios: <ul style="list-style-type: none"> • Cajero General • Director Financiero. 		
Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos por Aporte Constitucional deben registrarse en el SIAF vigente de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables. • Utilizar las formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas con la información necesaria para su identificación, clasificación y registro. • Se debe contar como mínimo con los siguientes documentos de respaldo: <ul style="list-style-type: none"> • Nota de Crédito • Forma autorizada por la Contraloría General de Cuentas • Desglose por fuente de financiamiento publicada en el Diario de Centro América • Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte de los ingresos percibidos, que permita llevar un control adecuado de las operaciones y el resguardo de la documentación. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Revisa la banca virtual para determinar el aporte de Gobierno si ya está acreditado.	Director Financiero
2	Extiende las formas autorizadas a nombre del contribuyente y/o beneficiario de acuerdo a los documentos que evidencian	Director Financiero

	el ingreso (boletas de depósito y/o transferencias electrónicas). Traslada al Encargado de la Gestión de los ingresos los documentos de respaldo para su registro a través del módulo disponible en el Sistema.	
3	Recibe los documentos de soporte y registra en el módulo de Aporte Constitucional los datos solicitados en la pantalla, ingresa la cuenta bancaria, registra los rubros de ingresos y formas autorizadas, verifica el traslado automático. Se procede a realizar la aprobación del ingreso.	Encargada de Contabilidad
4	Traslada expediente a Encargado de Tesorería para la revisión en el sistema del registro del Aporte y los traslados automáticos, contra los registros en los Estados de Cuenta.	Encargada de Contabilidad
5	Recibe documentos de soporte y verifica en el Sistema los registros realizados, verifica los traslados contra los movimientos según estados de cuenta.	Director Financiero
6	Traslada documentos de soporte a Encargada de Contabilidad para la revisión de los registros contables generados y archivo.	Director Financiero
7	Archiva y resguarda documentos de soporte.	Encargada de Contabilidad

INGRESOS POR APOORTE CONSTITUCIONAL



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Ingresos por cobros ambulantes	Tiempo: Diario
------------------------------	---	--------------------------

Descripción General:

Son los ingresos recaudados por cobradores ambulantes designados por las municipalidades y la recaudación se realiza a domicilio o en el lugar donde se genera la actividad que grava dicho arbitrio, tasa o contribución por mejoras.

Usuarios:

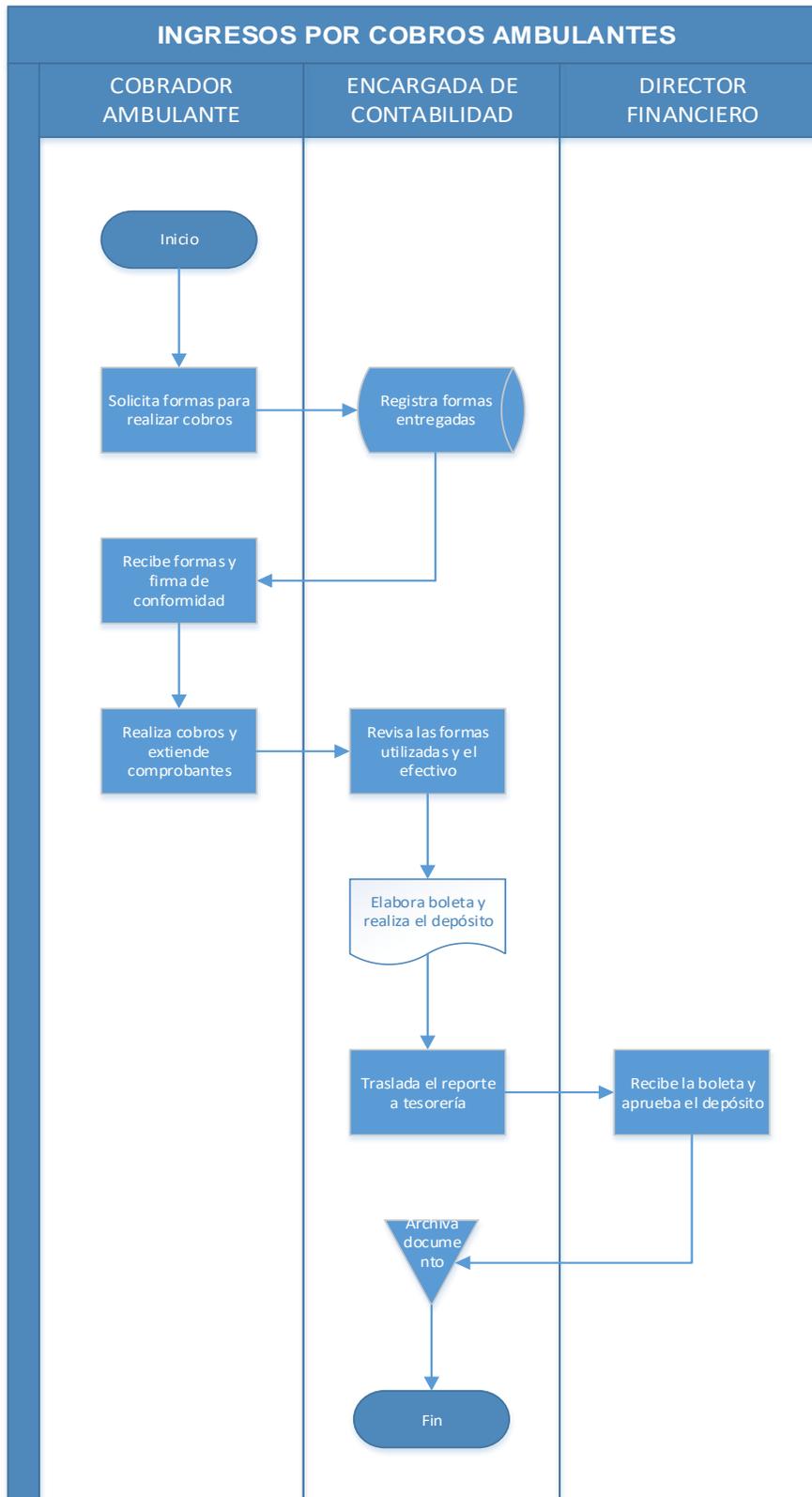
- Cobrador Ambulante.
- Cajero General.
- Director Financiero.

Requisitos:

- Los ingresos por Cobros Ambulantes deben reflejarse en el SIAF vigente de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables.
- Utilizar las formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas como comprobante de los montos de efectivo entregados por el contribuyente.
- Realizar las entregas y rendiciones de formas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas a través del SIAF vigente.
- Previo a realizar las rendiciones de formas en el SIAF vigente, debe confrontar cada una de las transacciones con la documentación legal de respaldo de los ingresos, para tener certeza de la consistencia de los mismos.
- Trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte de los ingresos percibidos, que permita llevar un control adecuado de las operaciones y el resguardo.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicita formas autorizadas por Contraloría General de Cuentas a Cajero General para realizar el cobro de los arbitrios y tasas que corresponda.	Cobrador Ambulante
2	Registra en el sistema la entrega de las formas solicitadas mediante un conocimiento de entrega generado en el Sistema.	Encargado de contabilidad

3	Recibe la totalidad de las formas solicitadas, firma el conocimiento generado por el sistema.	Cobrador Ambulante
4	Extiende los comprobantes o formas autorizadas a cada uno de los contribuyentes, por las sumas que de ellos perciba por concepto de: arbitrios y tasas, aprobados mediante leyes, reglamentos y acuerdos.	Cobrador Ambulante
5	Realiza rendición de cuentas al Cajero General de la suma del efectivo cobrado en base a las formas utilizadas, así mismo entrega las formas no utilizadas.	Cobrador Ambulante
6	Revisa la totalidad de las formas autorizadas: las usadas y no usadas; verifica el efectivo recibido y procede a realizar la rendición en el sistema. Imprime los reportes correspondientes.	Encargado de contabilidad
7	Elabora la boleta y realiza el depósito íntegro de los ingresos percibidos en la Cuenta Única del Tesoro Municipal.	Encargado de contabilidad
8	Traslada reporte de ingresos percibidos por los Cobradores Ambulantes y la boleta de depósito al Registrador de Ingresos de Tesorería.	Encargado de contabilidad
9	Recibe la boleta de depósito y reportes generados del sistema para su revisión, aprueba el depósito en el Sistema. Traslada a Encargado de Contabilidad para archivo.	Director Financiero
10	Archiva y resguarda documentos de soporte.	Encargado de Contabilidad



Municipalidad de La Esperanza
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-

Fecha:

MARZO, 2020

Nombre del Procedimiento:

Orden de Compra baja cuantía

Tiempo:

5 días

Descripción General:

Es el documento que el Gobierno Local extiende a un proveedor en el cual se solicitan ciertas mercaderías, en él se detalla la cantidad de bienes a adquirir, el tipo de producto, el precio y otros datos importantes de la operación comercial. Es un tipo de contrato que produce efectos legales por medio del cual se contraen obligaciones, se crea un vínculo jurídico con el proveedor.

Para realizar el registro de una orden de compra es importante considerar los clasificadores presupuestarios de gasto incluidos en el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público, por lo que se pueden registrar órdenes de compra con los renglones de los grupos: 2 Materiales y Suministros y 3 Propiedad, Planta, Equipo e Intangibles. No se pueden efectuar órdenes de compra cuando la afectación presupuestaria sea a una estructura que contenga los renglones del Grupo 0 Servicios Personales, Servicios no Personales del Grupo 1, Grupo 4 Transferencias Corrientes, Grupo 5 Transferencias de Capital y Grupo 7 Servicios de la Deuda Pública y Amortización de otros Pasivos.

Usuarios:

- Encargado de Compras, Encargado de Presupuesto, Director Financiera, Autoridad Administrativa Superior.

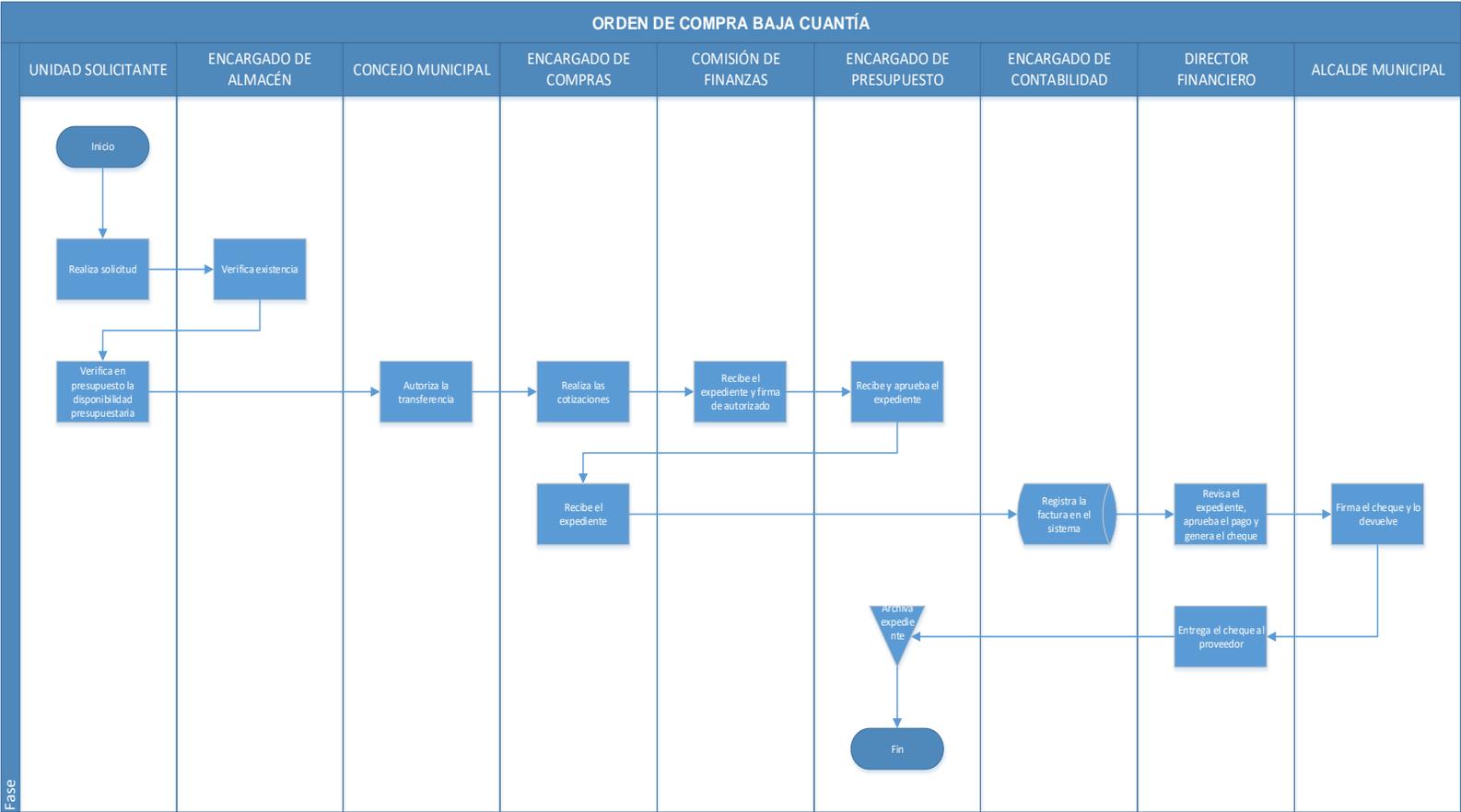
Requisitos:

- La normativa general relacionada con el proceso de compras debe estar sujeta a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- Toda compra debe ser autorizada por la Autoridad Administrativa Superior o la Autoridad Superior según corresponda.
- La gestión de Orden de Compra debe registrarse en el Sistema de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables.
- Ninguna persona que no sea el Encargado de Compras podrá efectuar compras, salvo que exista autorización de la Autoridad Superior, lo cual deberá ser notificado por escrito.
- No debe iniciarse proceso de compra, mientras no se haga la consulta al Área de Presupuesto sobre la disponibilidad de la partida a la que se cargará el gasto a efectuar.

- Quien contraiga obligaciones o efectúe gastos sin previa consulta y autorización será responsable del pago realizado y como consecuencia, responderá por el mismo con el reembolso de su valor.
- El Encargado de Compras debe tomar en cuenta que toda adquisición que realice, debe ser con base en las cantidades y cualidades establecidas por el solicitante de los bienes y/o suministros.
- De conformidad con el Artículo 15 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para efectuar una compra, debe existir el pedido correspondiente de la persona que solicita los bienes y suministros y estar aprobada por el jefe inmediato.
- El formulario de Orden de Compra deberá ser emitido en original y dos copias, las cuales se distribuirán de la siguiente forma:
- Original para el proveedor, quien la debe adjuntar a la factura en el momento del cobro, requisito indispensable, sin él no se le pagará dicho documento.
- Duplicado para el expediente de compra.
- Triplicado para la oficina de compras, para su control correlativo y archivo.
- Previo a registrar la orden de compra, se debe realizar el procedimiento correspondiente de acuerdo con los métodos de compras estipulados en la Ley de Contrataciones del Estado.
- Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte, que permita llevar un control adecuado de las operaciones y el resguardo de la información.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora la solicitud del bien mediante oficio autorizado por el Alcalde Municipal.	Unidad Solicitante
2	Verifica en Almacén si hay existencia, si no hay existencia se genera el formato "solicitud/entrega" para el trámite de la compra del bien solicitado con sus firmas respectivas.	Encargado de Almacén
3	Verifica con el encargado de presupuesto que exista disponibilidad presupuestaria; si existe disponibilidad, devuelve expediente al Encargado de Compras (Paso 4), caso contrario tramita las transferencias presupuestarias necesarias para crear la disponibilidad correspondiente (Paso 3) y traslada al Encargado de Compras (Paso 4).	Unidad Solicitante
4	Verifica documentos, autoriza transferencias y devuelve al Encargado de Presupuesto (Paso 2).	Concejo Municipal
5	Realiza las cotizaciones para las compras directas del bien solicitado, recibe la documentación de las mismas, selecciona al proveedor, pide la factura respectiva y traslada a la comisión de finanzas,	Encargado de compras
6	Recibe el expediente de la factura, si está de acuerdo firma la factura de autorizado y traslada al encargado de compras para trámite de pago.	Comisión de Finanzas
7	Revisa documentación, genera NPG en el portal de GUATECOMPRAS para registrarlo en el expediente de	Encargado de compras

	orden de compra en el módulo disponible en el SICOINGL. Traslada expediente al Encargado de Presupuesto para su aprobación.	
8	Recibe la información y aprueba el expediente, procede a efectuar la revisión respectiva en la ejecución presupuestaria, verifica la estructura específica para continuar con la gestión de compra. Firman Encargado de Presupuesto, Encargado de Compras, si es un bien se traslada el expediente al Encargado de Almacén para la recepción de bien para su trámite correspondiente.	Encargado de Presupuesto
9	Recibe el expediente que contiene la certificación del servicio solicitado, Recibe la factura, verifica que la factura esté firmada por la Comisión de Finanzas y que la descripción del servicio sea la correcta, Verifica los documentos presentados por el interesado. Realiza el registro en el sistema, según las características del documento genera el documento de la orden de compra con los campos solicitados tales como: NIT del proveedor, una breve descripción, el número de documento de soporte legal y la traslada al Encargado de Contabilidad para su aprobación.	Encargado de compras
10	Registra la factura en el sistema y si fuera necesario, se hacer la retención en las facturas correspondientes, si está de acuerdo aprueba el expediente para el pago correspondiente. Traslada expediente a Tesorería.	Encargado de Contabilidad
11	Revisa expediente y realiza la aprobación del pago en el Sistema. Prepara el pago con la generación e impresión del cheque, trasladándolo al Alcalde Municipal para su correspondiente aprobación y firma.	Director Financiero
12	Firma el cheque Boucher y lo devuelve, para su entrega al proveedor respectivo.	Alcalde Municipal
13	Revisa firmas, Entrega cheque con leyenda "No Negociable", emisión y firma por el proveedor del documento de recepción de pago, conforme programación de pago y traslada expediente que incluye la factura contable respectiva a Encargado de Presupuesto para su archivo.	Director Financiero
14	Recibe expediente, verifica registros presupuestarios y contables efectuados y archiva expediente.	Encargado de Presupuesto



Fase

**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-**

Fecha:

MARZO, 2020

Nombre del Procedimiento:

Gasto recurrente fijo baja cuantía

Tiempo:

5 días

Descripción General:

Este tipo de registro se determina al momento de realizar la contratación para la prestación de un servicio. La característica principal de este tipo de gasto, es que se hace el compromiso parcial o total en el período vigente y el devengado se hará contra la presentación de la factura según periodicidad pactada. En el contrato se establecen las condiciones de: tiempo de contratación, cuota y periodicidad de pago, inclusive puede ser multianual. Ejemplos: Contratación de personal por servicios profesionales, servicios de comunicaciones que no dependen del consumo, contratos de publicidad, seguros entre otros.

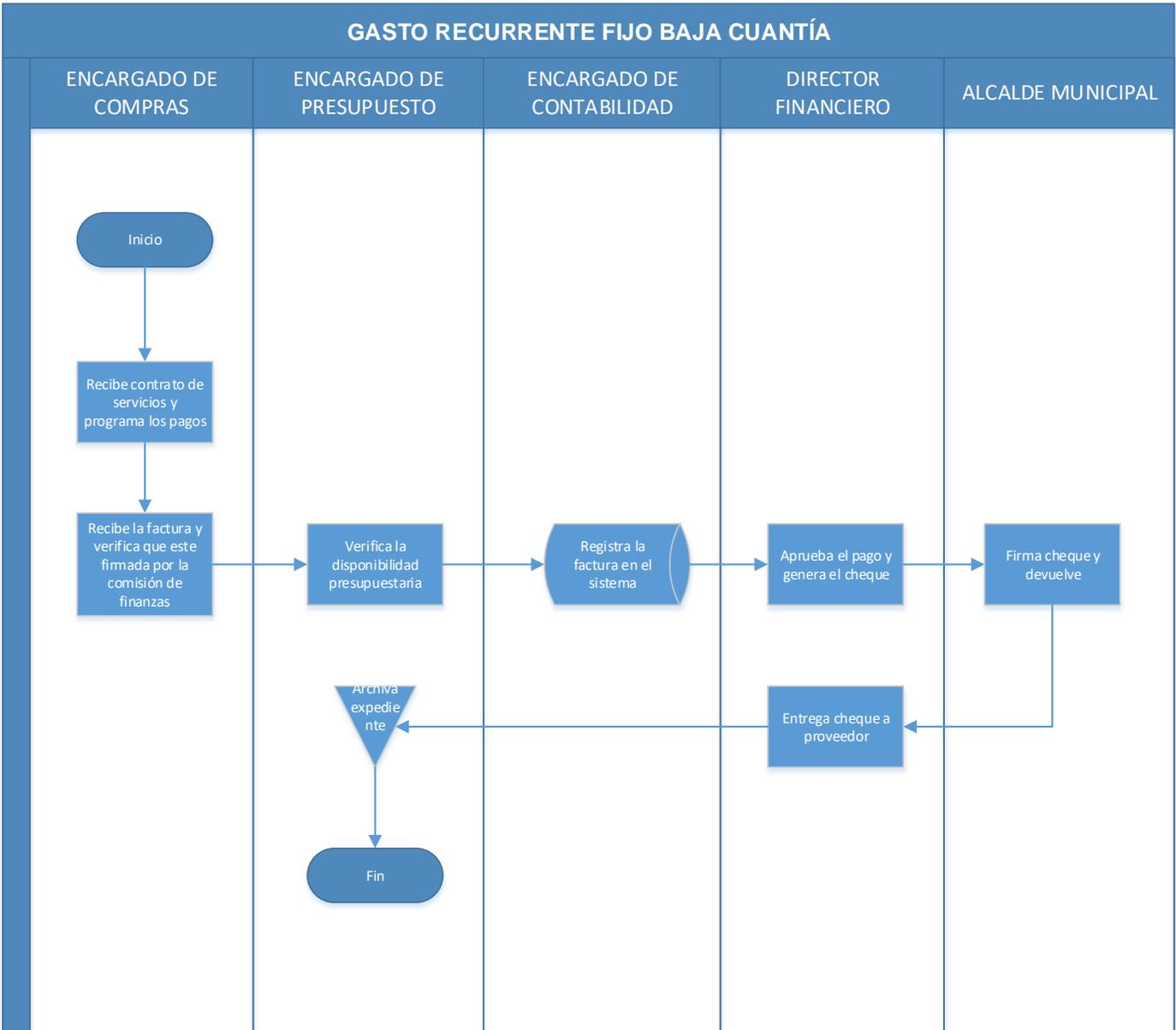
Usuarios:

- Encargado de Compras.
- Encargado de Presupuesto.
- Director Financiera.
- Autoridad Administrativa Superior.

Requisitos:

- La gestión de Gasto Recurrente Fijo debe registrarse en el Sistema de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables.
- Previo a la suscripción y firma del contrato, se debe cumplir con la normativa establecida en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, según aplique.
- Se debe contar con un documento de respaldo que implique la firma de un contrato o convenio entre el proveedor y el Gobierno Local donde estipule las condiciones de tiempo, cantidad alícuota y periodicidad de los pagos a efectuar.
- El devengado se hará contra la presentación de la factura según periodicidad pactada.
- Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte, que permita llevar un control adecuado de las operaciones y el resguardo de la documentación.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe el contrato del servicio y programa los pagos según el periodo establecido. Verifica la fecha inicial y final del contrato, fecha del primer pago, fecha del último pago, número de pagos, monto del pago, número de días entre pagos, genera la obligación por el período completo, y registra el monto total del contrato. Aprueba y traslada expediente a Encargado de Contabilidad.	Encargado de compras
2	Recibe la factura en cada pago. Verifica que la factura esté firmada por la Comisión de Finanzas y que la descripción del servicio sea la correcta, Verifica los documentos presentados por el interesado. Genera NPG en el portal de GUATECOMPRAS para registrarlo en el expediente de gasto recurrente en SICOINGL, según las características del documento genera el documento del gasto recurrente fijo con los campos solicitados tales como: NIT del proveedor, una breve descripción, el número de documento de soporte legal y la traslada a Encargado de Presupuesto.	Encargado de compras
3	Verifica que exista disponibilidad presupuestaria; si existe traslada el expediente al Director Financiero para realizar el pago, caso contrario tramita las transferencias presupuestarias necesarias para crear la disponibilidad correspondiente.	Encargado de Presupuesto
4	Con la recepción del expediente formado, procede al registro de la factura en el sistema y si fuera necesario, se hacer la retención en las facturas correspondientes, si está de acuerdo aprueba el expediente para el pago correspondiente. Traslada expediente a Tesorería.	Encargado de Contabilidad
5	Revisa expediente y realiza la aprobación del pago en el Sistema. Prepara el pago con la generación e impresión del cheque, trasladándolo al Alcalde Municipal para su correspondiente aprobación y firma.	Director Financiero
6	Firma el cheque Boucher y lo devuelve, para su entrega al proveedor respectivo.	Alcalde Municipal
7	Revisa firmas, Entrega cheque con leyenda "No Negociable", emisión y firma por el proveedor del documento de recepción de pago, conforme programación de pago y traslada expediente que incluye la factura contable respectiva a Encargado de Presupuesto para su archivo.	Director Financiero
8	Recibe expediente, verifica registros presupuestarios y contables efectuados y archiva expediente.	Encargado de Presupuesto



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-**

Fecha:

MARZO, 2020

Nombre del Procedimiento:

Gasto recurrente variable baja cuantía

Tiempo:

5 días

Descripción General:

Este tipo de registro se determina al momento de realizar la contratación o adquisición de un servicio cuyo valor o cuota puede cambiar periódica o eventualmente, asimismo, el pago de cuotas patronales y transferencias corrientes y de capital. La característica principal de este tipo de gasto es que el compromiso y devengado son simultáneos debido a la naturaleza del mismo.

A través de este tipo de modalidad de ejecución del gasto pueden afectarse los renglones presupuestarios del grupo: Grupo 0 Servicios Personales, renglones 051 y 055; Grupo 1 Servicios no Personales, todos los renglones; Grupo 2 Materiales y Suministros, renglones 211 y 262; Grupo 4 Transferencias Corrientes, excepto los renglones 413, 415 y 422; Grupo 5 Transferencias de Capital, todos los renglones

Usuarios:

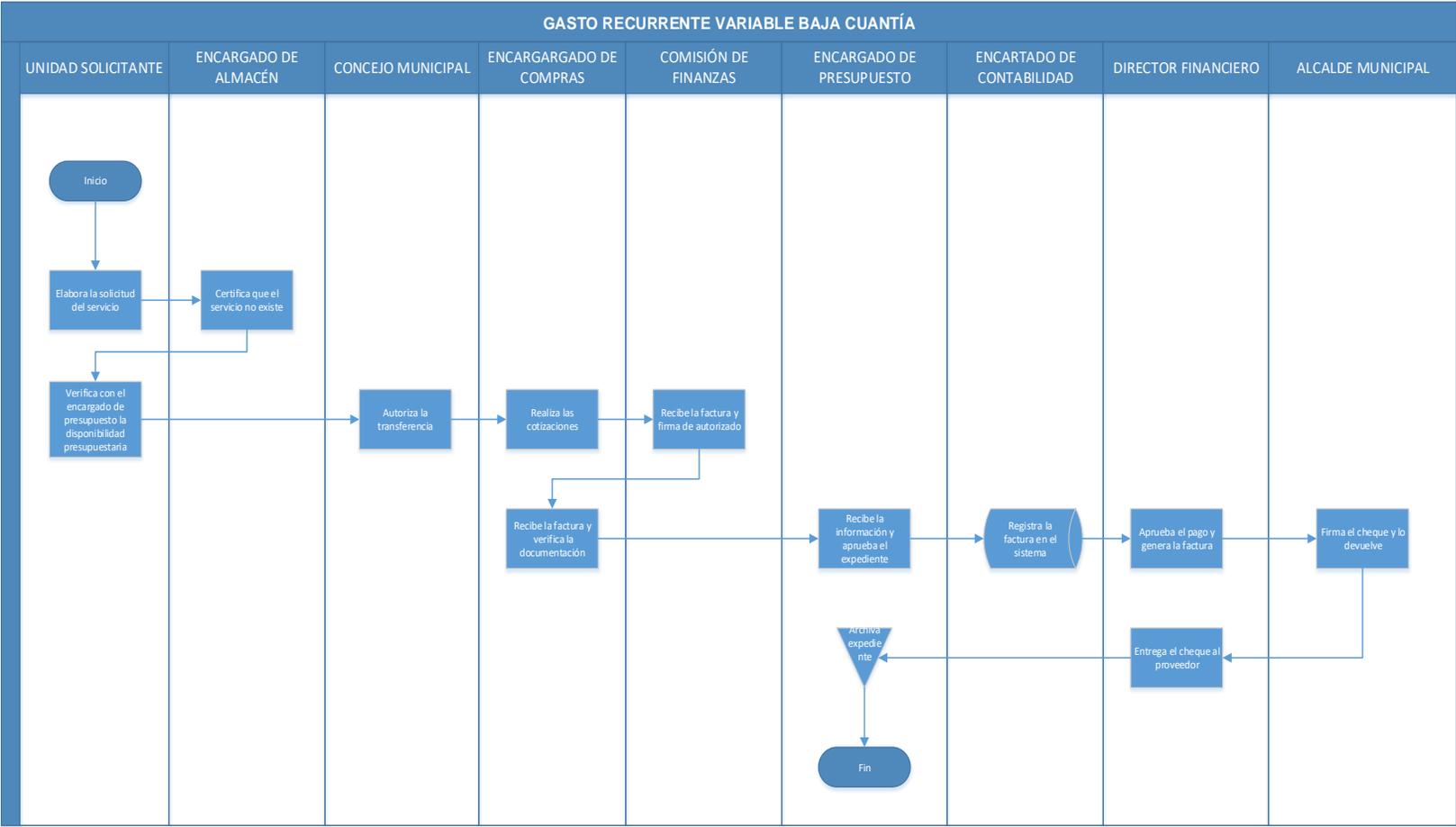
- Encargado de Compras.
- Encargado de Presupuesto.
- Director Financiera.
- Autoridad Administrativa Superior.

Requisitos:

- La gestión de Gasto Recurrente Variable, debe registrarse en el Sistema de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables.
- Para la contratación o adquisiciones bajo esta modalidad, se debe cumplir con la normativa establecida en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, según aplique.
- Todo egreso debe ser autorizado por la Autoridad Administrativa Superior o la Autoridad Superior según corresponda.
- El registro del compromiso y devengado se hará contra la presentación de la factura o documento legal de respaldo correspondiente.
- Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte, que permita llevar un control adecuado de las operaciones para su resguardo y archivo.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Elabora la solicitud del servicio mediante oficio autorizado por el Alcalde Municipal.	Unidad Solicitante
2	Certifica que el servicio no existe por lo que es necesario el trámite para el pago del servicio solicitado con sus firmas respectivas.	Encargado de Almacén
3	Verifica con el encargado de presupuesto que exista disponibilidad presupuestaria; si existe disponibilidad, devuelve expediente al Encargado de Compras (Paso 4), caso contrario tramita las transferencias presupuestarias necesarias para crear la disponibilidad correspondiente (Paso 3) y traslada al Encargado de Compras (Paso 4).	Unidad Solicitante
4	Verifica documentos, autoriza transferencias y devuelve al Encargado de Presupuesto (Paso 2).	Concejo Municipal
5	Realiza las cotizaciones para las compras directas del bien solicitado, recibe la documentación de las mismas, selecciona al proveedor, pide la factura respectiva y traslada a la comisión de finanzas,	Encargado de compras
6	Recibe el expediente de la factura, si está de acuerdo firma la factura de autorizado y traslada al encargado de compras para trámite de pago.	Comisión de Finanzas
7	Recibe la factura, verifica que la factura esté firmada por la Comisión de Finanzas y que la descripción del servicio sea la correcta, Verifica los documentos presentados por el interesado. Genera NPG en el portal de GUAATECOMPRAS para registrarlo en el expediente de gasto recurrente en SICOINGL, según las características del documento genera el documento del gasto recurrente fijo con los campos solicitados tales como: NIT del proveedor, una breve descripción, el número de documento de soporte legal y la traslada a Encargado de Presupuesto.	Encargado de compras
8	Recibe la información y aprueba el expediente, procede a efectuar la revisión respectiva en la ejecución presupuestaria, verifica la estructura específica para continuar con la gestión de compra. Firman Encargado de Presupuesto, Encargado de Compras.	Encargado de Presupuesto
9	Con la recepción del expediente formado, procede al registro de la factura en el sistema y si fuera necesario, se hacer la retención en las facturas correspondientes, si está de acuerdo aprueba el expediente para el pago correspondiente. Traslada expediente a Tesorería.	Encargado de Contabilidad

10	Revisa expediente y realiza la aprobación del pago en el Sistema. Prepara el pago con la generación e impresión del cheque, trasladándolo al Alcalde Municipal para su correspondiente aprobación y firma.	Director Financiero
11	Firma el cheque Boucher y lo devuelve, para su entrega al proveedor respectivo.	Alcalde Municipal
12	Revisa firmas, Entrega cheque con leyenda "No Negociable", emisión y firma por el proveedor del documento de recepción de pago, conforme programación de pago y traslada expediente que incluye la factura contable respectiva a Encargado de Presupuesto para su archivo.	Director Financiero
13	Recibe expediente, verifica registros presupuestarios y contables efectuados y archiva expediente.	Encargado de Presupuesto



**Manual de Procedimientos
Municipalidad de La Esperanza
Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM-**

Fecha: MARZO, 2020	Nombre del Procedimiento: Registro, Aprobación y Pago de Planillas	Tiempo: 5 días
------------------------------	--	--------------------------

Descripción General:

El registro de los gastos que efectúan en remuneraciones al recurso humano los Gobiernos Locales, se realiza a través de la gestión de Planillas. Incluye todos aquellos gastos que se relacionan con el pago de salarios a personal permanente, por contrato, jornales, otros tipos de retribuciones por servicios personales y otras prestaciones relacionadas con el salario, que incluye gastos del grupo 0, gastos del grupo 4 que afectan los renglones 413, 415 y 422. Existen tres modalidades de pago para la gestión de planillas, las cuales son: Acreditamiento en Cuenta y Cheque por Empleado. Los Gobiernos Locales determinarán la modalidad a utilizar para cada gestión de planilla que aplique, siempre y cuando no contravengan las medidas de control interno adoptadas.

Usuarios:

- Encargado de planillas.
- Director de recursos humanos.
- Encargado de contabilidad.
- Director Financiero.
- Alcalde municipal.

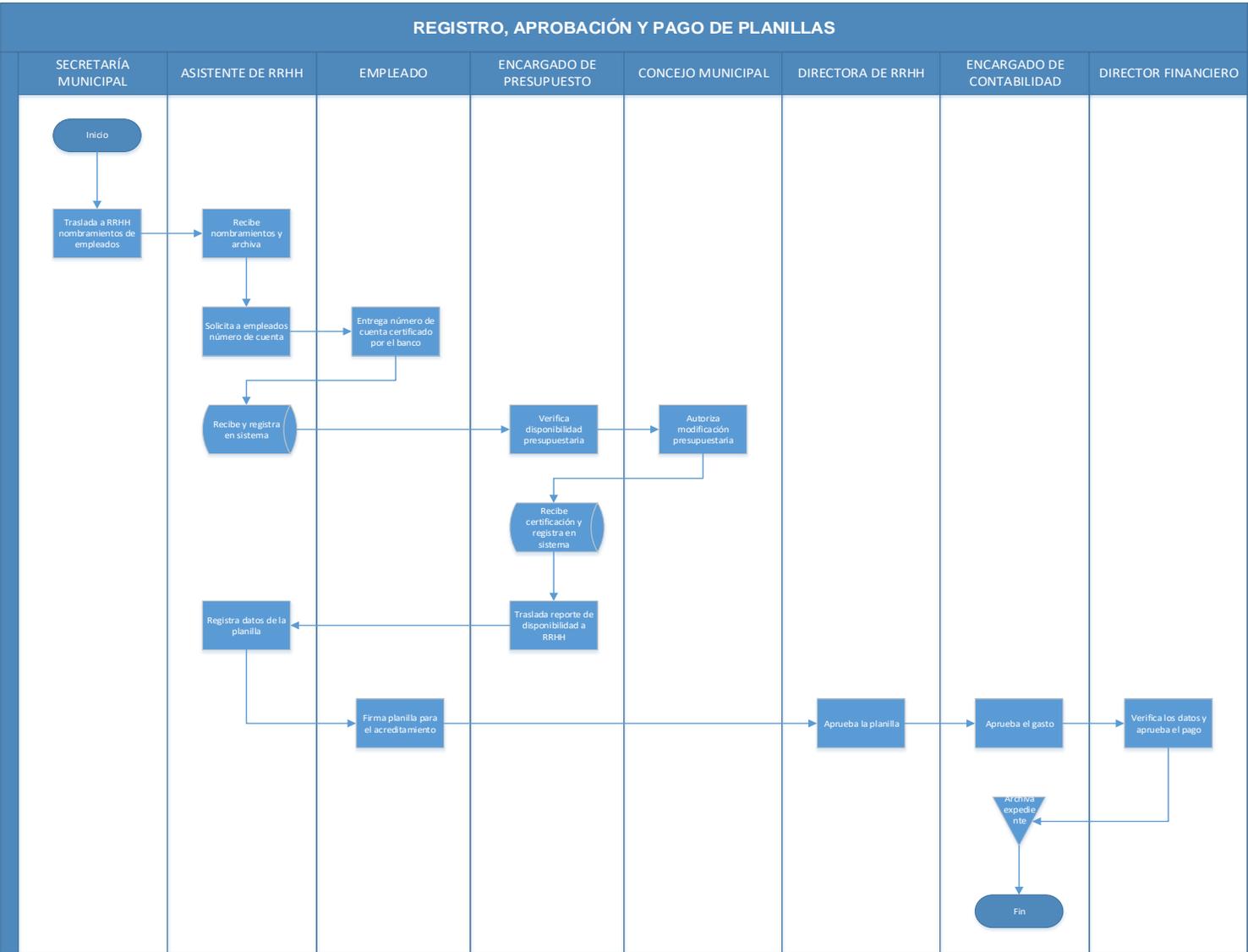
Requisitos:

- La gestión de Planillas, deben registrarse en el Sistema de manera oportuna para una presentación razonable de los saldos contables.
- Todo egreso debe ser autorizado por la Autoridad Administrativa Superior o la Autoridad Superior según corresponda.
- En el caso que el pago de la Planilla sea por Acreditamiento en cuenta, se deberá cotejar el documento físico (planilla), con el documento que se envía al banco.
- Se debe trasladar al Área de Contabilidad la documentación de soporte, que permita llevar un control adecuado de las operaciones

No.	Descripción Secuencial	Responsable
-----	------------------------	-------------

1	Traslada nombramiento de empleado a Encargado de Planillas.	Secretaría Municipal
2	Recibe nombramiento y adiciona al expediente completo del Empleado.	Asistente de RRHH
3	Solicita a empleado número de cuenta certificado por el banco a donde se le acreditará el pago para adjuntarlo al expediente.	Asistente de RRHH
4	Entrega número de cuenta certificado por el banco al Encargado de Planillas para adjuntarlo al expediente.	Empleado
5	Recibe estado de cuenta certificado y procede al registro de la información completa del empleado en el Sistema.	Asistente de RRHH
6	Solicita a Encargado de Presupuesto reporte de disponibilidad presupuestaria para los diferentes pagos que se le harán al empleado.	Asistente de RRHH
7	Verifica reporte de disponibilidad presupuestaria y: 1. Si existe disponibilidad presupuestaria, traslada a Encargado de Planillas (Paso 11). 2. Si no existe disponibilidad presupuestaria, solicita modificación a la Autoridad Superior (Paso 8).	Encargado de Presupuesto
8	Analiza y autoriza la modificación presupuestaria correspondiente y traslada certificación a Encargado de Presupuesto.	Concejo Municipal
9	Recibe certificación de modificación presupuestaria y registra en el Sistema.	Encargado de Presupuesto
10	Traslada reporte de disponibilidad presupuestaria a Encargado de Planillas	Encargado de Presupuesto
11	Recibe reporte de disponibilidad presupuestaria y procede al registro de datos de la planilla, ingresa toda la información correspondiente al tipo de pago a realizar.	Asistente de RRHH
12	Verifica datos de la planilla ingresada, imprime planilla y facilita a los empleados la planilla para la firma.	Asistente de RRHH
	Firma planilla para el Acreditamiento en cuenta. Luego de firmada la planilla el encargado de planillas genera copia para su archivo	Empleados
13	Aprueba planilla envía cuadro para acreditamiento en cuenta y traslada a Encargado de Contabilidad.	Directora de RRHH
14	Aprueba el gasto y traslada expediente a Encargado de Tesorería para gestionar el pago.	Encargado de Contabilidad
15	Verifica datos, aprueba el pago y: 1. En el caso de acreditamiento en cuenta, envía datos al Banco. 2. En el caso de cheque, genera, imprime y entrega cheque al empleado.	Director Financiero

16	Recibe expediente para archivo.	Encargado de Contabilidad
----	---------------------------------	---------------------------



26. Establecimiento de módulos intramunicipales, para la gestión de servicios públicos orientados a facilitar el acceso de los ciudadanos y a la mejora de la atención.

Presentación

Para realizar una propuesta de módulos intramunicipales, para la gestión de servicios públicos orientados a facilitar el acceso de los ciudadanos y a la mejora de la atención, se realizó un diagnóstico inicial donde se evidencian circunstancias que afectan el desarrollo de la gestión pública para atender los principales problemas de la ciudadanía.

Entre las principales circunstancias para atender las demandas de los ciudadanos, se identificaron la ausencia de un sistema eficiente de planeamiento; deficiente diseño de la estructura de organización y funciones; inadecuados procesos de producción servicios públicos; falta de gestión de recursos humanos; limitada evaluación de resultados e impactos, seguimiento y monitoreo de los insumos, resultados de proyectos y actividades; carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento; frente a las circunstancias identificadas, se formula un plan para la Modernización de la Gestión Pública Municipal, proponiendo una herramienta a implementar, específicamente en el eje intramunicipal, que es el Módulo de Atención al Ciudadano, evaluándose como una herramienta de innovación social, en el marco de la modernización de la gestión pública Municipal.

Con este objetivo, es necesario establecer los procedimientos que se realizan en la Municipalidad, así como la cantidad, tipo y conocimiento de los recursos que se utilizan para el desarrollo de los mismos, identificando la innovación social como un proceso iniciado por los actores sociales para responder a un deseo, una necesidad, encontrar una solución o aprovechar una oportunidad de acción para cambiar las relaciones sociales, transformar un marco o proponer nuevas orientaciones culturales para mejorar la calidad de vida y la comunidad.

Módulo de Atención al Ciudadano

Es un centro integrado de atención al ciudadano, cuya creación es presentada para planear las políticas de simplificación administrativa y la articulación intramunicipal, considerada como eje en la Política de Modernización de la Gestión Pública

Objetivo principal

- Mejorar la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad, como también mejorar el acceso de los ciudadanos a dichos servicios a través del desarrollo de accesos para acercar a la Municipalidad con el ciudadano a través de la implementación de plataformas integrales multicanales de atención que permiten optimizar el tiempo y los costos que los ciudadanos destinan a su interacción con la Municipalidad.

Objetivos específicos

- Centralizar los servicios de la municipalidad y concentrarlos en una sola plataforma de atención de los trámites más demandados por la ciudadanía.
- Articular los servicios de atención al ciudadano.
- Modernizar la atención con la estructuración de espacios físicos adecuados para el flujo de los procesos.
- Brindar servicios personalizados al ciudadano.
- Mejorar el acceso a la información de los ciudadanos.
- Crear y mantener un modelo intramunicipal de prestación de servicios al ciudadano, caracterizado por integrar la oferta de servicios públicos de forma ágil, eficiente e inclusiva, priorizando las necesidades del ciudadano.

Módulos de Atención al Ciudadano presenciales.

Centro de atención integrado en la Municipalidad que ofrece los mismos servicios públicos que la plataforma virtual, contando con horario de atención igual al establecido en la municipalidad, mismo que podría ser ampliado (sábados, domingos, asuetos, feriados, días festivos, etc.) si la necesidad del servicio así lo requiere.

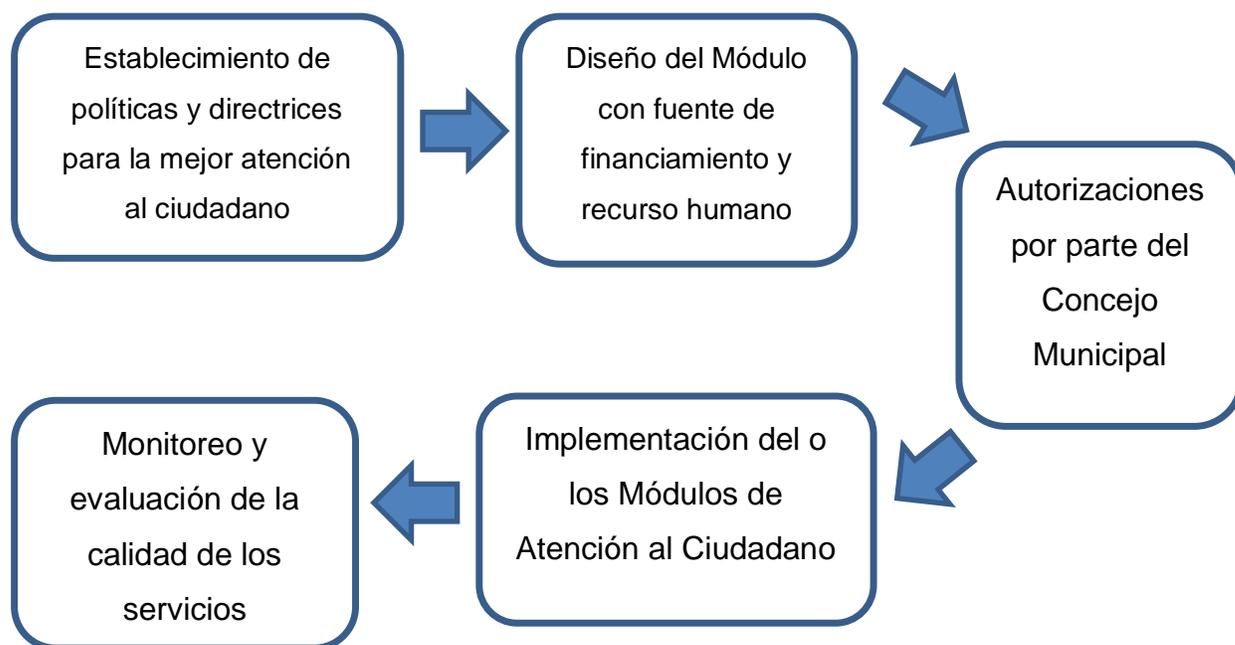
Módulos de Atención al Ciudadano vía telefónica.

Servicio integrado de atención a la ciudadanía que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios. Al igual que la plataforma presencial, también cuenta con un horario de atención igual al establecido en la municipalidad, mismo que podría ser ampliado (sábados, domingos, asuetos, feriados, días festivos, etc.) si la necesidad del servicio así lo requiere.

Módulos de Atención al Ciudadano Plataforma virtual.

Servicio brindado a través del portal WEB donde el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a los trámites e información de la Municipalidad. El ciudadano tiene acceso a realizar consultas o comentarios a través de Correo Electrónico, Chat y Redes Sociales (Facebook y Twitter).

Pasos para la implementación del Módulo de Atención al Ciudadano.



Características principales de los Módulos de Atención al Ciudadano.

- La fuente de financiamiento es una variable fundamental para su implementación y sostenibilidad de los Módulos.
- Se originan del análisis de circunstancias insatisfechas en la ciudadanía donde se pretende atender esta necesidad con eficiencia
- Para su implementación y operación se requiere de colaboración y cooperación entre las dependencias municipales, como el proceso de retroalimentación desde el punto de vista del ciudadano a través de encuestas de satisfacción en la calidad de atención.
- Requiere de la autorización e implementación del manual de procedimientos para brindar una mejor atención al ciudadano, simplificando trámites y el impacto en la reducción de costos al ciudadano, generando valor social, eficiencia y mejorando la relación entre la Municipalidad y el Ciudadano.
- Son de carácter innovador al ser plataformas integradas de servicios con acceso multicanal y que son potencialmente replicados en otros contextos.
- La clave de su éxito se encuentra en la concentración de los servicios (todos los servicios en un mismo lugar) y la accesibilidad multicanal, donde los servicios se pueden llevar a cabo entre uno y otro, generando concordancias entre así, para reducción de costos en términos de tiempo y dinero, tanto para la Municipalidad como para el ciudadano.

27. Elementos estratégicos para la promoción de la participación de la sociedad civil y la ciudadanía para la mejora de la satisfacción de los ciudadanos en materia de servicios públicos.

La participación ciudadana se encuentra en un nuevo escenario como consecuencia de la implantación de las TIC (que se encuentra plasmado en el documento Análisis por municipio, producto de esta asesoría técnica) y el uso de los medios sociales por parte de las Administraciones públicas, en un contexto marcado por el aumento de la difusión de los valores que definen el Gobierno Local.

La Municipalidad deberá afrontar estas transformaciones partiendo de un modelo de participación ciudadana tradicional que, si bien aporta un relevante capital social como resultado de la prolongada experiencia previa en la gestión de la participación ciudadana, ha acabado estancándose en esquemas rígidos y poco inclusivos en torno a los órganos formales de participación y el enfoque de democracia asociativa. Los peligros de no afrontar el nuevo escenario, radican en que se profundice en la desmotivación hacia la participación entre la sociedad civil, ahondando en el clima de desconfianza y falta de legitimidad en relación a la prestación de servicios públicos.

Se pretende abordar un método de decisión, elaboración, implementación y evaluación que implique a los ciudadanos, asumiendo la participación como un elemento clave en la gestión municipal. En este sentido, las ideas clave del modelo de participación propuesto son las siguientes:

- **Transversalidad.**

La participación ciudadana como método de elaboración de las políticas públicas, dejando de entenderse como una política individual para integrarse en el conjunto de las políticas locales y su formulación. Se trata de convertir la participación ciudadana en base para realizar la Administración pública.

La transversalidad ha sido trabajada especialmente en el tema de “Género” y se entiende como la organización, la mejora, el desarrollo y la evaluación de los procesos de mejora, de modo que la perspectiva de la igualdad de género se incorpore en todos los elementos estratégicos, a todos los niveles y en todas las etapas, por los actores involucrados.

Fundamentando la participación de los ciudadanos sin distinción de género, religión, etnia, posición social y económica entre otras, ocupando espacios para la mejora de la satisfacción de los ciudadanos en materia de servicios municipales, de que conozcan las faltas y estas sean denunciadas.

Los ciudadanos no solo deben estar involucrados en el diagnóstico o en la evaluación de resultados, sino de forma general en el diseño y en la implementación de todas las acciones de mejora que habrán de diseñarse para mejorar la satisfacción en la prestación de servicios municipales.

Este eje transversal está relacionado con el fortalecimiento de acciones de transparencia y mejora en la prestación de los servicios, las cuales deberán estar presentes en todas las acciones de los actores que integran el Municipio.

- **Tecnologías sociales como parte de la transformación.**

Debe existir una incorporación de la Municipalidad, a las Tecnologías de Información y Comunicación -TICS-, como plataformas virtuales contenidas en la página WEB, que brinde información de trámites, requisitos y gestiones, tomando como base las estrategias de implementación y su uso desde el ámbito público destinado a mejorar la relación con la ciudadanía reformando las prácticas comunicativas y el suministro de servicios, así como también la satisfacción en la prestación de los mismos, la cual se puede medir a través de encuestas practicadas a los ciudadanos o a través de la misma plataforma.

- **Complementación de los elementos estratégicos de participación ciudadana presencial y virtual.**

La participación ciudadana no debe ser exclusivamente en las tecnologías sociales, debe existir un apoyo en las ventajas de ambos modelos para sacar el máximo rendimiento a los procesos participativos, complementados con escenarios de participación presenciales que sean, menos rígidos, menos

burocratizados, y más flexibles y dinámicos para adaptarse a las necesidades de cada ciudadano.

Estos elementos de lo virtual con lo presencial y de la participación individual con la asociativa evitará que se provoquen circunstancias que afecten la prestación de servicios. Esto relacionado con la propuesta establecida en el análisis por municipio, con la implementación de un módulo de atención al vecino (presencial) y la plataforma de atención al vecino (virtual).

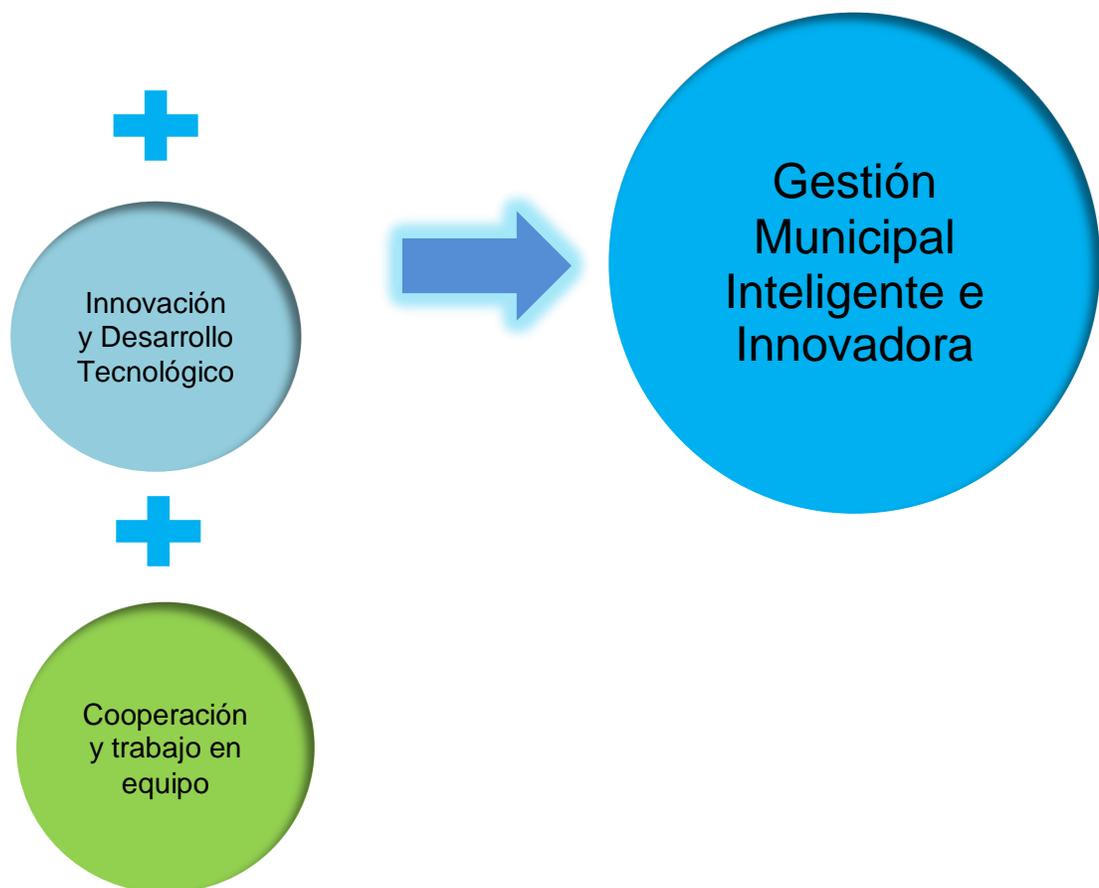
- **Gestión Municipal Inteligente e innovadora.**

Se orienta a promover procesos de innovación pública abierta y colaborativa para aumentar la capacidad de la Municipalidad para resolver problemas colectivos, así como la creación de valor público a través de la colaboración de la ciudadanía facilitada por las tecnologías sociales. En este modelo, adquiere un papel clave la ciudadanía como co-productora de servicios, a través de un modelo de interacción social en red que también se aplica al propio diseño organizativo de la administración en red y como plataforma.

Calidad implica cumplir con lo que el vecino espera de la Municipalidad, por lo que se debe aprender y afrontar la gestión del conflicto y de la cooperación, para poder responder y gestionar esas expectativas. La apuesta por la gestión municipal inteligente e innovadora, tiene por objetivo mejorar la prestación de servicios: la orientación al ciudadano debe inspirar, por tanto, la actuación de la Institución.

Herramientas para cumplir con la gestión municipal inteligente e innovadora





La implementación de estas herramientas será práctica si es una decisión compartida por el conjunto de autoridades municipales, jefes y técnicos, aportando la posibilidad de ser reconocidos externamente (a través de certificaciones).

Elementos principales para la innovación

La innovación se fundamenta en nuevas ideas puestas en práctica para lograr mejores resultados, y la tecnología, son dimensiones fundamentales del cambio social y del desarrollo de la economía, imprescindibles para la mejora de la competitividad y la productividad del Municipio. La tecnología ha cambiado la concepción de las distancias espaciales, el tiempo y las posibilidades de

interactuar, y, por tanto, está revolucionando un enfoque municipal y servicios públicos.

Para promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, deben incluirse módulos de atención al vecino que reconocen el derecho a relacionarse electrónicamente con todas las Dependencias a través de la página WEB, así como la obligación de estas de garantizar ese derecho.

Se trata de que los ciudadanos puedan realizar todas las consultas y gestiones de servicios por medio de innovaciones como es el Internet. La Municipalidad debe fomentar la innovación y la tecnología, pues son vitales para garantizar la proximidad y la comunicación con el ciudadano, para asegurar la igualdad de oportunidades de acceso a la información, el progreso de todos los ciudadanos y el fortalecimiento del Municipio.

La Municipalidad, queda obligada exclusivamente según lo permitan su disponibilidad presupuestaria hacer efectiva la implementación de una gestión Inteligente e Innovadora para la promoción de la participación de la sociedad civil y la ciudadanía para la mejora de la satisfacción de los ciudadanos en materia de servicios públicos.

28. Rediseño de las competencias de las dependencias municipales en la prestación de los servicios

Para rediseñar las actuaciones de las dependencias que prestan los servicios se recomienda modificar las siguientes circunstancias que pueden afectar la prestación de los mismos:

- Implementar un sistema de evaluación del desempeño al personal que mida los factores de: Conocimiento del Trabajo, Calidad del Trabajo, Relaciones con las Personas, Estabilidad Emotiva y Capacidad Analítica. La evaluación del desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado.
- De acuerdo al resultado de la evaluación del desempeño se puede establecer cuáles son las áreas técnicas a reforzar en cada empleado esto ayudará a Recursos Humanos en la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) y con ello implementar un programa para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y actitudes para prestar un mejor servicio a la comuna, el DNC debe expresar en qué, a quienes y cuando capacitar.
- El procedimiento de reclutamiento y selección de personal es importante para la prestación de servicios ya que con esto se puede encontrar al candidato idóneo para un puesto específico de trabajo. según el perfil del puesto establecido, en dicho proceso se debe incluir: Convocatoria interna o externa, Análisis de Cv's, Entrevista y Evaluación, confirmar la originalidad de los Antecedentes Penales y Policiacos en los sistemas establecidos para ello, Confirmar Referencias Laborales y Personales para verificar si el candidato cuenta con la experiencia requerida para el desempeño de sus funciones y por último presentar una terna de candidatos a la dependencia solicitante para que el futuro jefe inmediato realice una entrevista técnica.
- Elaborar e implementar el manual de organización y descripción de puestos es muy importante ya que en él se establece los requisitos, habilidades y destrezas que debe reunir un candidato que opta a un puesto dentro de la administración municipal, el descriptor de puestos debe tener: I. Identificación del Puesto. Título del Puesto, Ubicación Administrativa, Inmediato Superior, Subalternos; II. Descripción del Puesto. Naturaleza del puesto, Atribuciones, relaciones de trabajo, Autoridad, Responsabilidad; III. Especificaciones del Puesto. Educación, Experiencia, Habilidades, destrezas y generalidades. Estos requisitos que se

establezcan en el manual se deben cumplir para el logro de los objetivos municipales que encierran la prestación de servicios.

- Llevar a cabo un estudio con profesionales en la materia, que propongan y den acompañamiento a la municipalidad para implementar el tratamiento y disposición final de desechos y residuos sólidos hasta su disposición final. El tratamiento en el manejo de los desechos sólidos tiene como objetivo reducir la contaminación y proteger la salud, entre las alternativas consideradas se debe optar por la solución más adecuada a las condiciones técnicas y socioeconómicas locales, sin dejar de analizar los aspectos de contaminación. Los principales métodos de tratamiento de basuras son: incineración, transformación de la materia orgánica a un abono natural, recuperación; tienen como propósito reducir el volumen de los desechos. Sin embargo, se requiere de un relleno sanitario para disponer los residuos que se producen.
- Incluir en la página web o desarrollar una plataforma de atención al vecino que incluya los servicios que se prestan, como se prestan y cuáles son los requisitos para solicitarlos, que permita realizar la gestión de un servicio y que se pueda dar seguimiento al estatus del mismo.

29. Programa de formación y capacitación a ejecutarse por la Municipalidad, permitiendo avanzar hacia la modernización de los servicios por dependencia.

Presentación

El presente programa contiene elementos y orientaciones precisas para atender los diagnósticos de necesidades de bienestar laboral, comunicación municipal, gestión ética, autoevaluación y evaluación de conocimientos específicos y de las competencias laborales y planes de mejoramiento individual; como también atendiendo las directrices establecidas en los instrumentos de planificación del municipio para la modernización de los servicios.

Por tal razón se debe fortalecer el capital humano e intelectual, a través de programas de capacitación y formación del empleado municipal. Con el firme propósito de mejorar el desempeño institucional a través del fortalecimiento de las capacidades: conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores municipales, para desempeñar con mayor eficacia y eficiencia sus funciones y responsabilidades.

La normativa vigente orienta los objetivos de la capacitación para el desarrollo de competencias laborales de los empleados municipales y determina las competencias funcionales y de comportamiento como los enfoques predominantes en la identificación de competencias laborales para la modernización de los servicios por dependencia, tal y como lo establece, el Código Municipal, Artículo 94.*. La Capacitación a empleados municipales. Las municipalidades en coordinación con otras entidades municipales y de capacitación, tanto públicas como privadas, deberán promover el desarrollo de esfuerzos de capacitación a su personal por lo menos una vez por semestre, con el propósito de fortalecer la carrera administrativa del empleado municipal.

En lo que respecta al sistema de capacitación de competencias de funcionarios municipales, establecido en este Código, es responsabilidad de la municipalidad elaborar los programas que orientarán la capacitación.

Es por esto que la capacitación debe incluir tres aspectos centrales en su desarrollo, como herramienta de la gestión del talento humano:

- Priorizar competencias laborales requeridas para la modernización de los servicios por dependencia.
- Desarrollar acciones de formación y capacitación, con enfoque de competencias y articuladas a los requerimientos de la Institución y de los empleados municipales.

- Proveer opciones para el desarrollo de competencias laborales como respuesta a las brechas identificadas a partir de las evaluaciones de desempeño de empleados públicos y a las competencias identificadas como prioritarias.

Se propone ejecutar capacitaciones, cursos y talleres diseñados con un elevado contenido ético y práctico, para apoyar el cumplimiento de los objetivos, políticas, lineamientos y metas establecidas, otorgando a través de estas capacitaciones un beneficio profesional, fomentando un servicio público eficiente y competente; y, mejorando la percepción ciudadana, respecto a la preparación y compromiso de los empleados municipales por dependencia.

Introducción

La formación y la capacitación de los servidores públicos debe estar orientada a fortalecer la capacidad de gestión pública municipal y contribuir a la modernización de los servicios.

Para un desempeño con resultados, es conveniente dar especial importancia a la formación de servidores competentes, es decir, servidores que cuenten con conocimientos desde el punto de vista humano, técnico y social, que los hagan especialmente exitosos en contextos concretos de trabajo, y que orienten, así mismo, sus procesos de evaluación del desempeño o hacia el desarrollo y fortalecimiento de competencias básicas que sean transferibles a diferentes tipos de empleo.

Se propone realizar un diagnóstico de necesidades, que tiene como objetivo la identificación de situaciones a mejorar mediante procesos de aprendizaje, a través de la aplicación de la encuesta de detección de necesidades de capacitación a los funcionarios de las diferentes dependencias, para llevar a cabo las capacitaciones idóneas para el personal de la Municipalidad.

Objetivo General

Establecer un PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A EJECUTARSE POR LA MUNICIPALIDAD, PERMITIENDO AVANZAR HACIA LA MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR DEPENDENCIA, que permita continuar fortaleciendo los conocimientos y habilidades del talento humano al servicio de la Municipalidad, que contribuyan al mejoramiento de las competencias individuales y grupales, la calidad de vida, así como al cumplimiento de la misión y visión de la Institución.

Objetivos Específicos

- Promover el tema de las competencias laborales que permite incrementar la calidad de los servicios prestados y propiciar la eficiencia personal, grupal y Municipal.
- Contribuir al proceso de modernización de la Gestión Pública Municipal con el objeto de hacer frente a las necesidades de formación y capacitación de personal antiguo y de nuevo ingreso.
- Incrementar la satisfacción del empleado municipal, a través de su desarrollo Profesional.

- Desarrollar personal competente que responda a las necesidades de la Comunidad y de la Municipalidad.
- Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos, los objetivos y los procesos y procedimientos de la entidad.
- Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.
- Responder al diagnóstico de necesidades específicas para atender eficazmente las responsabilidades y compromisos públicos.

Alcance

Este programa de Capacitación está dirigido al Personal que integra el equipo de trabajo de la Institución:

- Empleados permanentes, de libre nombramiento y remoción los cuales tendrán derecho a recibir cualquier tipo de Programa de capacitación.
- Los empleados con nombramiento provisional los cuales, pueden ser beneficiados con el programa.

Fases para la Programación de Formación y Capacitación con enfoque mancomunado

a) Diagnóstico para la necesidad de formación.

La Municipalidad en conjunto con la Mancomunidad de Municipios Metrópoli de los Altos debe realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y formación, que caracterizan circunstancias que obstaculizan el cumplimiento de la misión institucional e influyen en el buen desempeño de las funciones y los resultados esperados, identificadas por los servidores públicos que integran cada una de las secretarías y dependencias que conforman la Administración Municipal, la cuales son requeridas para garantizar el correcto cumplimiento de las funciones asignadas y el desarrollo de las competencias laborales que se verán reflejadas en el mejoramiento y modernización en la prestación de los servicios a la comunidad.

El diagnóstico de necesidades de capacitación debe realizarse con todos los empleados y funcionarios por áreas de trabajo, con la participación de todos los niveles jerárquicos; para la condensación de las necesidades de cada área utilizando el formato de diagnóstico de necesidades de capacitación propuesto (ver anexos).

b) Consolidación del Diagnóstico de Necesidades.

Para obtener un diagnóstico de las necesidades se deben recolectar aportes, ideas, sugerencias y recomendaciones de los empleados y funcionarios municipales, que integran la Institución, relacionados con los aspectos que se consideran que deben tener en cuenta y que contribuirían a consolidar un plan de formación y capacitación más completo, dichos aportes son valiosos para construir la formulación de la Capacitación.

c) Formulación de la Formación o Capacitación

Se formula la Capacitación en base al diagnóstico de necesidades, contando como eje fundamental con los Proyectos de Aprendizaje en Equipo, mediante los cuales se formulan actividades lideradas por grupos de servidores o consultores. Estas capacitaciones deben incluir planes de aprendizaje grupal e individual. Tomando estos aspectos que se pretenden ser alcanzados:

- **La Profesionalización del Empleado Municipal:** Para alcanzar esta profesionalización y contribuir a la modernización de los servicios, es necesario garantizar que los empleados y funcionarios municipales, posean una serie de atributos como el mérito, la vocación de servicio, responsabilidad, eficacia y honestidad de manera que se logre una administración efectiva.
- **Desarrollo de Competencias laborales:** Mejorar la capacidad que posee una persona para desempeñarse con calidad y resultados en las funciones inherentes a su cargo, determinadas por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que poseen y demuestran en el desempeño de sus funciones.

d) Programación de la Formación o Capacitación

Las estrategias de programación, van desde la asistencia a seminarios, cursos programados, entre otros eventos que disponga la Administración Municipal, siempre y cuando satisfagan las necesidades de capacitación de los funcionarios identificadas en el diagnóstico de necesidades.

El uso de materiales, equipos y diferentes herramientas, así como los procedimientos y las técnicas requeridas, deben estar relacionadas con las actividades que se desarrollan en el trabajo y que le permiten al empleado adquirir habilidades y destrezas para mejorar su desempeño.

La Municipalidad en conjunto con los Jefes de Dependencia nombraran al personal asistente a dichas capacitaciones.

e) Ejecución de la Capacitación.

El Concejo Municipal es el responsable de la aprobación para la implementación y ejecución del programa de Formación y Capacitación, del personal que integra el equipo de trabajo de la Municipalidad a su cargo, esto con el apoyo de la Alcaldía Municipal, Jefes de Dependencia, la Mancomunidad de Municipios Metrópoli de los Altos y cada uno de los empleados y funcionarios debiendo participar de manera activa en las actividades que se programen.

Los empleados que asistan deben contar con un permiso para asistir a la Capacitación, el cual consiste en la autorización de los jefes inmediatos o funcionales, para participar en cursos, seminarios, congresos y otros eventos que forman parte de la capacitación institucional, que son de interés para el servidor público, se relacionan con el objetivo de modernizar la prestación de los servicios por Dependencia.

Para otorgar el permiso, el jefe inmediato debe garantizar el funcionamiento normal en la dependencia, al finalizar el evento, el servidor público presentará copia del certificado de asistencia y participación la Dependencia de Recursos Humanos y deberá socializar los contenidos del curso con sus compañeros del área de trabajo correspondiente, si fuera el caso.

Las mismas, se llevarán a cabo en los horarios y lugares señalados por la Municipalidad y la Mancomunidad de Municipios Metrópoli de los Altos.

Recursos financieros para la ejecución del Programa de Formación y Capacitación.

a) Presupuesto

La Municipalidad, debe utilizar de forma transparente lo asignado presupuestariamente al reglón establecido para Capacitaciones, de no contar con presupuesto en este rubro y con el objeto de establecer relaciones estratégicas interinstitucionales, dicha Municipalidad con un enfoque de Mancomunidad debe atender las invitaciones externas que lleguen e impliquen la adquisición de un

mayor conocimiento a los servidores de cualquier nivel jerárquico, realizadas por la Mancomunidad de Municipios Metrópoli de Los Altos.

Políticas de Capacitación

- Es deber de la Administración Municipal, proveer los espacios, oportunidades y elementos que contribuyan al surgimiento y desarrollo de capacidades laborales que permitan al personal desempeñar sus funciones con oportunidad, eficiencia y que contribuyan a la modernización en la prestación de los servicios municipales.
- Se debe incentivar los procesos multiplicadores de conocimientos adquiridos, a fin de compartir y ampliar la cobertura de los aprendizajes entre todo el personal dentro de la Institución.
- La formación permanente se constituye como generadora de conocimiento y es considerada la herramienta para alcanzar los objetivos estratégicos de la Municipalidad.
- Se deben realizar alianzas con otras instituciones que permitan la posibilidad de capacitación a más alto nivel y la minimización de costos.

Deberes de los empleados y funcionarios municipales con relación a las Capacitaciones

Son obligaciones de los empleados y funcionarios municipales beneficiarios del programa de formación y capacitación, las siguientes:

- Participar en la identificación de las necesidades de capacitación de su dependencia o equipo de trabajo.

- Participar en las actividades de capacitación para las cuales haya sido seleccionado y rendir los informes correspondientes o presentar las certificaciones a que haya lugar.
- Aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos para mejorar la prestación del servicio a cargo de la municipalidad para la modernización de los servicios.
- Participar activamente en la evaluación de los planes y programas institucionales de capacitación, así como de las actividades de capacitación a las cuales asista.

Seguimiento y Evaluación

La implementación del presente programa, se fundamenta tanto en su implementación como en su correcta y eficiente evaluación.

El seguimiento y evaluación del Programa de Formación y Capacitación estará dividido en dos partes:

- Evaluaciones específicas que se realizará a cada uno de los eventos de capacitación que se efectúen y a los empleados municipales que en ellos participen.
- Evaluación General del Programa al finalizar cada año, con el objeto de establecer medidas de análisis que permitan identificar errores para corregirlos.

Sistema de Evaluación Específica

El sistema de evaluación que adopta el presente programa tiene como objeto, verificar los siguientes aspectos:

- a) Cobertura de la Capacitación

- b) Calidad de la Capacitación
- c) Los Niveles de Aprendizaje Alcanzados
- d) Aplicación en el Desempeño

La valoración del aprendizaje será un proceso en el cual participen el consultor o facilitador, los compañeros de equipo, el jefe inmediato y el empleado municipal a través de una autoevaluación. En esta evaluación es importante tanto el proceso de Aprendizaje experimentado como el resultado (qué se aprendió y aplicó).

Para todo el proceso evaluativo, se requiere mantener evidencias, es decir, registros y archivos que demuestren las aplicaciones y avances en el aprendizaje.

Se deben registrar todas las evidencias de los procesos de aprendizaje del empleado e incluir, de manera obligatoria, reportes de autovaloración (reflexiones sobre su proceso, sus logros y sus dificultades).

El objetivo de la evaluación, es monitorear el proceso de aprendizaje de cada empleado municipal.

Aspectos importantes para el cumplimiento del Programa de Formación y Capacitación

- a) **Temas de capacitaciones:** Se concertarán de acuerdo a las necesidades en capacitación, que requieran el personal de la Municipalidad.
- b) **Conferencistas:** La Alcaldía Municipal en conjunto con Recursos Humanos, seleccionara a las personas idóneas y capacitadas en temas de interés y otros que se ajusten a las necesidades de la entidad.

Anexos.

Diagnóstico de Necesidades de Formación y Capacitación propuesto para detectar necesidades de capacitación para la modernización de los Servicios Municipales por

Dependencia se sugiere establecer a través de un instrumento como encuesta propuesta la cual incluye temas sugeridos para la modernización en la prestación de los servicios incluidos en el siguiente instrumento:

A) ENCUESTA CAPACITACIÓN MUNICIPAL

Fecha: _____

OBJETIVO: Identificar las necesidades de capacitación del personal de planta que laboran en la Municipalidad, a través de las diferentes preguntas y sugerencias que se planteen con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Es necesario que los temas de capacitación que proponga sean específicos, teniendo en cuenta las capacitaciones en las que participó y que fueron de gran aporte a sus conocimientos, por lo tanto, identifique las debilidades en temas relacionados a sus funciones y que estime conveniente capacitarse para el mejoramiento de sus labores.

Le invitamos a desarrollar esta información, su aporte es muy importante, teniendo en cuenta que los programas de capacitación se desarrollan a través de los Planes Institucionales de Capacitación que deben ser formulados anualmente, por lo tanto, agradecemos la información suministrada.

1. DATOS PERSONALES.

Nombre: _____

Cargo: _____ **Dependencia:** _____

Tiempo de servicios: _____

Nivel de estudios: _____

2. FUNCION PRINCIPAL DEL CARGO

Enumere detalladamente las principales funciones que realiza para el desempeño de su cargo.

3. EDUCACIÓN.

a) Educación Formal

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	AÑOS CURSADOS	FECHA DE FINALIZACIÓN

4. EXPECTATIVAS DEL SERVIDOR PÚBLICO

a) Desea recibir alguna capacitación en especial relacionada con el desempeño de sus funciones:

Sí _____ No _____

Cuales: _____

b) Por qué considera usted importante capacitarse en estos temas:

c) Señale con una X los temas en los cuales le gustaría capacitarse

- Procesos de Contratación. _____
- Gestión documental municipal _____
- Atención al ciudadano _____
- Clima organizacional _____
- Procesos administrativos _____
- Aplicación de nuevas tecnologías informáticas _____
- Otros _____

d) Por qué considera importante y necesario capacitarse en estos temas:

Gracias por su colaboración.

B) CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CAPACITACION

TEMAS DE CAPACITACION	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Procesos de Contratación	■					
Gestión documental municipal		■				
Atención al ciudadano			■			
Clima organizacional				■		
Procesos administrativos					■	
Aplicación de nuevas tecnologías informáticas						■
Otros	■	■	■	■	■	■

30. Establecimiento de regímenes de calidad de los servicios en función del tiempo desde su solicitud, para la prestación de los servicios

Para llevar a cabo el régimen de calidad de los servicios, es necesario dar cumplimiento a lo establecido en el presente manual de procedimientos, es por ello que todos los empleados y funcionarios municipales, se deben regir en lo que se establece en cada uno de los procedimientos de cada dependencia, y así con ello volver más eficiente y eficaz los servicios que la municipalidad presta a la población, cumpliendo a cabalidad con el tiempo, requisitos y los pasos plasmados para el desarrollo en la prestación de los mismos, desde la solicitud realizada por un vecino hasta la culminación de dicho servicio y con ello lograr la calidad en la prestación de los servicios, la satisfacción de los usuarios y así volver más transparente la gestión municipal.

La calidad en el servicio de atención al ciudadano, permitirá la mejora en la prestación de los mismos. Aunado a esto debe existir la cooperación, colaboración y unificación de criterios entre dependencias municipales para gestionar de manera más ágil la prestación de servicios cumpliendo con lo establecido en el presente manual.

31. TERMINOLOGÍA TÉCNICA

ANSI:

American National Standards Institute (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares).

CDP

Constancia de Disponibilidad Presupuestaria

COCODES

Consejo Comunitario de Desarrollo

CONCEJO MUNICIPAL

Es el órgano encargado de administrar la comuna en conjunto con el Alcalde.

DCA

Diario de Centro América

DUAIP

Dirección de la Unidad de Acceso a la Información Pública

DMP

Dirección Municipal de Planificación

EMPLEADO MUNICIPAL

Persona individual que presta un servicio remunerado por el erario municipal en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido

MARN

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

MINECO

Ministerio de Economía

PROTOCOLO

Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticas y oficiales.

PM

Policía Municipal

PMT

Policía Municipal de Tránsito

PNPDIM

Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres

POA

Plan operativo anual

RRHH

Recursos Humanos

REFORESTACIÓN

Repoblar un terreno con bosques

RESOLUCIÓN

Solución o respuesta que se da a un problema

SNIP

Sistema Nacional de Inversión Pública

TRIFOLIARES

Folleto gráfico en que se publica información

UGAM

Unidad de Gestión Ambiental Municipal

UOT

Unidad de Ordenamiento Territorial

32. CONCLUSIONES

- El manual de procedimientos resulta indispensable para la Municipalidad, ya que permite lograr la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, facilitando la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma Institución.
- Se concluye que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la Institución. Una gestión municipal será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.
- Mientras más clara sea la definición de un procedimiento, los requisitos y usuarios, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de cada paso se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.
- A través de la elaboración del presente manual se logró identificar deficiencias que existen en los procedimientos para definir áreas donde se puede mejorar y así hacer más eficientes los recursos, simplificando su análisis y hacerlo fácilmente transmisibles para otros empleados municipales miembros de la Institución.
- Todos los procedimientos fueron documentados en base a los servicios que ofrece la Municipalidad que brinda cada dependencia a su cargo, para lograr realizar esta acción se requirió de la colaboración de los empleados dueños de cada procedimiento.

33. RECOMENDACIONES

- La vigencia del presente Manual inicia desde la fecha de su aprobación y permanecerá vigente hasta la elaboración de otro documento que sustituya al presente, el cual se someterá a evaluación al Concejo municipal para su modificación o sustitución.
- Proporcionar a todos los miembros de la Institución los manuales de procedimientos que correspondan, para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los ciudadanos.
- Es importante que se realicen las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir en la Municipalidad, cabe recalcar que las Dependencias son entes vivos los cuales se encuentran en cambio constante por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que éstos se reflejen en el manual.
- La clara definición de las responsabilidades en los procedimientos descritos en cada Dependencia genera una reducción en el tiempo de ejecución de las mismas al ser realizadas por una persona capacitada para ello.