



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

-DIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO-

**MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA
PINULA 2022**

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	4
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	6
III. BASE JURÍDICA	7
IV. FILOSOFIA INSTITUCIONAL Y ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION	12
V. CAMPO DE APLICACIÓN	14
VI. SIMBOLOGÍA ANSI	15
VII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	16
7. DIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	17
7.1 Departamento de Aguas	17
7.1.1. Reparaciones en redes de conducción y distribución	17
7.1.2. Mantenimiento de pozos mecánicos	20
7.1.3. Lectura de contadores	23
7.2 Atención al Vecino	25
7.2.1. Servicio de agua potable	25
7.2.2. Atención por falta de agua	29
7.2.3. Atención de fugas de servicio de agua	31
7.2.4. Reconexión servicio de agua	33
7.2.5. Emisión de título de agua potable para servicio nuevo.....	38
7.2.6. Traspaso de servicio de agua	41
7.2.7. Reposición del título del servicio de agua.....	46
7.2.8. Instalación de contador de agua por daño o robo.....	51
7.3 Departamento de Saneamiento	55
7.3.1 Servicio de drenaje.....	55
7.3.2 Reparación de drenaje y limpieza de drenaje	61
7.3.3 Extracción de lodo	64
7.3.4. Mantenimiento de plantas de tratamiento de agua residual	67

7.3.5. Dictamen técnico para perforación de pozo mecánico70

7.3.6. Autorización de la administración y suministro de agua potable74

VIII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN.....78

IX. FECHA DE VIGENCIA79

I. INTRODUCCIÓN

El Alcalde de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, Ingeniero Sebastián Siero Asturias, derivado de la creación de varias dependencias y la modificación del organigrama institucional en la actual administración, aprobado por el Concejo Municipal, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de enero de dos mil veinte, según Acta Número 7-2020, y en sesión extraordinaria celebrada el 23 de octubre de dos mil veinte, según Acta Número 84-2020, en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 35, literales a), i), j), y 90 del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República, considera oportuno elaborar y/o actualizar los **“MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA”**, así mismo en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula y por la Contraloría General de Cuentas, donde toda Municipalidad debe de contar con un Manual de Procesos y Procedimientos actualizado y aprobado, para facilitar la identificación de lineamientos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de la Institución, así como para que los funcionarios y trabajadores municipales desempeñen sus labores en la administración de manera eficaz y eficiente.

El Manual de procesos y procedimientos es un comprobante del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información de los puestos que realizarán las actividades, así como definir los documentos que deberán utilizarse para obtener un resultado.

El Manual de procesos y procedimientos se constituye como una herramienta de apoyo para las direcciones y todas las dependencias de la Municipalidad para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.

Dicho Manual debe ser utilizado de forma obligatoria por todas las dependencias dentro de la Institución que participan en los procesos o procedimientos generales y específicos.

Se considera fundamental la revisión constante del contenido del presente Manual de Procesos y Procedimientos, lo anterior con el fin de poder contar con procesos y procedimientos actualizados que la gestión municipal establece para institucionalizarlos siendo los mismos acordes a la legislación vigente y a las ordenanzas y disposiciones municipales.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Integrar y plasmar en un documento, los procesos y procedimientos administrativos a cargo de cada dependencia a efecto de que su personal cumpla con la descripción secuencial institucionalizada y facilite la gestión municipal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con un documento en el que se localicen los procesos a cumplir por cada dependencia.
2. Disponer de un documento de soporte aprobado por la Autoridad Superior que defina los pasos a seguir para cada acción relevante a cargo de la dependencia.
3. Que cada puesto de trabajo conozca su participación específica en los procesos de la dependencia.
4. Deducir responsabilidades a cada puesto de trabajo de los procesos a cargo.
5. Identificar los diferentes documentos que se requieren para el desarrollo y cumplimiento de cada proceso.
6. Contar con flujogramas que permitan gráficamente identificar la secuencia de los pasos a seguir con sus respectivos responsables.

III. BASE JURÍDICA

La base jurídica de la Municipalidad es la siguiente:

LEGISLACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley Electoral y de Partidos Políticos y su Reglamento
- Código Municipal
- Código de Salud

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON EL ORGANISMO EJECUTIVO Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

- Ley General de Descentralización y su Reglamento
- Ley del Organismo Ejecutivo
- Estatuto de la Asociación Nacional de Municipalidades -ANAM-

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE CONTROL DE LA LEGALIDAD DE LAS RESOLUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Ley de lo Contencioso Administrativo

LEGISLACIÓN EN MATERIA LABORAL

- Ley de Servicio Municipal
- Ley Orgánica del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal y su Reglamento.
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento
- Ley del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Ley de Dignificación de la Mujer
- Ley de Colegiación Profesional Obligatoria
- Código de Trabajo

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE REGISTRO CIVIL Y REGISTRO DE VECINDAD

- Ley de Registro Nacional de las Personas
- Ley de Organizaciones no Gubernamentales para el Desarrollo
- Ley de Accesibilidad a los Medicamentos y su Reglamento
- Ley de Servicio Civil
- Código Civil

- Código Procesal Civil y Mercantil
- Código de Notariado
- Reglamento para la aprobación de los Estatutos, reconocimiento de la Personalidad Jurídica y funcionamiento de los Comités Educativos
- Reglamento de Inscripción de Asociaciones Civiles

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO URBANO

- Ley de Parcelamientos Urbanos
- Ley Preliminar de Urbanismo
- Ley Preliminar de Regionalización
- Ley de Vivienda y Asentamientos Urbanos y su Reglamento
- Ley de Tránsito y su Reglamento
- Ley de Anuncios en Vías urbanas, Vías extraurbanas y similares
- Ley de Titulación Supletoria
- Ley de Inscripción de Bienes Inmuebles
- Ley del Registro de Información Catastral
- Acuerdo Gubernativo de Traslado del Tránsito del Ministerio de Gobernación a la Municipalidad de Santa Catarina Pinula
- Manual de Valuación Inmobiliaria
- Acuerdo Gubernativo 236-2006, Reglamento de Descargas y Reusó de Aguas Residuales
- Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santa Catarina Pinula

LEGISLACION DEL ESTADO Y SUS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS O AUTÓNOMAS

- Ley de Establecimientos abiertos al Público
- Ley de Fomento Turístico Nacional
- Ley de Expropiación Forzosa
- Ley Reguladora del Uso y Captación de Señales Vía Satélite y su Distribución por Cable
- Ley General de Electricidad y su Reglamento
- Ley General de Telecomunicaciones
- Ley de Minería y su Reglamento
- Ley de Acceso a la Información Pública

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y su Reglamento
- Ley de Desarrollo Social

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EDUCACIÓN E INTERCULTURALIDAD

- Programa Nacional de Autogestión para el Desarrollo Educativo - PRONADE-
- Ley Nacional de Educación
- Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte
- Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación
- Ley del Deporte, la Educación Física y la Recreación

LEGISLACIÓN FISCAL Y TRANSFERENCIAS GUBERNAMENTALES

- Código Tributario
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, -IVA- y su reglamento
- Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos
- Ley del Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles derivados del Petróleo
- Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-
- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos
- Ley del Impuesto sobre la Renta, -ISR- y su Reglamento
- Ley del Arbitrio de Ornato Municipal
- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos y su reglamento
- Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-
- Ley del Impuesto sobre Productos Financieros
- Código de Comercio

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA MUNICIPAL

- Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento
- Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y sus Reformas
- Ley Orgánica del Instituto de Fomento Municipal -INFOM-
- Ley del Fondo de Inversión Social y su Reglamento
- Ley de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal que corresponda
- Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOIN-
- Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública
- Manual de Clasificación Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala
- Manual de Administración Financiera -MAFIM-

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

- Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y su Reglamento
- Ley del Tribunal de Cuentas
- Normas de Carácter Técnico y de Aplicación obligatoria de la Contraloría General de Cuentas
- Normas de Auditoría del Sector Gubernamental
- Normas para el uso del Sistema de Información de control y auditoría del Estado –GUATECOMPRAS-
- Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos

LEGISLACION AMBIENTAL

- Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento
- Ley de Protección y mejoramiento del Medio Ambiente
- Ley Forestal
- Ley Forestal y su Reglamento
- Ley Reguladora de las Áreas de Reservas Territoriales del Estado de Guatemala
- Reglamento sobre Estudios de Impacto Ambiental

OTRA DIVERSIDAD DE NORMAS

- Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad
- Ley del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor
- Ley de Arbitraje
- Ley del Mercado de Valores y Mercancías
- Ley del Impuesto a las Empresas Mercantiles y Agropecuarias
- Ley Orgánica del Organismo Legislativo
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Electrificación -INDE -
- Ley de Alcoholes, Bebidas Alcohólicas y Fermentadas
- Ley de Contribución al funcionamiento de la Contraloría General de Cuentas
- Ley de Armas y Municiones y su Reglamento
- Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su Reglamento
- Ley de Subsidio Estatal para el Pago de Incremento, Bonificación y Reajuste al Salario mínimo de los Trabajadores Municipales del País
- Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de Origen Natural o Provocado y su Reglamento

DISPOSICIONES MUNICIPALES

- Reglamento Interno de Desechos Sólidos
- Reglamento Para la Autorización y Control Sanitario de Establecimientos de Alimentos Preparados y Bebidas No Alcohólicas, en Mercados, Ferias y en La Vía Pública
- Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres
- Reglamento Interno de Cementerios Municipales
- Reglamento de las descargas y rehúso de aguas residuales y de la disposición de lodos
- Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato del municipio de Santa Catarina Pinula
- Reglamento para el Manejo y Control de la Caja Chica
- Reglamento Interno de la Policía Municipal de Seguridad
- Reglamento de Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula
- Plan de Tasas de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula

IV. FILOSOFIA INSTITUCIONAL Y ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION

4.1 VISION MUNICIPAL

Alcanzar el desarrollo y bienestar de los habitantes de Santa Catarina Pinula a través de un proceso de gestión integral garantizando la eficacia y eficiencia de las obras publicas por medio de la buena atención y prestación de los servicios básicos, transporte, educación y la seguridad mejorando su calidad de vida.

4.2 MISION MUNICIPAL

Proveemos con eficiencia continua y sostenible los servicios básicos e impulsamos proyectos de desarrollo y seguridad integral, para satisfacer las necesidades de nuestros vecinos

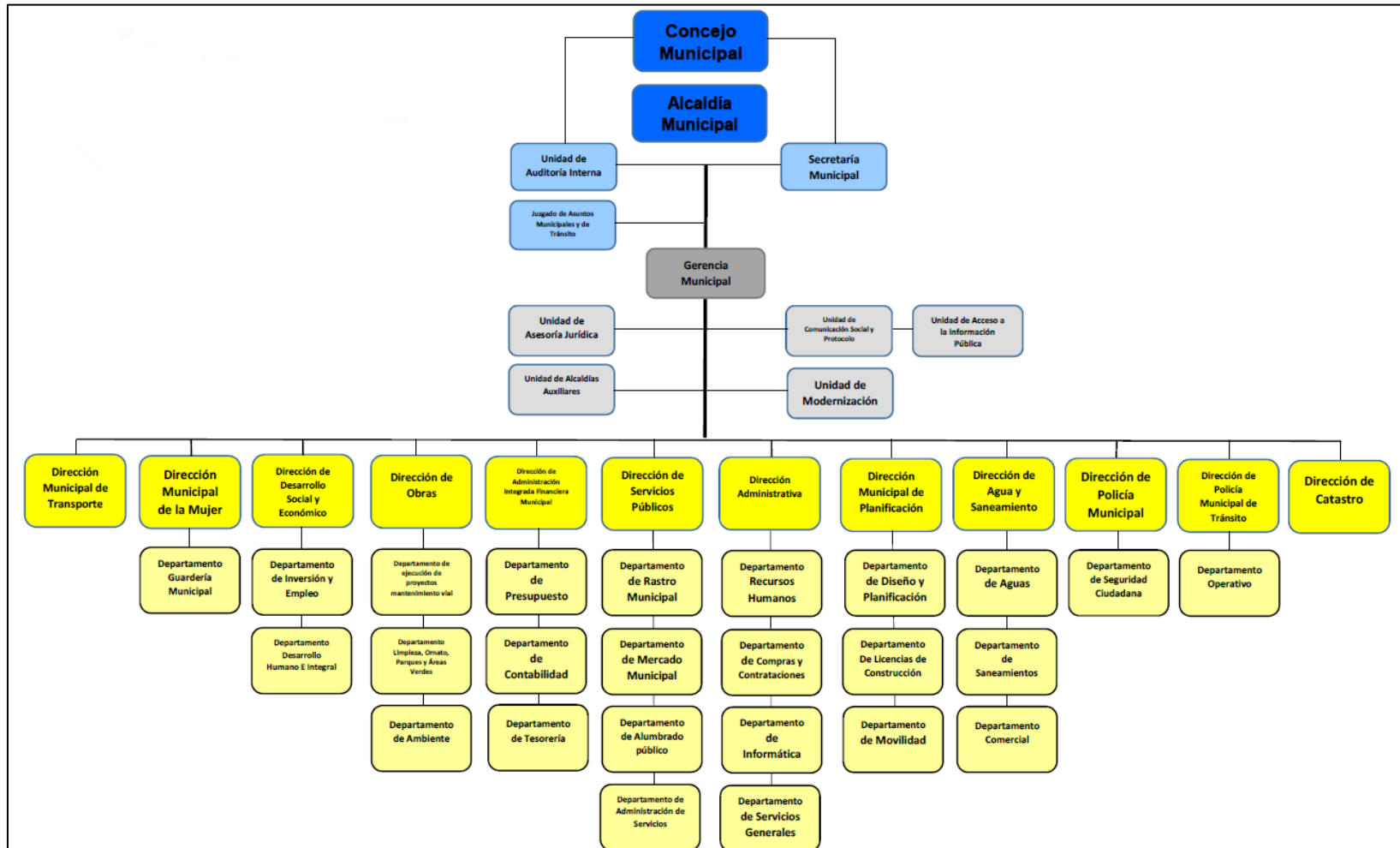
4.3 VALORES

Honestidad: Contamos con atributos de calidad humana e integridad moral que permite establecer relaciones internas con los habitantes del municipio, basadas en la confianza, sinceridad y respeto mutuo.

Lealtad: Somos un equipo comprometido con la administración municipal y nuestros vecinos, siempre mostrando fidelidad en nuestras acciones y comportamiento.

Responsabilidad: Somos servidores públicos municipales comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones y actuamos cuidadosamente al tomar decisiones inherentes a nuestro cargo.

4.4 ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION



V. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios y trabajadores municipales de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula.

VI. SIMBOLOGÍA ANSI

La American National Standard Institute (**ANSI**) ha creado una gran **simbología** que permite representar los flujos de información, por lo que sus símbolos se usan normalmente en la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del diagrama de flujo
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento
	Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Datos: Indica la salida y entrada de datos
	Flujo: Conecta símbolos indicando la secuencia en que deben realizarse las tareas

VII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

No.	Nombre	Proceso	Procedimiento	Código
7. DIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO				
7.1 Departamento de Aguas				
7.1.1	Reparaciones en redes de conducción y distribución		X	DAYS-P001
7.1.2	Mantenimiento de pozos mecánicos		X	DAYS-P002
7.1.3	Lectura de contadores		X	DAYS-P003
7.2 Atención al vecino				
7.2.1	Servicio de agua potable	X		DAYS-P004
7.2.2	Atención por falta de agua		X	DAYS-P005
7.2.3	Atención de fugas de servicio de agua		X	DAYS-P006
7.2.4	Reconexión servicio de agua	X		DAYS-P007
7.2.5	Emisión de título de agua potable para servicio nuevo	X		DAYS-P008
7.2.6	Traspaso de servicio de agua	X		DAYS-P009
7.2.7	Reposición del título del servicio de agua	X		DAYS-P010
7.2.8	Instalación de contador de agua por daño o robo	X		DAYS-P011
7.3 Departamento de Saneamiento				
7.3.1	Servicio de drenaje	X		DAYS-P012
7.3.2	Reparación de drenaje y limpieza de drenaje	X		DAYS-P013
7.3.3	Extracción de lodo	X		DAYS-P014
7.3.4	Mantenimiento de plantas de tratamiento de agua residual		X	DAYS-P015
7.3.5	Dictamen técnico para perforación de pozo mecánico		X	DAYS-P016
7.3.6	Autorización de la administración y suministro de agua potable		X	DAYS-P017
TOTAL		9	8	17

7. DIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO

7.1 Departamento de Aguas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.1.1. Reparaciones en redes de conducción y distribución			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P001		X	3 páginas
Descripción General:			
El procedimiento tiene por objeto describir los trabajos correctivos necesarios para mantener en condiciones óptimas las redes de conducción y distribución de agua.			

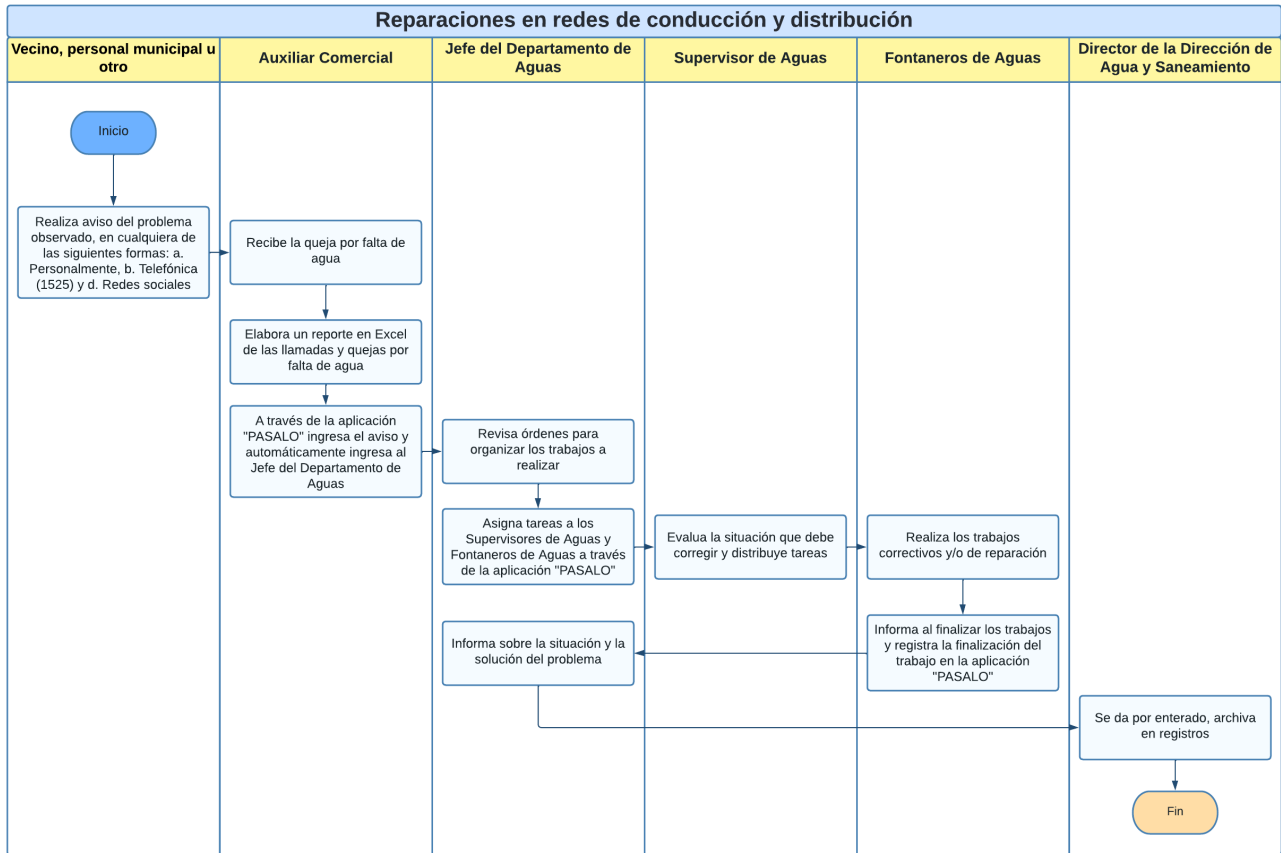
CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Aguas Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aviso <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redes de conducción y distribución: es el conjunto de instalaciones que la empresa de abastecimiento tiene para transportar desde el punto o puntos de captación y tratamiento hasta hacer llegar el suministro al cliente en unas condiciones que satisfagan sus necesidades.

DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Realiza aviso del problema observado, en cualquiera de las siguientes formas: a. Personalmente b. Telefónica (1525) c. Redes sociales	Vecino, personal municipal u otro
2	Recibe la queja del Vecino, personal municipal y otro, por falta de agua.	Auxiliar Comercial

3	Elabora un reporte en Excel de las llamadas y quejas por falta de agua	
4	A través de la aplicación "PASALO" ingresa el aviso y automáticamente ingresa al Jefe del Departamento de Aguas	
5	Revisa órdenes para organizar los trabajos a realizar.	Jefe del Departamento de Aguas
6	Asigna tareas a los Supervisores de Aguas y Fontaneros de Aguas a través de la aplicación "PASALO"	
7	Evalúa la situación que debe corregir y distribuye tareas	Supervisor de Aguas
8	Realiza trabajos correctivos y/o de reparación	Fontaneros de Aguas
9	Informa al finalizar los trabajos y registra la finalización del trabajo en la aplicación "PASALO"	
10	Informa sobre la situación y la solución del problema	Jefe del Departamento de Aguas
11	Se da por enterado, archiva en registros	Director de la Dirección de Agua y Saneamiento

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Aviso
2	Órdenes de trabajo correctivo y/o reparación

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

7.1.2. Mantenimiento de pozos mecánicos

INFORMACIÓN GENERAL

Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P002		X	3 páginas

Descripción General:

El procedimiento tiene por objeto definir los pasos a seguir para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo necesario para que los pozos tengan un óptimo estado de funcionamiento.

CRITERIOS GENERALES

Usuarios:

- Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento
- Personal del Departamento de Aguas
- Personal del Departamento de Saneamiento
- Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula

Base Jurídica:

- Reglamento del Servicio Público de Agua
- Decreto 12-92 Código Municipal

Requisitos:

- Autorización de Director Agua y Saneamiento

Definiciones:

- **Pozo mecánico:** Un pozo mecánico es una perforación vertical en el subsuelo, el cual está diseñada para la explotación del agua subterránea, generalmente es de forma cilíndrica.

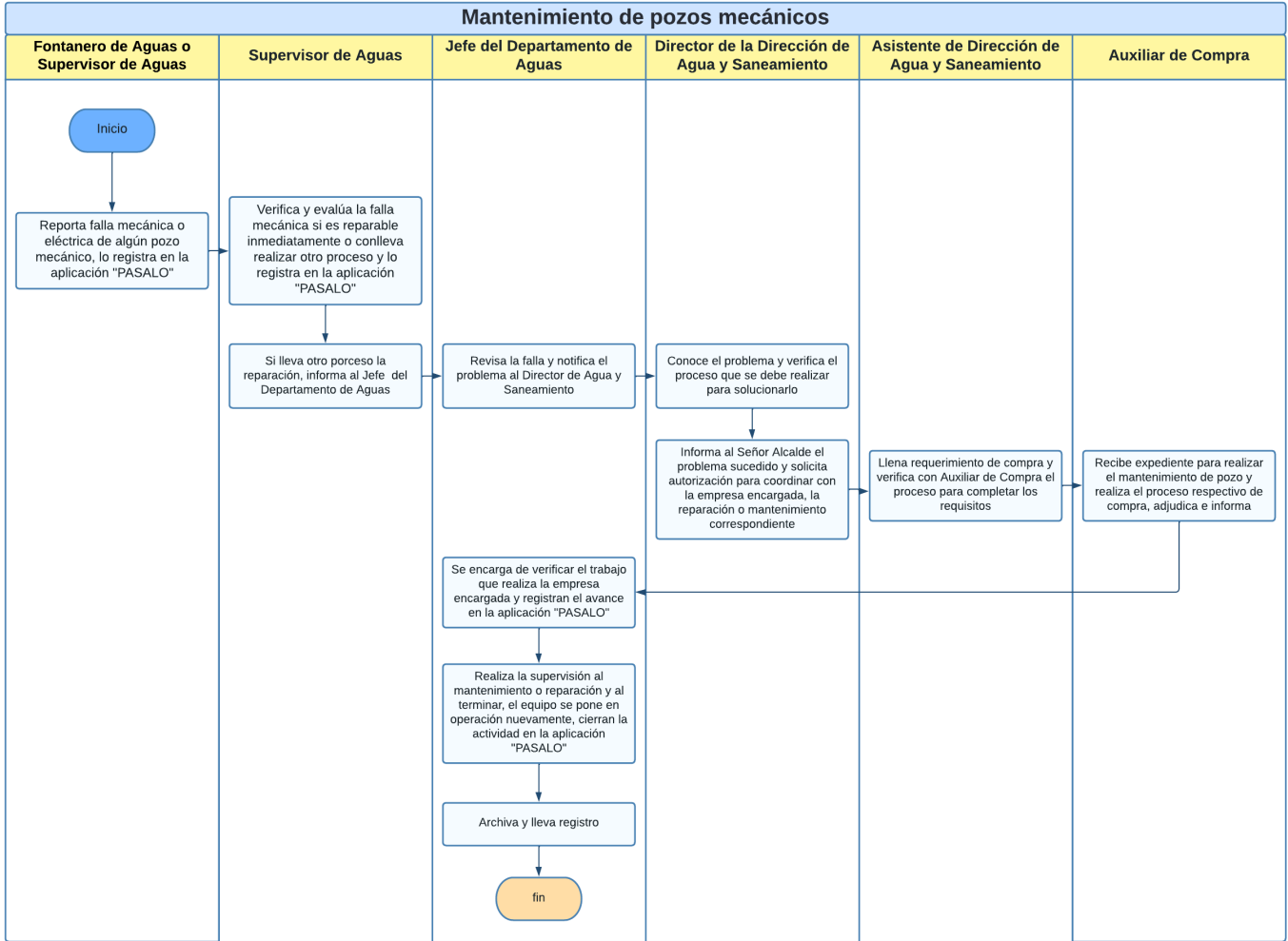
DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Reporta falla mecánica o eléctrica de algún pozo mecánico, lo registra en la aplicación "PASALO"	Fontanero de Aguas o Supervisor de Aguas
2	Verifica y evalúa la falla mecánica si es reparable inmediatamente o conlleva realizar otro proceso y lo registra en la aplicación "PASALO"	Supervisor de Aguas
3	Si lleva otro proceso la reparación, informa al Jefe del Departamento de Aguas	
4	Revisan la falla y notifican el problema	Jefe del Departamento de Aguas
5	Conoce el problema y verifica el proceso que se debe realizar para solucionarlo	Director de la Dirección de Agua y Saneamiento Director de la Dirección de Agua y Saneamiento
6	Informa al señor Alcalde el problema sucedido y solicita autorización para coordinar con la empresa encargada, la reparación o mantenimiento correspondiente.	

7	Llena requerimiento de compra y verifica con Auxiliar de Compra el proceso para completar los requisitos	Asistente de Dirección de Agua y Saneamiento
8	Recibe expediente para realizar el mantenimiento de pozo, y realiza el proceso respectivo de compra, adjudica e informa	Auxiliar de Compra
9	Se encargan de verificar el trabajo que realiza la empresa encargada y registran el avance en la aplicación "PASALO"	Jefe del Departamento de Aguas
10	Realizan la supervisión al mantenimiento o reparación y al terminar, el equipo se pone en operación nuevamente, cierran la actividad en la aplicación "PASALO"	
11	Archiva y lleva registro	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Requerimiento de compra
2	Informe de la reparación o mantenimiento realizado a los pozos mecánicos

FLUJOGRAMA



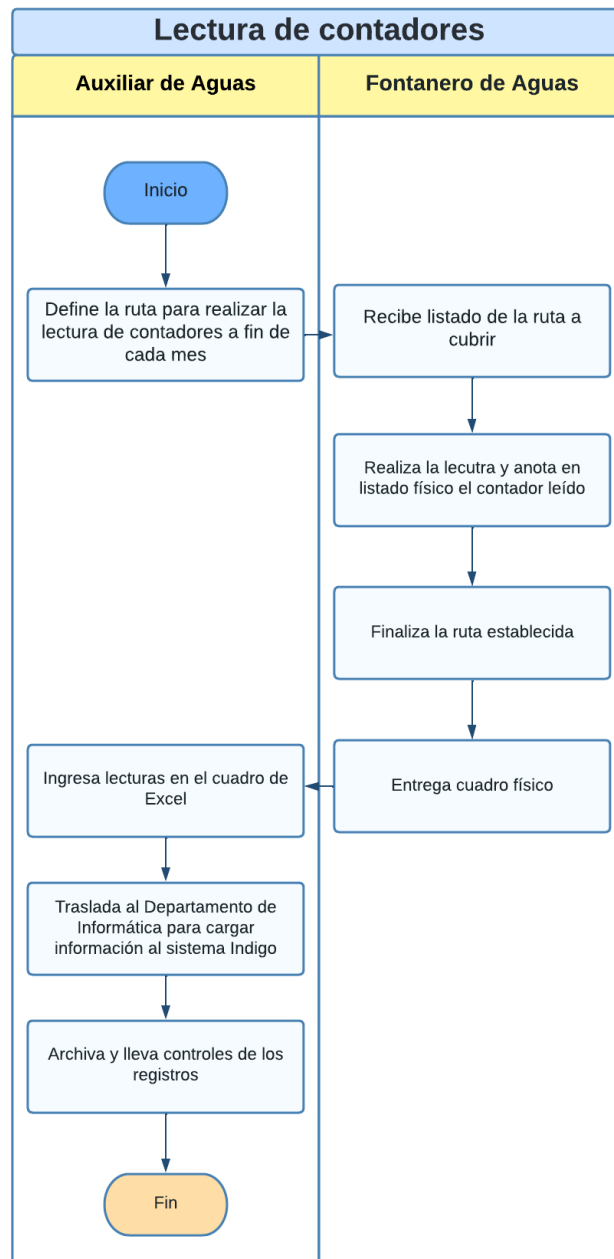
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.1.3. Lectura de contadores			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P003		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento tiene por objeto establecer los pasos a seguir para que el personal de campo realice lectura del consumo de agua de forma mensual para proceder al pago de dicho servicio.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Agua Trabajadores Municipales <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización de Director de la Dirección de Agua y Saneamiento <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contador de agua: También llamado medidor, es el dispositivo en cargado de medir el consumo de agua y registrarlos acumulándolo.

DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Define la ruta para realizar la lectura de contadores a fin de cada mes	Auxiliar de Aguas
2	Recibe listado de la ruta a cubrir	Fontanero de Aguas
3	Realiza lectura y anota en listado físico el contador leído	
4	Finaliza la ruta establecida.	
5	Entrega cuadro físico	
6	Ingresa lecturas en el cuadro de Excel	Auxiliar de Aguas
7	Traslada al Departamento de Informática para cargar información al sistema índigo	
8	Archiva y lleva controles de los registros	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Listado físico de ruta a cubrir.
2	Estado de cuenta de consumo mensual

FLUJOGRAMA



7.2 Atención al Vecino

NOMBRE DEL PROCESO			
7.2.1. Servicio de agua potable			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P004	X		4 páginas
Descripción General:			
El proceso tiene por objeto describir el servicio de registro y autorización de derecho de servicio de agua que se realiza en las oficinas de Dirección de Agua y Saneamiento.			

CRITERIOS GENERALES	
Usuarios:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Secretaría Municipal Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal de la Dirección de Catastro Personal del Departamento de Tesorería Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula 	
Base Jurídica:	
<ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal 	
Requisitos:	
<ul style="list-style-type: none"> Formulario de Solicitud Fotocopia de DPI Estado de cuenta de catastro del inmueble Solvencia municipal del propietario del inmueble Tasa municipal por concesión de agua al contado (Depende el costo por Aldea) Tasa municipal por concesión de agua a plazos (aumenta Q500. 00 en relación a la tasa por concesión de agua al contado) Conexión de agua potable Q 100.00 Por emisión de título de agua Q. 100.00 	
Definiciones:	
<ul style="list-style-type: none"> Agua Potable: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. 	

DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Entrega documentos establecidos y llena formulario de solicitud	Vecino

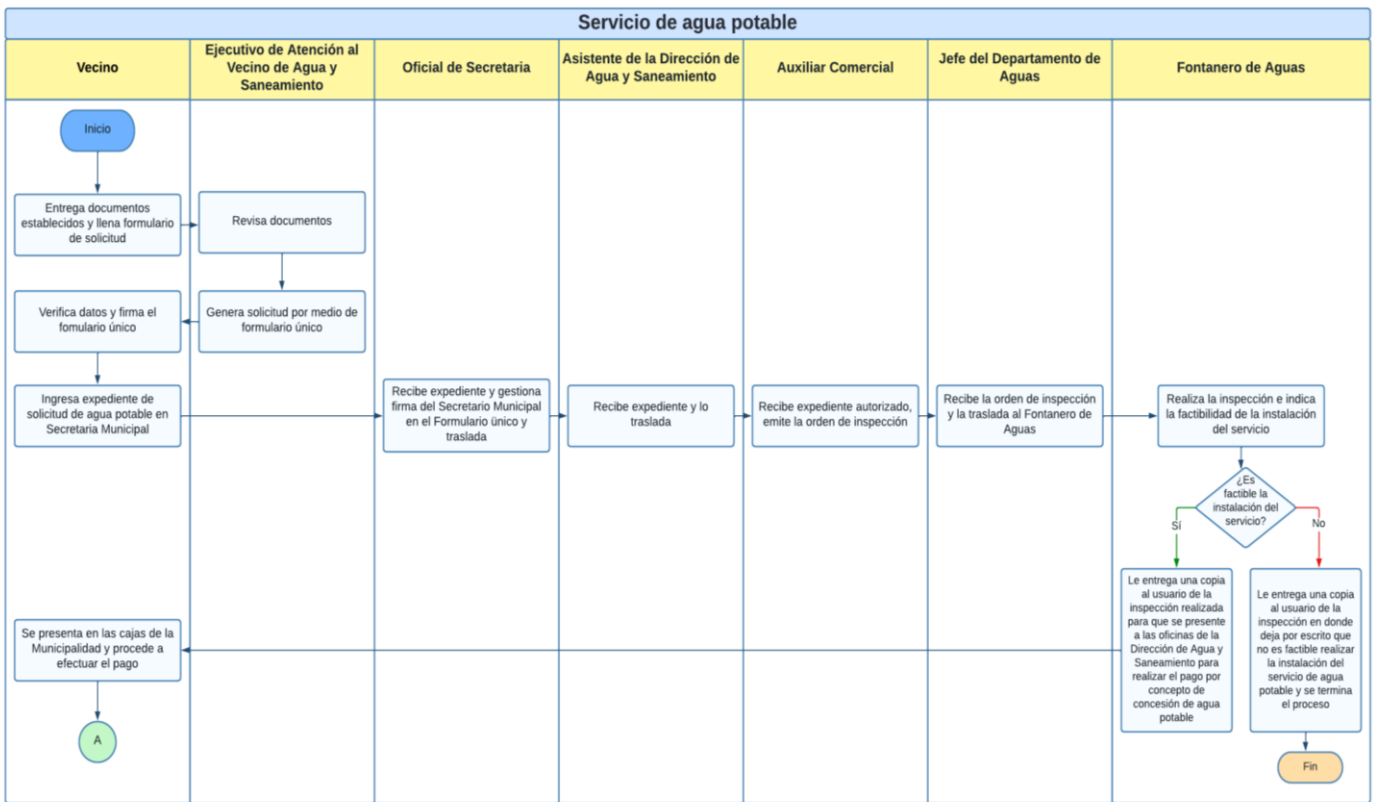
2	Revisa documentos.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Genera solicitud por medio de formulario único.	
4	Verifica datos y firma el formulario único.	Vecino
5	Ingresa expediente de solicitud de agua potable en Secretaria Municipal	
6	Recibe expediente y gestiona firma del Secretario Municipal en el Formulario único y traslada	Oficial de Secretaria
7	Recibe expediente y lo traslada	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
8	Recibe expediente autorizado, emite la orden de inspección	Auxiliar Comercial
9	Recibe la orden de inspección y la traslada al Fontanero de Aguas	Jefe del Departamento de Aguas
10	Realiza la inspección e indica la factibilidad de la instalación del servicio de agua potable. Si es factible, le entrega una copia al usuario de la inspección realizada para que se presente a las oficinas de la Dirección de Agua y Saneamiento para realizar el pago por concepto de concesión de agua potable. Si no es factible, le entrega una copia al usuario de la inspección en donde deja por escrito que no es factible realizar la instalación del servicio de agua potable y se termina el proceso.	Fontanero de Aguas
11	Se presenta en las cajas del Municipalidad y procede a efectuar el pago	Vecino
12	Emite constancia de pago (Recibo forma 7E)	Receptor
13	Entrega constancia de pago al Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento	Vecino
14	Recibe constancia de pago y adjunta al expediente	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
15	Genera la orden de conexión de servicio de agua potable	
16	Entrega la orden de conexión de servicio de agua potable al Jefe del Departamento de Aguas	
17	Recibe la orden de conexión y traslada al Fontanero Aguas	Jefe del Departamento de Aguas
18	Recibe orden de conexión y accesorios para realizar la instalación	Fontanero de Aguas
19	Coordina con vecino si ya cuenta con los materiales en el domicilio para realizar la instalación	
20	Realiza conexión de servicio de agua potable	

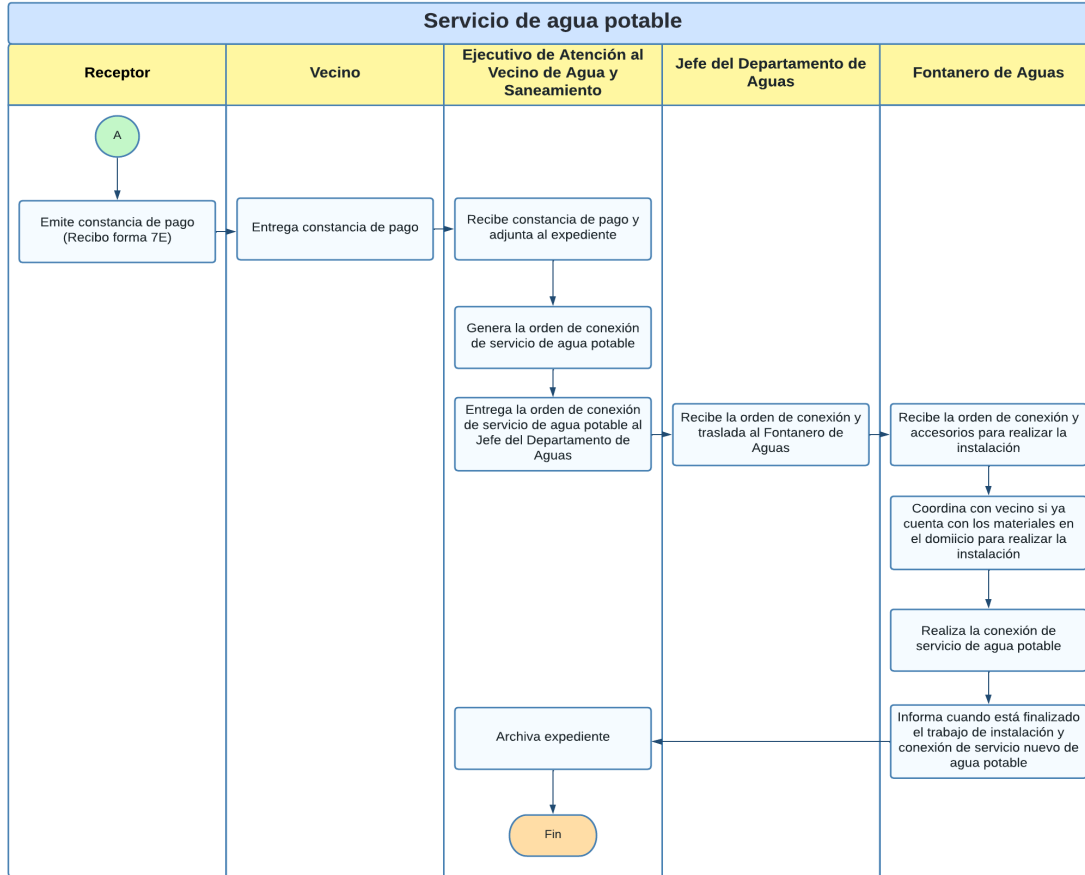
21	Informa cuando está finalizado el trabajo de instalación y conexión de servicio nuevo de agua potable	
22	Archiva expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento

DOCUMENTOS DE SOPORTE		
1	Expediente del vecino interesado	
2	Constancia de pago recibo forma 7E	
3	Orden de conexión	
4	Informe de conexión de servicio de agua	

FLUJOGRAMA

1/2





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.2.2. Atención por falta de agua			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P005		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las quejas y reportes de vecinos por falta de agua en determinados sectores.			

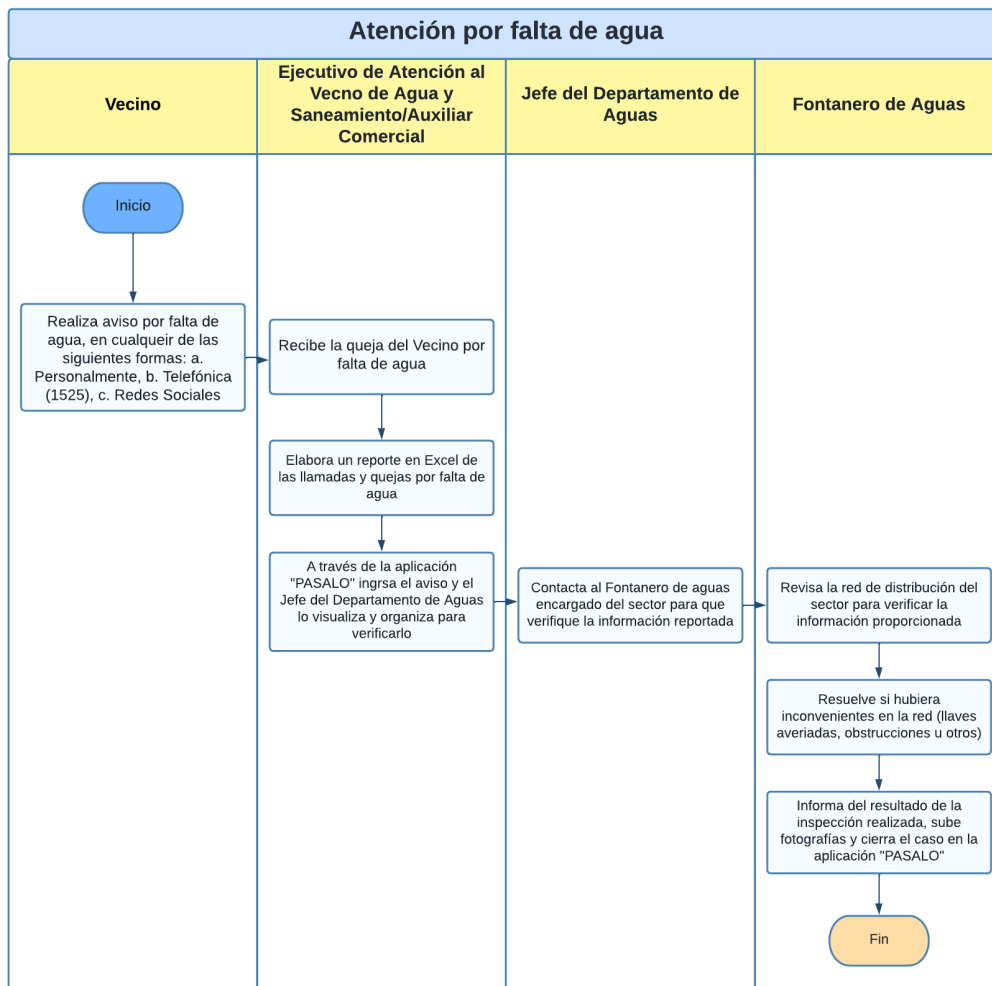
CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Aguas Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aviso de falta de agua <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento de agua: Suministro de agua potable a una comunidad, que incluye las instalaciones de depósitos, válvulas y tuberías. Aparato sanitario receptor que recibe agua de una red de abastecimiento y, una vez utilizada, evacua el sobrante por un sistema de drenaje. Agua Potable: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. Redes sociales: Páginas web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad virtual e interactiva.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Realiza aviso de falta de agua, en cualquiera de las siguientes formas: a. Personalmente b. Telefónica (1525) c. Redes Sociales	Vecino
2	Recibe la queja del Vecino por falta de agua.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento /Auxiliar Comercial
3	Elabora un reporte en Excel de las llamadas y quejas por falta de agua	

4	A través de la aplicación “PASALO” se ingresa el aviso y el Jefe del Departamento de Aguas lo visualiza y organiza para verificarlo	
5	Contacta al Fontanero de Aguas encargado del sector para que verifique la información reportada.	Jefe del Departamento de Aguas
6	Revisa la red de distribución del sector para verificar la información proporcionada.	Fontanero de Aguas
7	Resuelve si hubiera inconvenientes en la red (llaves averiadas, obstrucciones u otros).	
8	Informa del resultado de la inspección realizada, sube fotografías y cierra el caso en la aplicación “PASALO”	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Informe adjuntando las fotografías impresas y en la aplicación “PASALO”

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.2.3. Atención de fugas de servicio de agua			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P006		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las quejas y reportes de vecinos por fugas en el servicio de agua.			

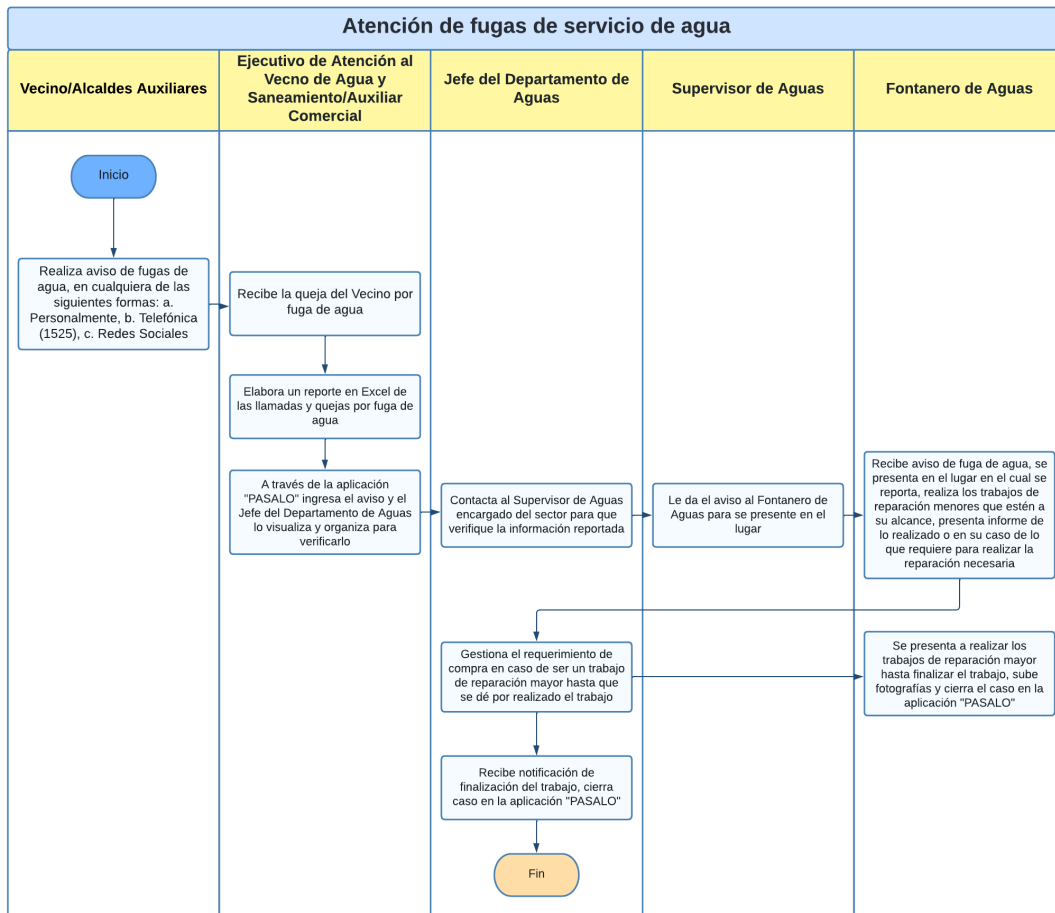
CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Aguas Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visto Bueno del Director de la Dirección de Agua y Saneamiento <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fuga de agua: Salida de agua por orificio o abertura (juntas y grietas) producidos accidentalmente. Sobranje de agua: Aguas excedentes o que escapan del dominio hidrográfico de un sistema de riego y que retornan al dominio hidrográfico general, como aguas de cola, descargas operacionales, escorrentías, filtraciones, fugas. Redes sociales: Páginas web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad virtual e interactiva.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Realiza aviso de fugas de agua, en cualquiera de las siguientes formas: <ol style="list-style-type: none"> Personalmente Telefónica (1525) Redes Sociales 	Vecino o Alcaldes Auxiliares
2	Recibe la queja del Vecino por fuga de agua.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento /Auxiliar Comercial
3	Elabora un reporte en Excel de las llamadas y quejas por fuga de agua	
4	A través de la aplicación "PASALO" se ingresa el aviso y el Jefe del Departamento de Aguas lo visualiza y organiza para verificarlo	

5	Contacta al Supervisor de Aguas encargado del sector para que verifique la información reportada.	Jefe del Departamento de Aguas
6	Le da el aviso al Fontanero de Aguas para que se presente en el lugar	Supervisor de Aguas
7	Recibe aviso de fuga de agua, se presenta en el lugar en el cual se reporta, realiza los trabajos de reparación menores que estén a su alcance, presenta informe de lo realizado o en su caso de lo que requiere para realizar la reparación necesaria.	Fontanero de Aguas
8	Gestiona el requerimiento de compra en caso de ser un trabajo de reparación mayor hasta que se dé por realizado el trabajo.	Jefe de Departamento de Aguas
9	Se presenta a realizar los trabajos de reparación mayor hasta finalizar el trabajo, sube fotografías y cierra el caso en la aplicación "PASALO".	Fontanero de Aguas
10	Recibe notificación de finalización del trabajo, cierra caso en la aplicación "PASALO".	Jefe del Departamento de Aguas

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Aviso de fuga de agua

FLUJograma



NOMBRE DEL PROCESO			
7.2.4. Reconexión servicio de agua			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Aguas y Departamento Comercial
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P007	X		5 páginas
Descripción General:			
El proceso establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las solicitudes de los vecinos e interesados relacionados a la reconexión de servicio de agua.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Secretaría Municipal • Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento • Personal del Departamento de Aguas • Personal del Departamento de Tesorería • Personal de la Dirección de Obras • Trabajadores Municipales • Vecinos de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala • Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Solicitud (dirigida al Alcalde Municipal) • Fotocopia Documento Personal de Identificación) – DPI- (propietario del Inmueble) • Solvencia Municipal (Q.25.00) propietario del Inmueble • Estado de Cuenta del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI- • Se debe cancelar la Tasa Municipal por Concepto de Reconexión de Servicio de Agua Q.200.00 y presentar materiales. (Si hubiera la necesidad de romper asfalto/concreto y/o adoquín, el costo es de Q.500.00 por metro cuadrado de reparación) <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agua potable: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. • Conexión: Es la ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto. • Contador de agua: También llamado medidor, es el dispositivo en cargado de medir el consumo de agua y registrarlos acumulándolo. • Corte: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, instalando un dispositivo que impide el flujo de agua al inmueble. • DPI: Documento Personal de Identificación. • IUSI: Impuesto Único Sobre Inmuebles. • Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido cortado. • Sistema índigo: Base de datos propia de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula.

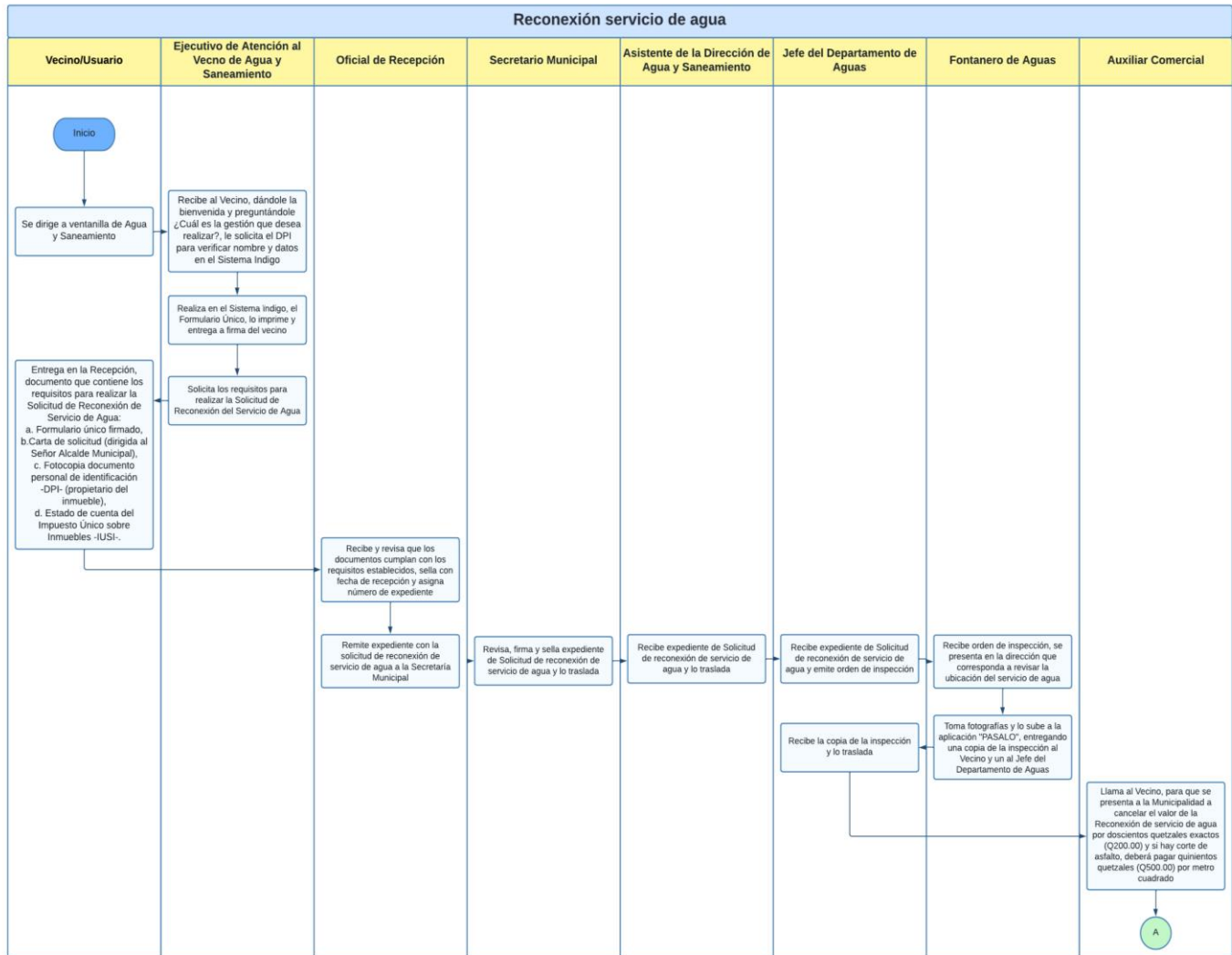
- **Tarifa aplicada:** Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios.
- **Tarifa media por estrato:** Es el promedio de las tarifas por rango de consumo en cada estrato.
- **Tasa municipal:** Los Arbitrios Municipales son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las Municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público individualizado en el contribuyente.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

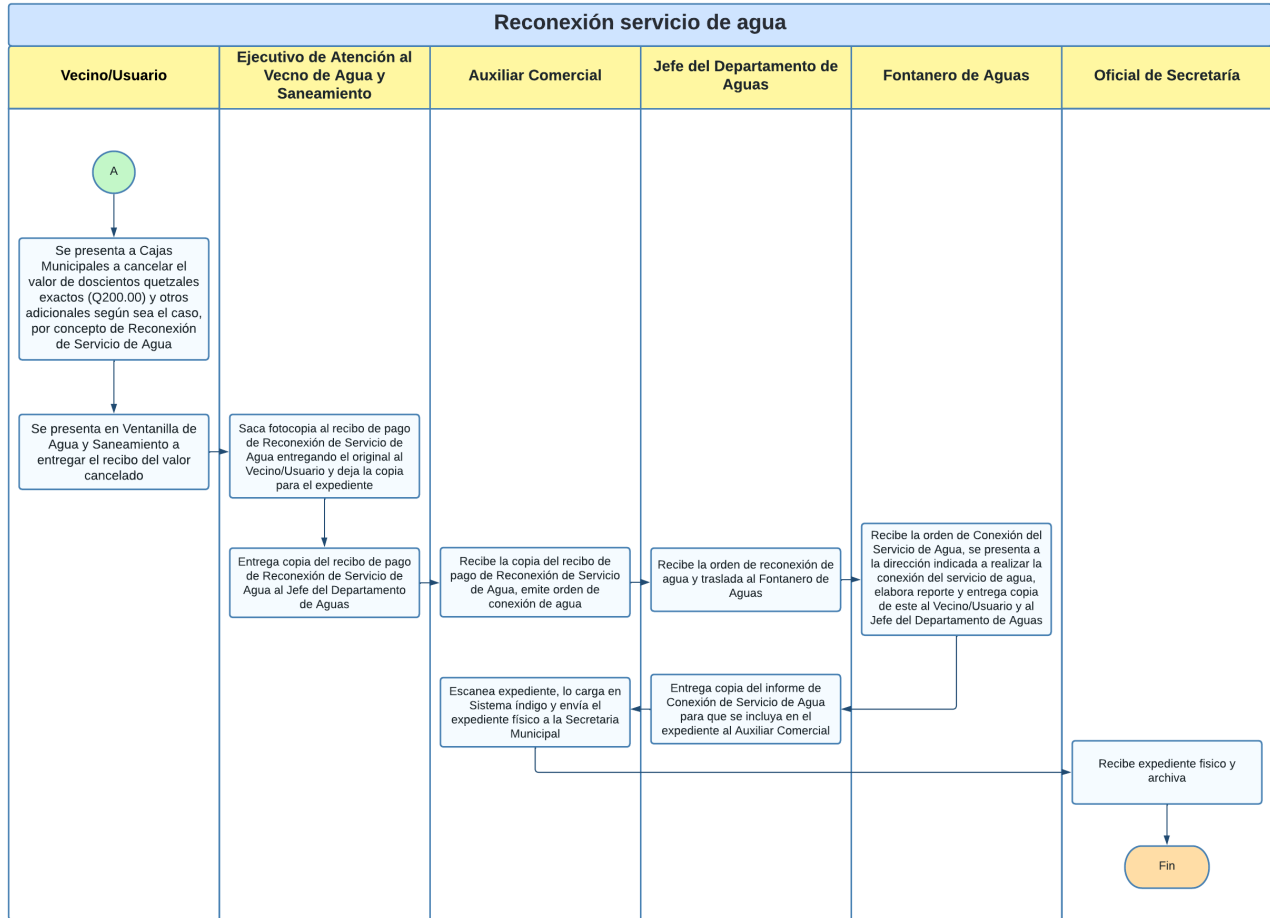
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la ventanilla de Agua y Saneamiento.	Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Realiza en el Sistema Índigo, el Formulario Único, lo imprime y entrega a firma del vecino.	
4	Solicita los requisitos para realizar la Solicitud de reconexión del servicio de agua.	
5	Entrega en la Recepción, documento que contiene los requisitos para realizar la Solicitud de Reconexión de Servicio de Agua: a. Formulario único firmado. b. Carta de solicitud (dirigida al Señor Alcalde Municipal). c. Fotocopia documento personal de identificación) – DPI- (propietario del Inmueble). d. Solvencia Municipal (Q.25.00) propietario del Inmueble. e. Estado de Cuenta del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI-. Se debe cancelar la Tasa Municipal por Concepto de Reconexión de Servicio de Agua de doscientos quetzales exactos (Q.200.00) y presentar materiales. (Si hubiera la necesidad de romper asfalto/concreto y/o adoquín, el costo es de quinientos quetzales exactos (Q.500.00) por metro.	Vecino
6	Recibe y revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos, sella con fecha de recepción y asigna número de expediente.	Oficial de Recepción
7	Remite expediente con la Solicitud de reconexión de servicio de agua a la Secretaría Municipal.	
8	Revisa, firma y sella expediente de Solicitud de reconexión de servicio de agua y lo traslada	Secretario Municipal
9	Recibe expediente de Solicitud de reconexión de servicio de agua y lo traslada	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
10	Recibe expediente de Solicitud de reconexión de servicio de agua y emite orden de inspección	Jefe del Departamento de Aguas

11	Recibe orden de inspección, se presenta en la dirección que corresponda a revisar la ubicación del servicio de agua.	Fontanero de Aguas
12	Toma fotografías y lo sube a la aplicación "PASALO", entregando una copia de la inspección al Vecino y una al Jefe de Departamento de Aguas.	
13	Recibe la copia de la inspección y lo traslada	Jefe del Departamento de Aguas
13	Llama al Vecino, para que se presente a la Municipalidad a cancelar el valor de la Reconexión de servicio de agua, doscientos quetzales exactos (Q.200.00) y si hay corte de asfalto deberá pagar quinientos quetzales (Q.500.00) por metro cuadrado.	Auxiliar Comercial
14	Se presenta a Cajas Municipales a cancelar el valor de doscientos quetzales exactos (Q.200.00) y otros adicionales según sea el caso, por concepto de Reconexión de Servicio de Agua.	Vecino
15	Se presenta en la Ventanilla de Agua y Saneamiento a entregar el recibo del valor cancelado.	
16	Saca fotocopia del recibo de pago de Reconexión de Servicio de Agua entregando el original al Vecino y dejando copia para el expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
17	Entrega copia del recibo de pago de Reconexión de Servicio de Agua al Jefe del Departamento de Aguas.	
18	Recibe la copia del recibo de pago de Reconexión de Servicio de Agua, emite orden de conexión de agua	Auxiliar Comercial
19	Recibe la orden de reconexión de agua y traslada al Fontanero de Aguas	Jefe del Departamento de Aguas
20	Recibe orden de Conexión de Servicio de Agua, se presenta en la dirección indicada a realizar la conexión del servicio de agua, elabora reporte y entrega copia de este al vecino y al Jefe del Departamento de Aguas.	Fontanero de Aguas
21	Entrega copia del informe de conexión de Servicio de Agua del Fontanero de Aguas para que se incluya en el expediente al Auxiliar Comercial	Jefe del Departamento de Aguas
22	Escanea expediente, lo carga en Sistema Índigo y envía el expediente físico a la Secretaría Municipal.	Auxiliar Comercial
23	Recibe expediente físico y archiva.	Oficial de Secretaría

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente de solicitud de reconexión de servicios de agua
2	Informe de inspección adjuntando fotografías
3	Recibo de pago de reconexión de servicio de agua
4	Informe de conexión de servicio de agua

FLUJOGRAMA





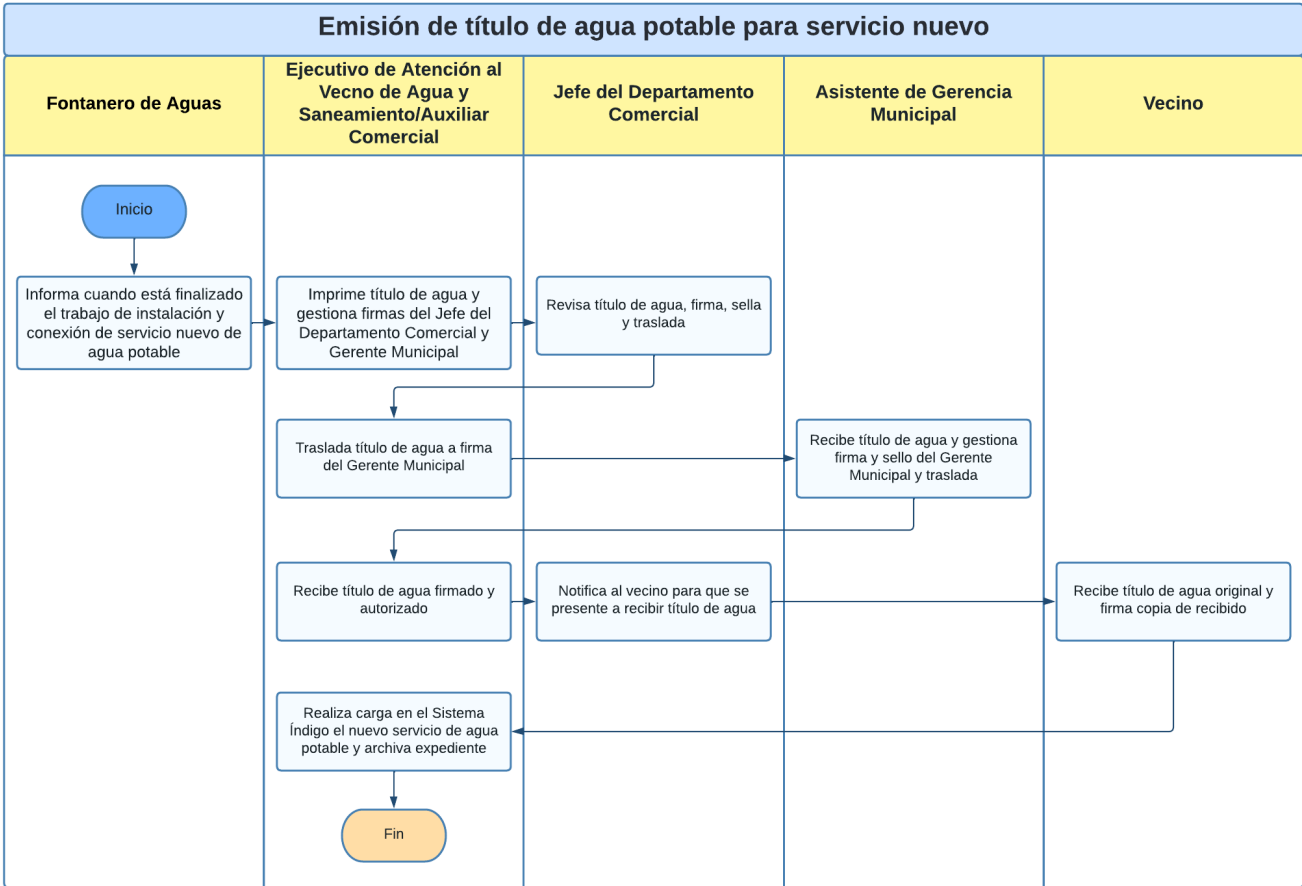
NOMBRE DEL PROCESO			
7.2.5. Emisión de título de agua potable para servicio nuevo			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento Comercial
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P008		X	3 páginas
Descripción General:			
El proceso establece los pasos a seguir para entregar al vecino el título de servicio de agua potable cuando es un servicio nuevo.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento Comercial Personal del Departamento de Tesorería Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de Solicitud Fotocopia de DPI Estado de cuenta de catastro del inmueble Solvencia municipal del propietario del inmueble Tasa municipal por concesión de agua al contado (Depende el costo por Aldea) Tasa municipal por concesión de agua a plazos (aumenta Q500. 00 en relación a la tasa por concesión de agua al contado) Conexión de agua potable Q 100.00 Por emisión de título de agua Q. 100.00 <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema Índigo: Base de datos propia de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula. Tarifa aplicada: Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios. Título de agua: Documento que con el aval de las autoridades competentes ampara la propiedad de un servicio de agua potable. Usuario: Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Informa cuando está finalizado el trabajo de instalación y conexión de servicio nuevo de agua potable (ver procedimiento 7.2.1)	Fontanero de Aguas
2	Imprime título de agua y gestiona firmas del Jefe del Departamento Comercial y Gerente Municipal	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Revisa título de agua, firma, sella y traslada	Jefe del Departamento Comercial
4	Traslada título de agua a firma del Gerente Municipal	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
5	Recibe título de agua y gestiona firma y sello del Gerente Municipal y traslada	Asistente de Gerencia Municipal
6	Recibe título de agua firmado y autorizado	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
7	Notifica al vecino para que se presente a recibir título de agua.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
8	Recibe título de agua original y firma copia de recibido	Vecino
9	Realiza carga en el Sistema Índigo el nuevo servicio de agua potable y archiva expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente de solicitud de servicio de agua
2	Título de agua

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCESO			
7.2.6. Traspaso de servicio de agua			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento Comercial
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P009	X		5 páginas
Descripción General:			
El proceso establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las solicitudes de los vecinos que solicitan Servicio de Traspaso de Agua.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento • Personal de Secretaría Municipal • Personal de Tesorería Municipal • Personal del Departamento de Aguas • Personal del Departamento de Drenajes • Trabajadores Municipales • Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala • Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Solicitud • Fotocopia Documento Personal de Identificación – DPI- (vendedor y comprador del inmueble) • Título de Agua • Estado de Cuenta del Servicio de Agua (al día en los pagos) • Fotocopia de Escritura del Inmueble (compraventa de fracción) • Estado de Cuenta de Catastro del Inmueble – IUSI- (finca matriz y fracción) • Solvencia Municipal del Propietario del Inmueble Q.25.00 (propietario de la fracción) • Traspaso de título Q.300.00 <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agua potable: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. • DPI: Documento Personal de Identificación. • IUSI: Impuesto Único Sobre Inmuebles. • Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido cortado. • Sistema Índigo: Base de datos propia de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula. • Tarifa aplicada: Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios. • Título de agua: Documento que con el aval de las autoridades competentes ampara la propiedad de un servicio de agua potable.

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la ventanilla de Agua y Saneamiento.	Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Solicita los requisitos para realizar el Traspaso de Servicio de Agua.	Vecino
4	Entrega en la Recepción, documento que contiene los requisitos para realizar la Solicitud de Traspaso de Servicio de Agua: <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Solicitud (firmada por vendedor o comprador) • Título de Agua (endosado por Abogado y Notario) • Estado de Cuenta del Servicio de Agua (al día en los pagos) • Fotocopia de Escritura de Inmueble (compraventa de fracción) • Copia DPI (vendedor y comprador del inmueble) • Estado de Cuenta IUSI (finca matriz y fracción) • Firma el Formulario Único. 	
5	Recibe y revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos, sella con fecha de recepción y asigna un número de expediente.	Oficial de Recepción
6	Remite expediente con la Solicitud de Traspaso de Servicio de Agua a Secretaría Municipal.	Secretario Municipal
7	Revisa, firma y sella expediente de Solicitud de Traspaso de Servicio de Agua y lo traslada	
8	Recibe Expediente de Solicitud de Traspaso de Agua y lo traslada	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
9	Recibe expediente de Solicitud de Traspaso de Agua y emite orden de inspección al Fontanero de Aguas.	Auxiliar Comercial
10	Recibe orden de inspección, se presenta en la dirección que corresponda a revisar la ubicación del servicio de agua.	Fontanero de Aguas
11	Elabora informe de inspección adjuntando fotografías y lo traslada al Jefe del Departamento de Aguas, entregando una copia del mismo al vecino interesado.	
12	Recibe informe de Fontanero de Aguas y se continúa con el proceso	Jefe del Departamento de Aguas

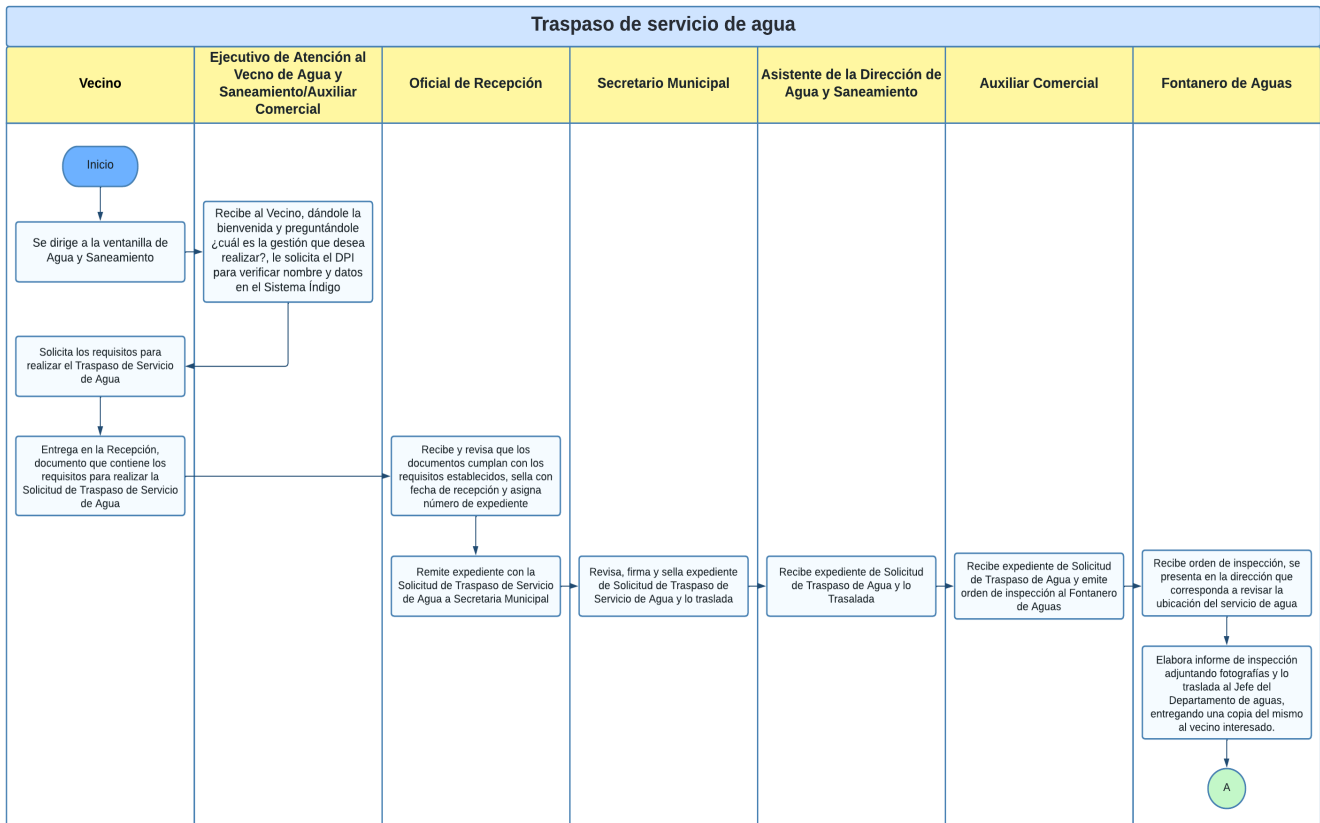
13	Llama al Vecino interesado, para que se presente a la Municipalidad a cancelar el valor de trescientos quetzales (Q.300.00) del Traspaso de Servicio de Agua.	Auxiliar Comercial
14	Se presenta en Cajas Municipales a cancelar el valor de trescientos quetzales (Q.300.00) por concepto de Traspaso de Servicio de Agua.	Vecino
15	Se presenta en la Ventanilla de Agua y Saneamiento a entregar el recibo del valor cancelado.	
16	Reproduce una copia del recibo de pago del Traspaso de Servicio de Agua, entregando el original al vecino y dejando copia en el expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
17	Entrega copia del recibo de pago de Traspaso de Servicio de Agua al Auxiliar Comercial	Auxiliar Comercial
18	Recibe la copia del recibo de pago de Traspaso de Servicio de Agua, ingresa al Sistema Índigo y genera e imprime el Título de Agua.	
19	Traslada el Título de Agua para firma y sello	
20	Revisa Título de Agua, firma, sella y traslada	Jefe del Departamento Comercial
21	Traslada Título de Agua a firma del Gerente Municipal	Auxiliar Comercial
21	Recibe Título de Agua, gestiona firma y sello del Gerente Municipal y traslada	Asistente de Gerencia Municipal
22	Se comunica vía telefónica con el Vecino interesado para que se presente a la Ventanilla de Agua y Saneamiento a recibir el Título de Agua.	Auxiliar Comercial
23	Recibe el Título de Agua, firmando copia de recibido.	Vecino
24	Escanea el expediente completo, adjuntando copia de la entrega del Título de Agua al vecino.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
25	Realiza carga en el Sistema Índigo el expediente y entrega el expediente físico a Secretaría Municipal.	
26	Recibe y archiva el expediente físico.	Oficial de Secretaria Municipal

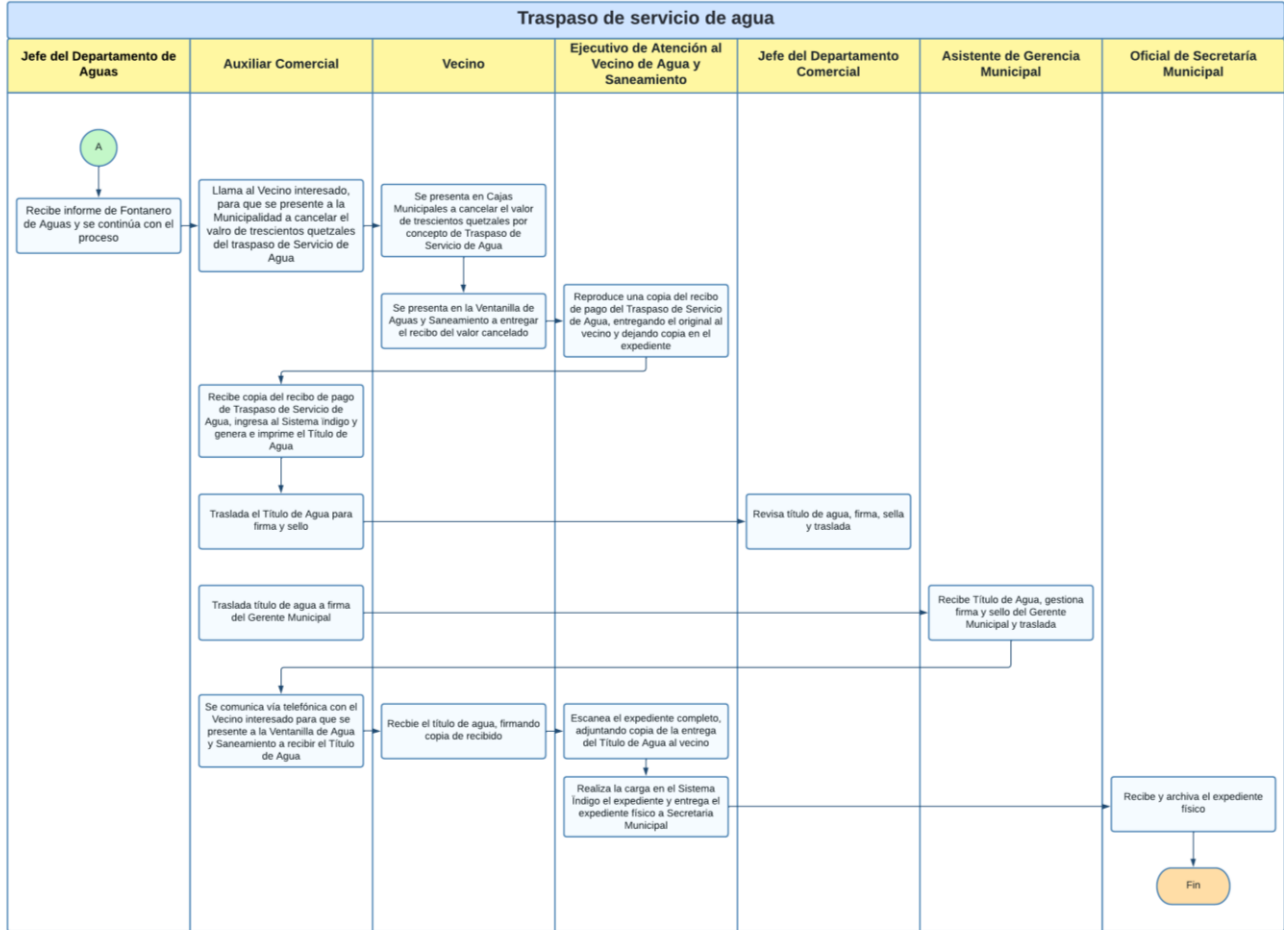
DOCUMENTOS DE SOPORTE

1	Expediente y solicitud de traslado de servicio de agua
2	Recibo de pago de traspaso de servicio de agua
3	Título de Agua

FLUJOGRAMA

1/2





NOMBRE DEL PROCESO			
7.2.7. Reposición del título del servicio de agua			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento Comercial
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P010	X		5 páginas
Descripción General:			
El proceso establece los pasos a seguir para dar seguimiento y resolución a las solicitudes de los vecinos que solicitan Servicio de Traspaso de Agua.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal de Secretaría Municipal Personal de Tesorería Municipal Personal del Departamento de Aguas Personal del Departamento de Drenajes Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de Solicitud Fotocopia Documento Personal de Identificación – DPI- (vendedor y comprador del inmueble) Título de Agua Estado de Cuenta del Servicio de Agua (al día en los pagos) Fotocopia de Escritura del Inmueble (compraventa de fracción) Estado de Cuenta de Catastro del Inmueble – IUSI- (finca matriz y fracción) Solvencia Municipal del Propietario del Inmueble Q.25.00 (propietario de la fracción) Reposición de título Q.300.00 <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Agua potable: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano. DPI: Documento Personal de Identificación. IUSI: Impuesto Único Sobre Inmuebles. Sistema Índigo: Base de datos propia de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula. Tarifa aplicada: Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios. Título de agua: Documento que con el aval de las autoridades competentes ampara la propiedad de un servicio de agua potable. Usuario: Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

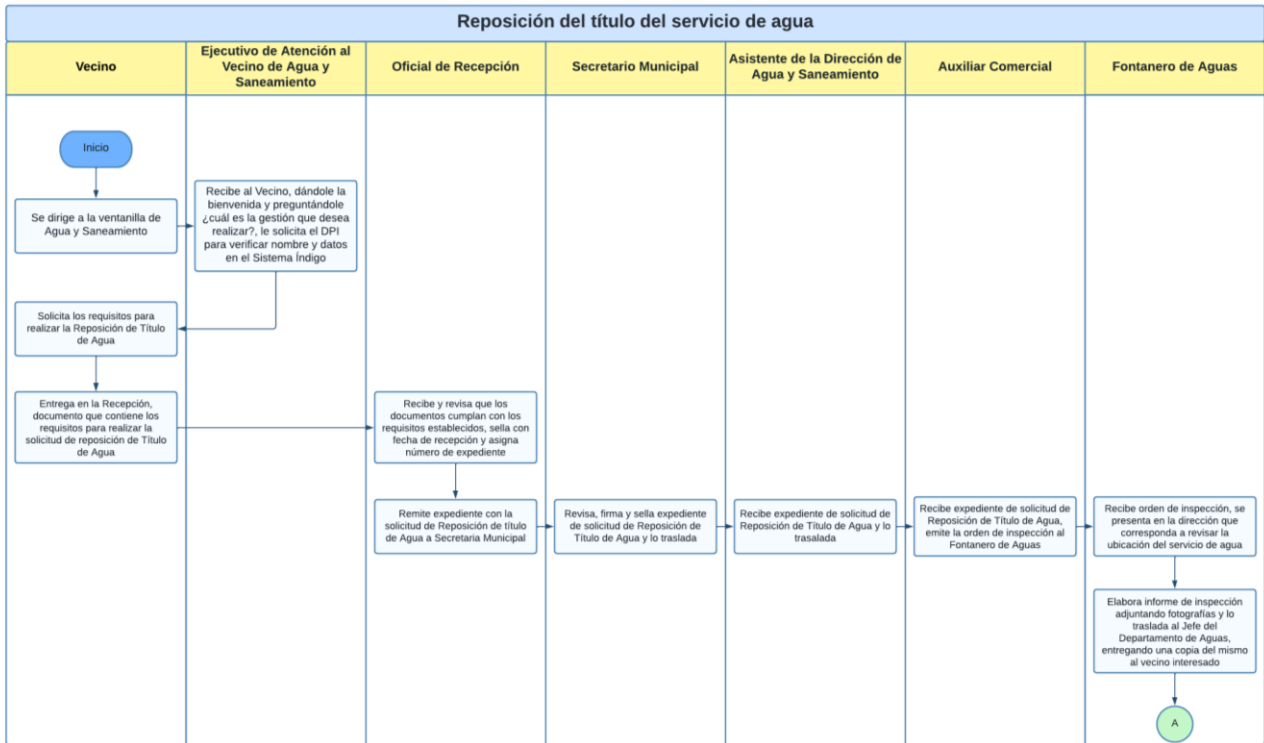
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la ventanilla de Agua y Saneamiento.	Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Solicita los requisitos para realizar la Reposición de Título de Agua.	Vecino
4	Entrega en la Recepción, documento que contiene los requisitos para realizar la Solicitud de Reposición de Título de Agua. <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Solicitud (firmada por el propietario) • Denuncia ante el Ministerio Pública por pérdida o extravío del Título del Servicio de Agua • Estado de Cuenta del Servicio de Agua (al día en los pagos) • Fotocopia de Escritura de Inmueble (compraventa de fracción) • Copia DPI (propietario del inmueble) • Estado de Cuenta IUSI (finca matriz y fracción) • Firma el Formulario Único. 	
5	Recibe y revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos, sella con fecha de recepción y asigna un número de expediente.	Oficial de Recepción
6	Remite expediente con la Solicitud de Reposición de Título de Agua a Secretaría Municipal.	
7	Revisa, firma y sella expediente de Solicitud de Reposición de Servicio de Agua y lo traslada	Secretario Municipal
8	Recibe Expediente de Solicitud de Reposición de Título de Agua y lo traslada	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
9	Recibe expediente de Solicitud de Reposición de Título de Agua y emite orden de inspección al Fontanero de Aguas	Auxiliar Comercial
10	Recibe orden de inspección, se presenta en la dirección que corresponda a revisar la ubicación del servicio de agua.	Fontanero de Aguas
11	Elabora informe de inspección adjuntando fotografías y lo traslada al Jefe de Departamento de Aguas, entregando una copia del mismo al vecino interesado.	
12	Recibe informe de Fontanero de Aguas y se continua con el proceso	Jefe del Departamento de Aguas
13	Llama al Vecino interesado, para que se presente a la Municipalidad a cancelar el valor de treientos quetzales (Q.300.00) de la Reposición de Título de Agua.	Auxiliar Comercial

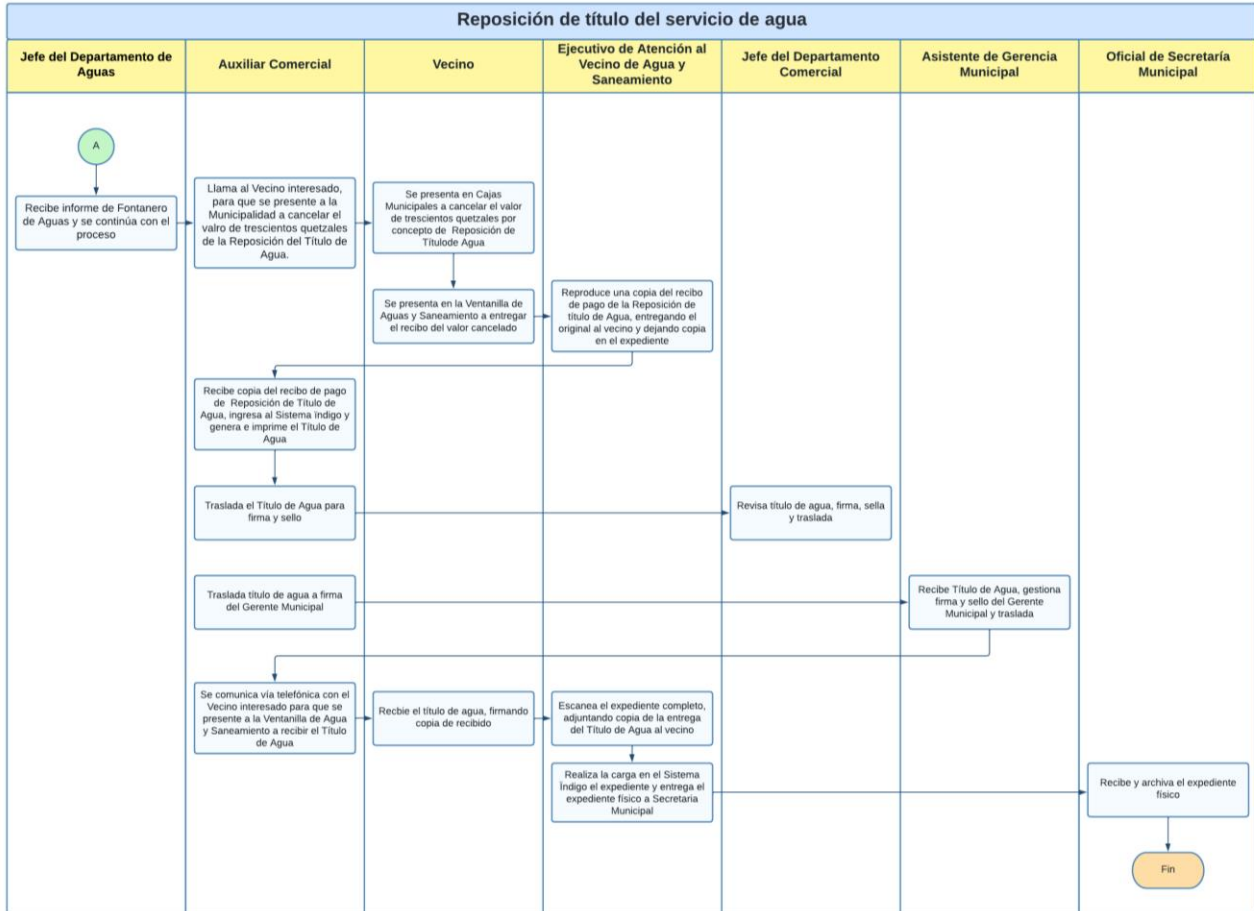
14	Se presenta en cajas municipales a cancelar el valor de trescientos quetzales (Q.300.00) por concepto de Reposición de Título de Agua.	Vecino
15	Se presenta en la Ventanilla de Aguas y Saneamiento a entregar el recibo del valor cancelado.	
16	Reproduce una copia del recibo de pago de la Reposición del Título de Agua, entregando el original al vecino y dejando copia en el expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
17	Entrega copia del recibo de pago de Reposición de Título de Agua al Auxiliar Comercial	
18	Recibe la copia del recibo de pago de Reposición de Título de Agua, ingresa al Sistema Índigo y genera e imprime el Título de Agua.	Auxiliar Comercial
19	Traslada el Título de Agua para firma y sello	Auxiliar Comercial
20	Revisa título de agua, firma, sella y traslada	Jefe del Departamento Comercial
21	Traslada título de agua a firma del Gerente Municipal	Auxiliar Comercial
22	Recibe título de agua y gestiona firma y sello del Gerente Municipal y traslada	Asistente de Gerencia Municipal
23	Se comunica vía telefónica con el Vecino interesado para solicitarle se presente a la Ventanilla de Agua y Saneamiento a recibir el Título de Agua.	Auxiliar Comercial
24	Recibe el Título de Agua, firmando copia de recibido.	Vecino
25	Escanea el expediente completo, adjuntando copia de la entrega del Título de Agua al vecino.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
26	Realiza carga en el Sistema Índigo el expediente y entrega al expediente físico a Secretaría Municipal.	
27	Recibe y archiva el expediente físico.	Oficial de Secretaría Municipal

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente y solicitud de traslado de servicio de agua
2	Recibo de pago para reposición de título de agua
3	Título de Agua

FLUJOGRAMA

1/2





NOMBRE DEL PROCESO			
7.2.8. Instalación de contador de agua por daño o robo			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Agua y Departamento Comercial
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P011	X		4 páginas
Descripción General:			
El proceso tiene por objeto describir los pasos a seguir para realizar la gestión de instalación de contador de agua por daño o robo			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Agua Personal del Departamento Comercial Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de Solicitud Fotocopia de DPI Estado de cuenta del Impuesto Único sobre Inmueble -IUSI- Estado de cuenta de agua Solvencia municipal del propietario del inmueble Servicio de cambio de contador de agua potable Q.100.00 <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> DPI: Documento Único de Identificación Contador de agua: También llamado medidor, es el dispositivo en cargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo.

DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la ventanilla de Agua y Saneamiento.	Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Solicita los requisitos para realizar la instalación de contador de agua por daño o robo.	Vecino

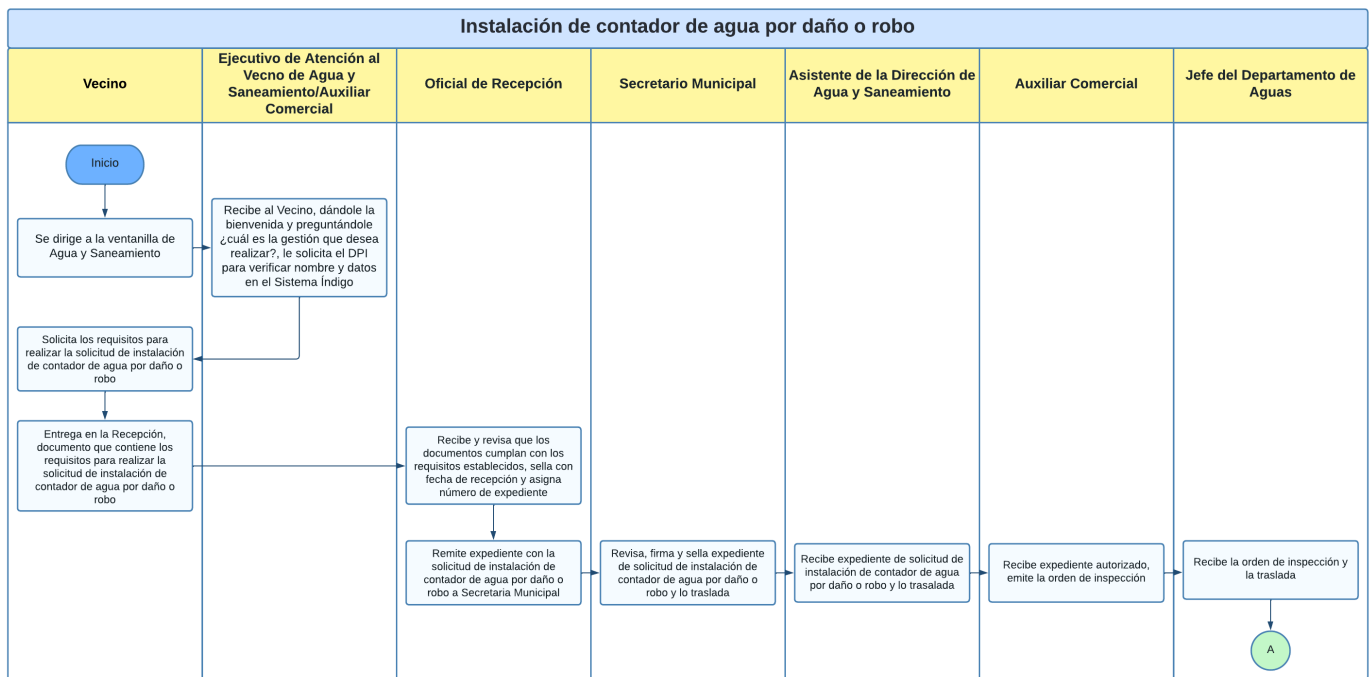
4	<p>Entrega en la Recepción, documento que contiene los requisitos para realizar la solicitud de instalación de contador de agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Solicitud • Fotocopia de DPI • Estado de cuenta del Impuesto Único sobre Inmueble - IUSI- • Estado de cuenta de agua • Solvencia municipal del propietario del inmueble • Servicio de cambio de contador de agua potable Q.100.00 	Vecino
5	Recibe y revisa que los documentos cumplan con los requisitos establecidos, sella con fecha de recepción y asigna un número de expediente.	Oficial de Recepción
6	Remite expediente con la solicitud de instalación de contador de agua por daño o robo a Secretaría Municipal.	
7	Revisa, firma y sella expediente de solicitud de instalación de contador de agua por daño o robo y lo traslada	Secretario Municipal
8	Recibe expediente de solicitud de instalación de contador de agua por daño o robo y lo traslada	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
9	Recibe expediente autorizado, emite la orden de inspección	Auxiliar Comercial
10	Recibe la orden de inspección y la traslada	Jefe del Departamento de Agua
11	Realiza la inspección e indica si es factible o no la instalación del servicio	Fontanero de Aguas
12	<p>Notifica al vecino: Si es factible la instalación, se informa al vecino que puede realizar el pago por concepto de cambio de contador de agua potable. Si no es factible la instalación, se informa al vecino que no es posible realizar la instalación, se archiva el expediente y se da por terminado el proceso.</p>	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
13	Se presenta en cajas municipales a cancelar el valor de cien quetzales (Q.100.00) por concepto de instalación de contador de agua por daño o robo.	Vecino
14	Se presenta en la Ventanilla de Agua y Saneamiento a entregar el recibo del valor cancelado.	
15	Reproduce una copia del recibo de pago de la instalación de contador de agua por daño o robo, entregando el original al vecino y dejando copia en el expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
16	Emite la orden de conexión de contador de agua	
17	Recibe orden de conexión de contador de agua	Fontanero de Aguas

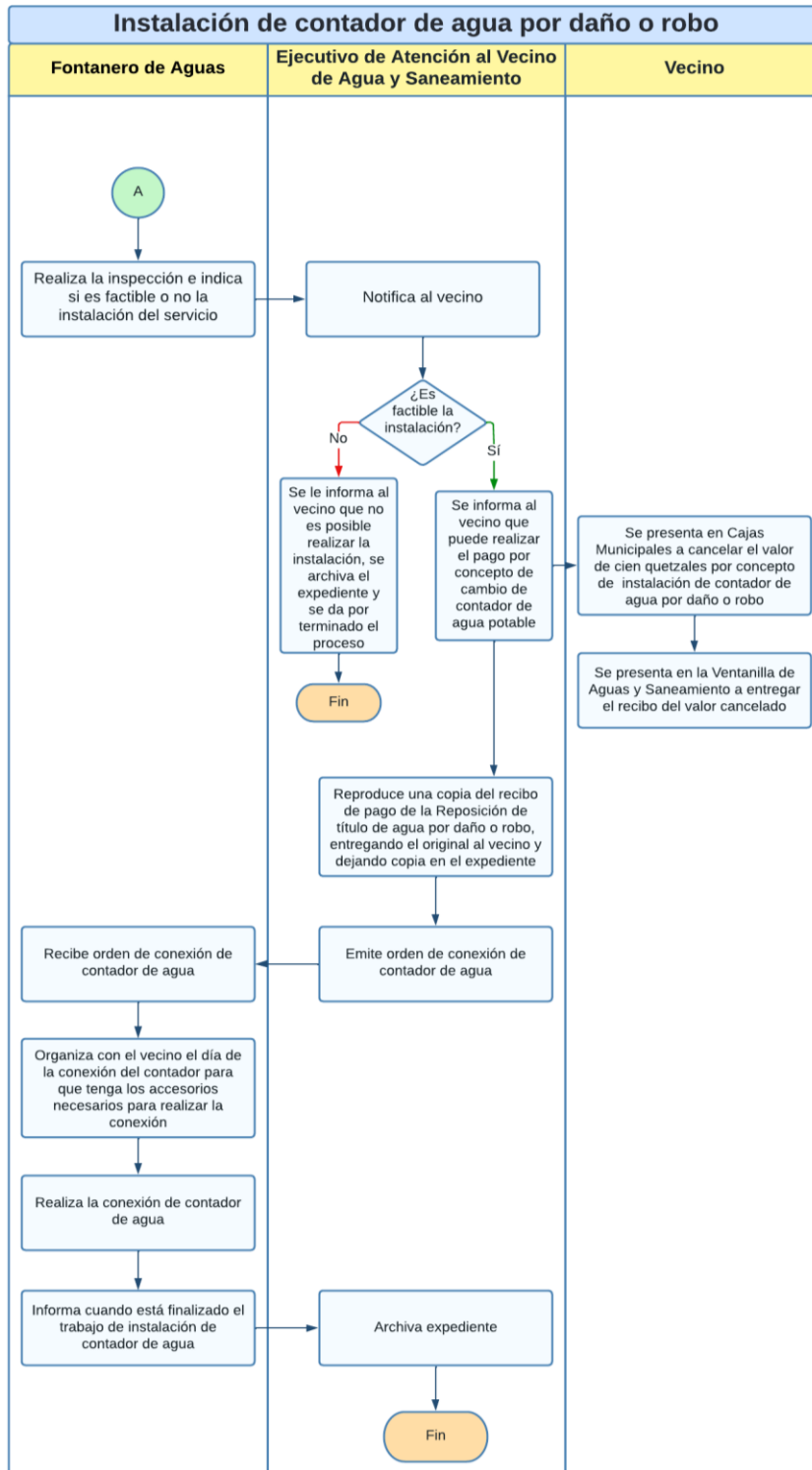
18	Organiza con el vecino el día de la conexión del contador para que tenga los accesorios necesarios para realizar la conexión	Fontanero de Aguas
19	Realiza conexión de contador de agua	
20	Informa cuando está finalizado el trabajo de instalación de contador de agua	
21	Archiva expediente.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente del vecino interesado
2	Constancia de pago recibo forma 7E
3	Orden de conexión de contador de agua

FLUJOGRAMA

1/2





7.3 Departamento de Saneamiento

NOMBRE DEL PROCESO			
7.3.1 Servicio de drenaje			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Saneamiento
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P012	X		6 páginas
Descripción General:			
El proceso detalla las directrices a seguir para realizar las conexiones de servicio de drenaje a los vecinos e interesados que lo solicitan y es autorizado por las autoridades municipales correspondientes.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Alcaldía Municipal • Personal de la Secretaría Municipal • Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento • Personal de la Dirección de Catastro • Personal del Departamento de Tesorería • Trabajadores Municipales • Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala • Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula • Acuerdo Gubernativo 236-2006, Reglamento de Descargas y Reusó de Aguas Residuales <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Solicitud • Documento Personal de Identificación – DPI- • Estado de Cuenta de Catastro del Inmueble – IUSI- • Solvencia Municipal del Propietario del Inmueble Q.25.00 • Tasa Municipal por concesión del agua al contado (depende el costo por Sector) • Tasa Municipal por concesión de agua por convenio (aumenta Q.500.00 en relación con la Tasa por Concesión de Agua al Contado) • Tasa Municipal por concesión de drenaje al contado (costo depende del Área) • Tasa Municipal por concesión de drenaje por convenio de pago (aumenta Q.400.00 en relación con la Tasa Municipal por concesión de drenaje al contado) • Conexión de drenaje Q.100.00 • Reposición de asfalto por metro cuadrado Q.500.00 <p>Observación:</p> <p>El servicio de drenaje sanitario es para aguas grises y negras, se prohíbe conectar aguas pluviales hacia la red sanitaria. Artículo 53 y 54 Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato.</p>

Definiciones:

- **Aguas Grises:** O aguas usadas provienen del uso doméstico. Se pueden reutilizar directamente en el inodoro, para ahorrar agua. Se distinguen de las cloacales contaminadas con excremento del inodoro, llamadas aguas negras, porque no contienen bacterias fecales como Escherichia Coli. Las grises son de vital importancia, porque pueden ser de mucha utilidad en el campo del regadío ecológico.
- **Aguas Negras:** Llamadas también aguas residuales, es el agua que procede de viviendas, poblaciones o zonas industriales y arrastra suciedad y detritos. Esta agua está contaminada con sustancia fecal y orina, que procede de los desechos orgánicos tanto animales como de los humanos.
- **Agua Potable:** Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano.
- **Concesión de Servicio:** Es un contrato administrativo mediante el cual el Estado o Municipalidad encomienda a una persona – individual o jurídica, privada o pública, por tiempo determinado, la organización y el funcionamiento de un servicio público; dicha persona, llamada “Concesionario”, actúa a su propia costa y riesgo, percibiendo por su labor la retribución correspondiente, que puede consistir en el precio pagado por los usuarios o subvenciones y garantías otorgadas por el Estado o Municipalidad, o en ambas cosas a la vez.
- **Drenaje:** Significa asegurar la salida de líquidos o de la excesiva humedad por medio de cañerías, tubos o zanjas.
- **Conexión de Agua:** También conocida como instalación domiciliar de agua potable, es el conjunto de conducciones de agua potable a la propiedad, que comprende el arranque domiciliario conectado a la matriz de la red pública y la instalación interior de agua potable.
- **DPI:** Documento Personal de Identificación.
- **IUSI:** Impuesto Único Sobre Inmuebles.
- **Sistema Índigo:** Base de datos propia de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula.
- **Tasa Municipal:** Los Arbitrios Municipales son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las Municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público individualizado en el contribuyente.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la Ventanilla de Agua y Saneamiento.	Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Realiza en el Sistema Índigo, el Formulario Único, lo imprime y entrega a firma de la persona que se presenta a la ventanilla.	
4	Le proporciona el formulario de requisitos para solicitar servicio de drenaje	
5	Se presenta con el expediente y todos los requisitos para solicitar servicio de drenaje y lo entrega en la ventanilla de Agua y Saneamiento	Vecino

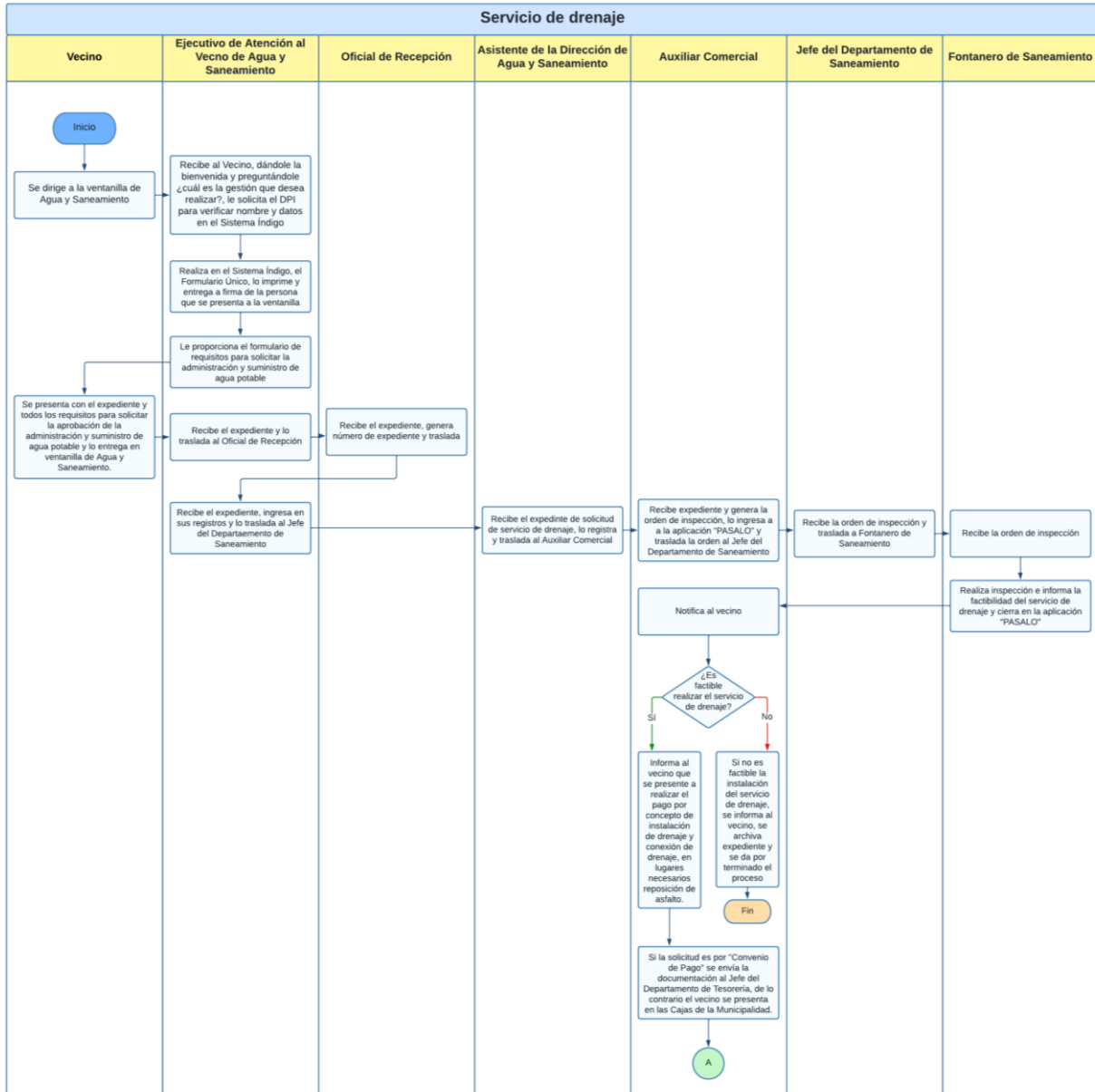
6	Recibe el expediente y lo traslada al Oficial de Recepción	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
7	Recibe el expediente, genera número de expediente y traslada	Oficial de Recepción
8	Recibe expediente de solicitud de servicio de drenaje, lo registra y traslada al Auxiliar Comercial	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
9	Recibe el expediente y genera la orden de inspección y lo ingresa a la aplicación "PASALO" y traslada la orden al Jefe del Departamento de Saneamiento	Auxiliar Comercial
10	Recibe la orden de inspección y traslada a Fontanero de Saneamiento	Jefe del Departamento de Saneamiento
11	Recibe orden de inspección	Fontanero de Saneamiento
12	Realiza inspección e informa la factibilidad del servicio de drenaje y cierra en la aplicación "PASALO"	
13	Notifica al vecino: Si es factible realizar el servicio de drenaje, informa al vecino para que se presente a realizar el pago por concepto de instalación de drenaje y conexión de drenaje, en lugares necesarios reposición de asfalto. Si no es factible la instalación del servicio de drenaje, se informa al vecino que no es posible realizar la instalación, se archiva expediente y se da por terminado el proceso.	Auxiliar Comercial
14	Si la solicitud es por "Convenio de Pago" se envía al Jefe del Departamento de Tesorería, de lo contrario se pasa al paso 19.	
15	Elabora el convenio de pago y llama al vecino para que se presente a firmar y traslada expediente a Auxiliar Comercial	Jefe del Departamento de Tesorería
16	Recibe expediente con convenio de pago autorizado y firmado y solicitud de servicio de drenaje y notifica al vecino	Auxiliar Comercial
17	Recibe notificación y procede a realizar el pago de la instalación del servicio de drenaje	Vecino
18	Emite constancia de pago (Recibo Forma 7E)	Cajero Receptor
19	Recibe constancia de pago (Recibo Forma 7E) y la entrega al Auxiliar Comercial	Vecino
20	Recibe constancia y genera orden de conexión y crea la tarea en la aplicación "PASALO" y traslada al Jefe del Departamento de Saneamiento	Auxiliar Comercial
21	Recibe la orden de conexión y traslada	Jefe del Departamento de Saneamiento
22	Recibe orden de conexión.	Fontanero de Saneamiento
23	Realiza conexión de servicio de drenaje, entrega informe de conexión y cierra la tarea en la aplicación "PASALO"	

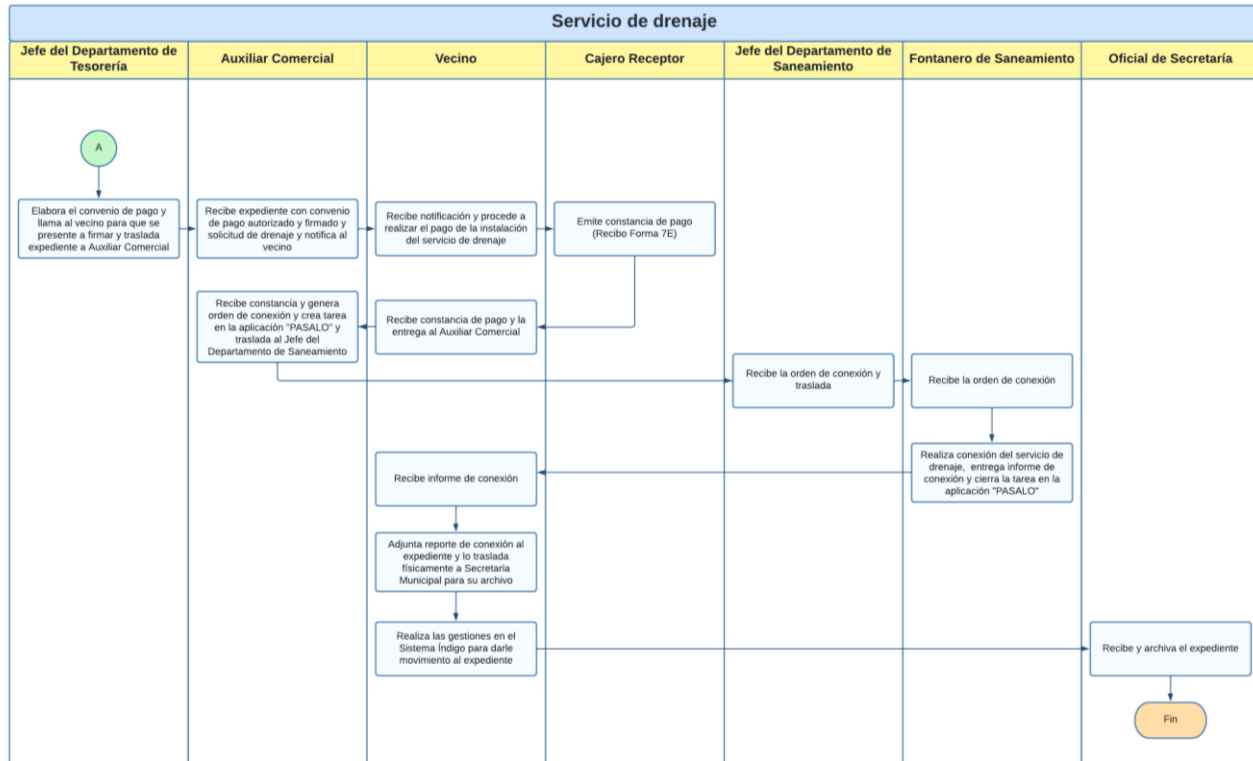
24	Recibe informe de conexión.	Auxiliar Comercial
25	Adjunta reporte de conexión al expediente y lo traslada físicamente a Secretaría Municipal para su archivo.	
26	Realiza las gestiones en el Sistema Índigo para darle movimiento al expediente.	
27	Recibe y archiva el expediente.	Oficial de Secretaria

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente de solicitud de servicio de drenaje
2	Informe de inspección
3	Convenio de pago y/o constancia de pago (Recibo Forma 7E).
4	Reporte de conexión

FLUJOGRAMA

1/2





NOMBRE DEL PROCESO			
7.3.2 Reparación de drenaje y limpieza de drenaje			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Saneamiento
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P013	X		3 páginas
Descripción General:			
El proceso detalla las directrices a seguir para realizar las reparación y limpieza de drenaje a los vecinos e interesados que lo solicitan y es autorizado por las autoridades municipales correspondientes.			

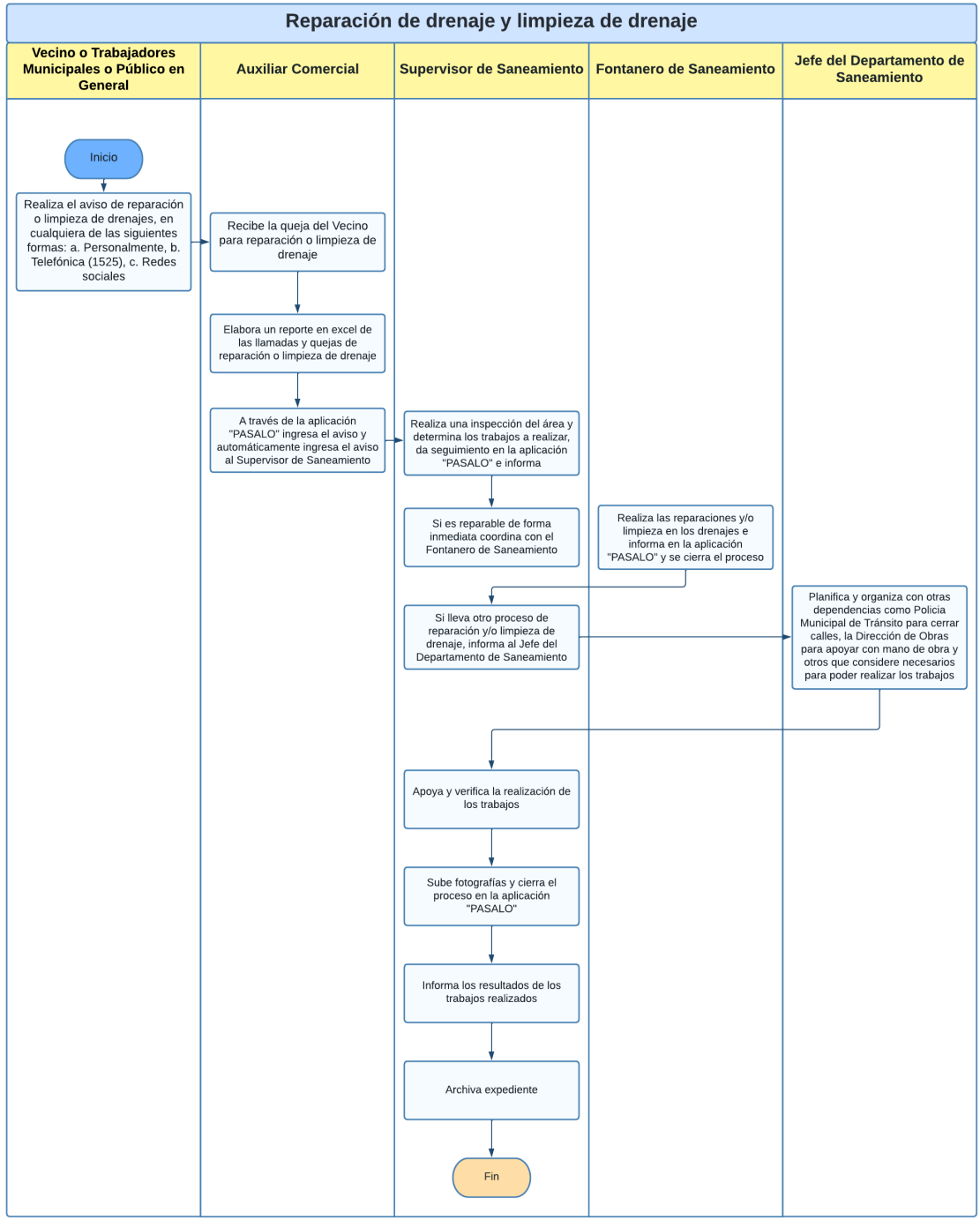
CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Alcaldía Municipal Personal de la Secretaría Municipal Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal de la Dirección de Catastro Personal del Departamento de Tesorería Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula Acuerdo Gubernativo 236-2006, Reglamento de Descargas y Reusó de Aguas Residuales <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aviso <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Drenaje: Significa asegurar la salida de líquidos o de la excesiva humedad por medio de cañerías, tubos o zanjas.

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Realiza aviso de reparación o limpieza de drenajes, en cualquiera de las siguientes formas: a. Personalmente b. Telefónica (1525) c. Redes sociales	Vecino o Trabajadores Municipales o Público en General
2	Recibe la queja del Vecino para reparación o limpieza de drenaje.	Auxiliar Comercial
3	Elabora un reporte en Excel de las llamadas y quejas de reparación o limpieza de drenajes	

4	A través de la aplicación “PASALO” ingresa el aviso y automáticamente ingresa el aviso al Supervisor de Saneamiento	Auxiliar Comercial
5	Realiza una inspección del área y determina los trabajos a realizar da seguimiento en la aplicación “PASALO” e informa	Supervisor de Saneamiento
6	Si es reparable de forma inmediata coordina con el Fontanero de Saneamiento	
7	Realiza las reparaciones y/o limpieza en los drenajes e informa en la aplicación “PASALO” y se cierra el proceso	Fontanero de Saneamiento
8	Si lleva otro proceso la reparación y/o limpieza de drenaje, informa al Jefe del Departamento de Saneamiento	Supervisor de Saneamiento
9	Planifica y organiza con otras dependencias como Policía Municipal de Tránsito para cerrar calles, la Dirección de Obras para apoyar con mano de obra y otros que considere necesarios para poder realizar los trabajos	Jefe del Departamento de Saneamiento
10	Apoya y verifica la realización de los trabajos	Supervisor de Saneamiento
11	Sube fotografías y cierra el proceso en la aplicación “PASALO”	
12	Informa los resultados de los trabajos realizados	
13	Archiva expediente	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Aviso
2	Informe de resultados y fotografías en aplicación “PASALO”

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCESO			
7.3.3 Extracción de lodo			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Saneamiento
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P014	X		3 páginas
Descripción General:			
El proceso detalla las directrices a seguir para realizar las gestiones necesarias para la extracción de lodo de las viviendas de los vecinos e interesados que lo solicitan y es autorizado por las autoridades municipales correspondientes.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Alcaldía Municipal Personal de la Secretaría Municipal Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal de la Dirección de Catastro Personal del Departamento de Tesorería Trabajadores Municipales Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto 12-2012 Código Municipal de Guatemala Reglamento de Construcción, Urbanización y Ornato de la Comuna de Santa Catarina Pinula Acuerdo Gubernativo 236-2006, Reglamento de Descargas y Reusó de Aguas Residuales <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de extracción de lodo dirigida al Señor Alcalde Copia de DPI del propietario del Inmueble Estado de cuenta del Impuesto Único sobre Inmueble -IUSI- Estado de cuenta de Agua Solvencia Municipal Pago por extracción de lodo Q.100.00 <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lodo: Barro fino que se forma en el suelo cuando llueve o que se deposita en el fondo de una corriente o un depósito de agua.

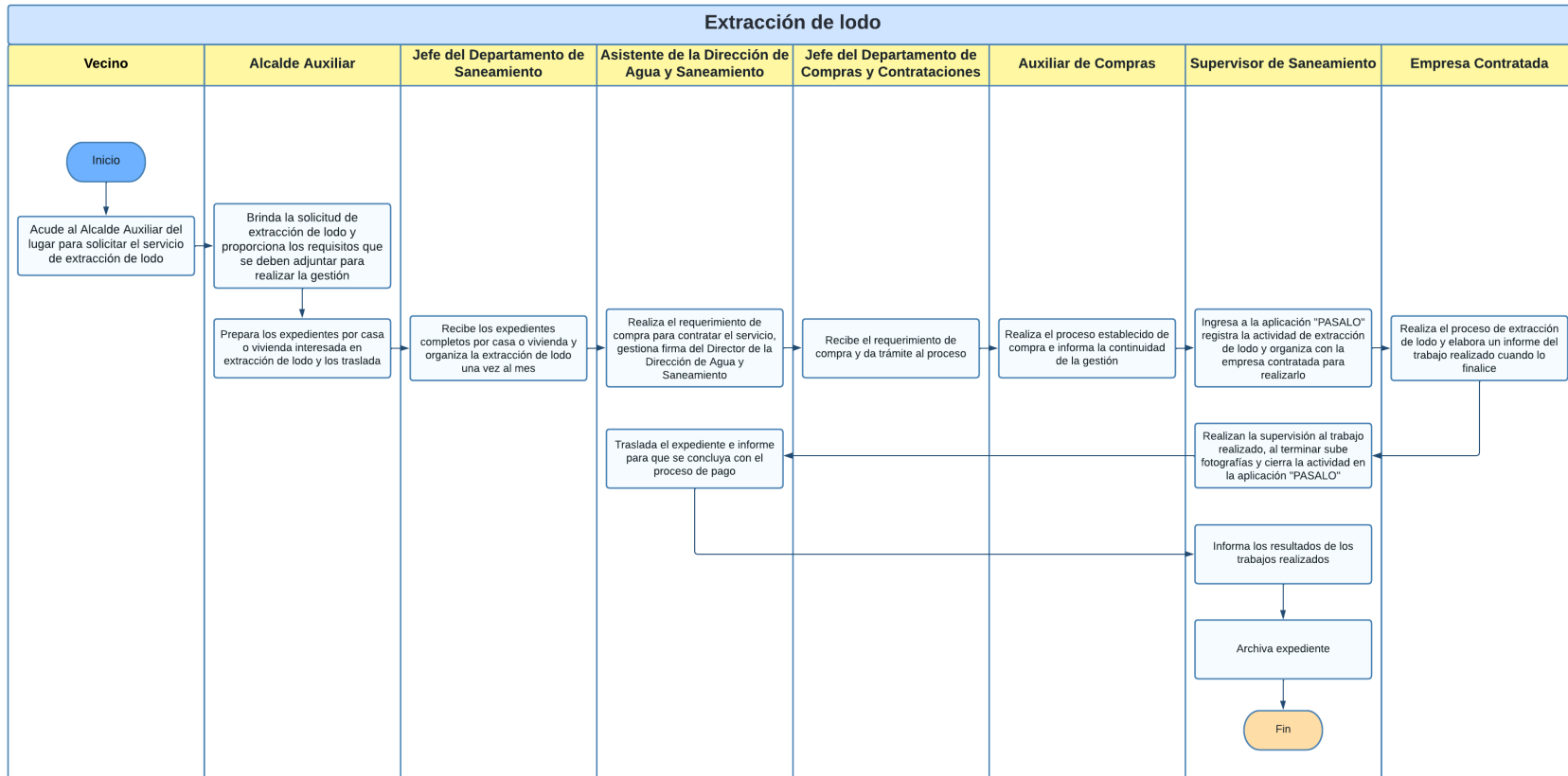
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Acude al Alcalde Auxiliar del lugar para solicitar el servicio de extracción de lodo	Vecino

2	Brinda la solicitud de extracción de lodo y proporciona los requisitos que se deben adjuntar para realizar la gestión	Alcalde Auxiliar
3	Prepara los expedientes por casa o vivienda interesada en extracción de lodo y los traslada	Alcalde Auxiliar
4	Recibe los expedientes completos por casa o vivienda y organiza la extracción de lodo una vez al mes	Jefe del Departamento de Saneamiento
5	Realiza el requerimiento de compra para contratar el servicio, gestiona firma del Director de la Dirección de Agua y Saneamiento y traslada	Asistente de la Dirección de Agua y Saneamiento
6	Recibe el requerimiento de compra y da trámite al proceso	Jefe del Departamento de Compras y Contrataciones
7	Realiza el proceso establecido de compra e informa la continuidad de la gestión	Auxiliar de Compras
8	Ingresa a la aplicación "PASALO" registra la actividad de extracción de lodo y organiza con la empresa contratada para realizarlo	Supervisor de Saneamiento
9	Realiza el proceso de extracción de lodo y elabora un informe del trabajo realizado cuando lo finalice	Empresa Contratada
10	Realizan la supervisión al trabajo realizado, al terminar sube fotografías y cierra la actividad en la aplicación "PASALO"	Supervisor de Saneamiento
11	Traslada el expediente e informe para que se concluya con el proceso de pago	Asistente de Dirección de Agua y Saneamiento
12	Informa los resultados de los trabajos realizados	Supervisor de Saneamiento
13	Archiva expediente	

DOCUMENTOS DE SOPORTE

1	Expediente de vivienda para realizar la extracción de lodo
2	Informe de resultados y fotografías en aplicación "PASALO"

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.3.4. Mantenimiento de plantas de tratamiento de agua residual			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Saneamiento
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P015		X	3 páginas
Descripción General:			
El procedimiento tiene por objeto definir los pasos a seguir para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo necesario para el buen funcionamiento de las plantas de tratamiento de agua residual.			

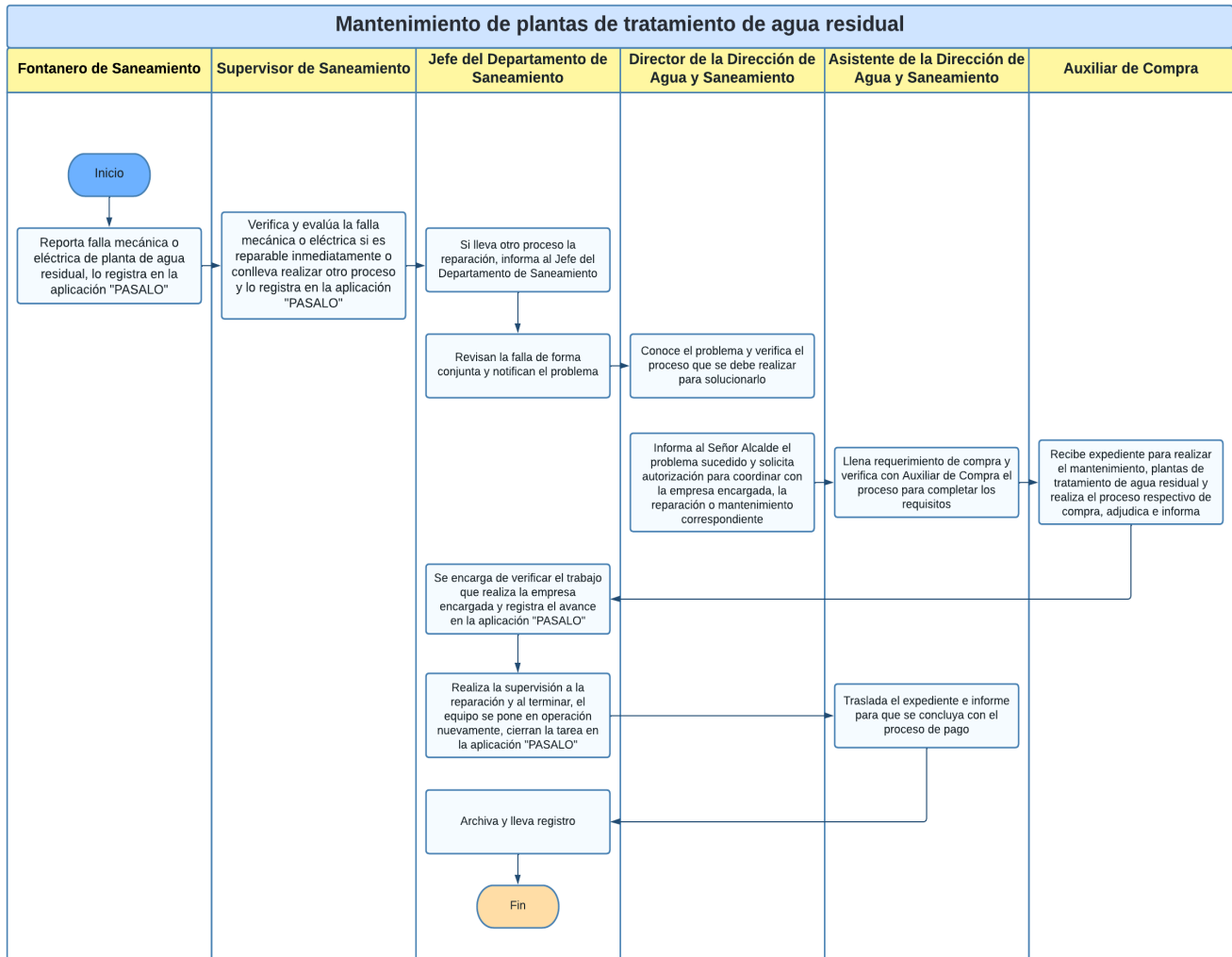
CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Aguas Personal del Departamento de Saneamiento Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización de Director Agua y Saneamiento Visto bueno de la Departamento de Compras y Contrataciones <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planta de tratamiento de agua residual: consiste en una serie de procesos físicos, químicos y biológicos que tienen como fin eliminar los contaminantes presentes en el agua, efluente del uso humano o de otros usos.

DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Reporta falla mecánica o eléctrica de planta de tratamiento de agua potable y residual, lo registra en la aplicación "PASALO"	Fontanero de Saneamiento
2	Verifica y evalúa la falla mecánica o eléctrica si es reparable inmediatamente o conlleva realizar otro proceso y lo registra en la aplicación "PASALO"	Supervisor de Saneamiento
3	Si lleva otro proceso la reparación, informa al Jefe del Departamento de Saneamiento	Jefe del Departamento de Saneamiento
4	Revisan la falla de forma conjunta y notifican el problema	

5	Conoce el problema y verifica el proceso que se debe realizar para solucionarlo	Director de la Dirección de Agua y Saneamiento
6	Informa al señor Alcalde el problema sucedido y solicita autorización para coordinar con la empresa encargada, la reparación o mantenimiento correspondiente.	
7	Llena requerimiento de compra y verifica con Auxiliar de Compra el proceso para completar los requisitos	Asistente de Dirección de Agua y Saneamiento
8	Recibe expediente para realizar el mantenimiento, plantas de tratamiento de agua residual y realiza el proceso respectivo de compra, adjudica e informa	Auxiliar de Compra
9	Verifica el trabajo que realiza la empresa encargada y registra el avance en la aplicación "PASALO"	Jefe del Departamento de Saneamiento
10	Realiza la supervisión a la reparación y al terminar, el equipo se pone en operación nuevamente, cierran la tarea en la aplicación "PASALO"	Jefe del Departamento de Saneamiento
11	Traslada el expediente e informe para que se concluya con el proceso de pago	Asistente de Dirección de Agua y Saneamiento
12	Archiva y lleva registro	Jefe del Departamento de Saneamiento

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Requerimiento de compra
2	Hoja de reporte del trabajo realizado por la empresa contratada

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.3.5. Dictamen técnico para perforación de pozo mecánico			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Saneamiento
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAY-S-P016		X	4 páginas
Descripción General:			
El procedimiento tiene por objeto definir los pasos a seguir para solicitar la aprobación a través del dictamen técnico para perforación de pozo mecánico.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento • Personal del Departamento de Aguas • Personal del Departamento de Saneamiento • Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento del Servicio Público de Agua • Decreto 12-92 Código Municipal • Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente con todos los requisitos del formulario para dictamen de perforación de pozo mecánico <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pozo mecánico: Un pozo mecánico es una perforación vertical en el subsuelo, el cual está diseñada para la explotación del agua subterránea, generalmente es de forma cilíndrica. • Formato DWG: Los archivos DWG contienen un formato binario para el almacenamiento de imágenes en 2D y 3D utilizado por dispositivos CAD (diseño asistido por ordenador).

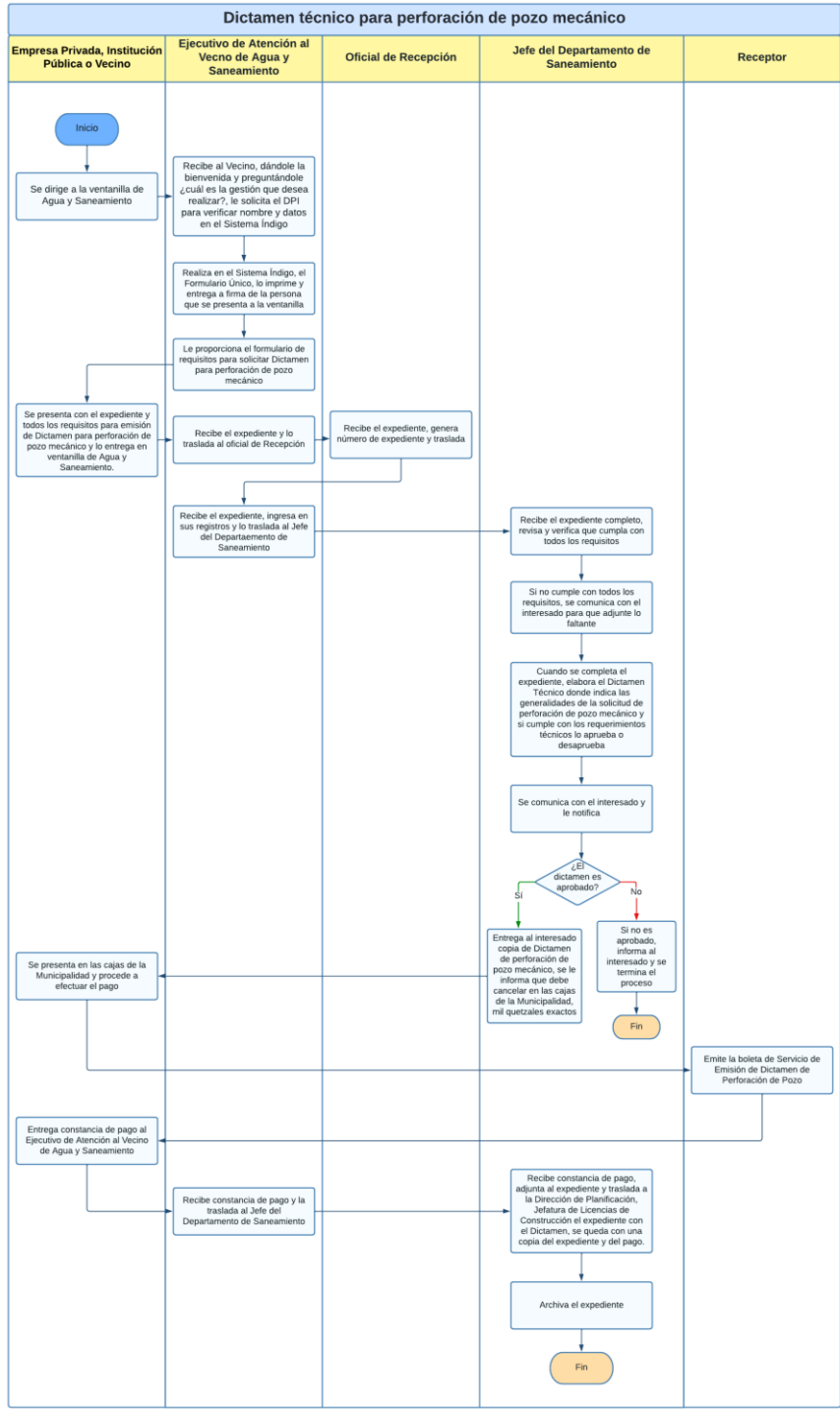
DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la ventanilla de Agua y Saneamiento.	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Realiza en el sistema índigo, el Formulario Único, lo imprime y entrega a firma de la persona que se presenta a la ventanilla.	

4	Le proporciona el formulario de requisitos para solicitar Dictamen para perforación de pozo mecánico	
5	<p>Se presenta con el expediente y todos los requisitos para emisión de Dictamen para perforación de pozo mecánico y lo entrega en ventanilla de Agua y Saneamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y datos generales del solicitante • Nombramiento del representante legal si aplica • Copia de DPI de representante legal o propietario • Solvencia municipal • Certificación del registro de la propiedad de inmueble • Estado de cuenta del IUSI • Estudio Hidrogeológico • Consideraciones de protección ambiental y medidas de mitigación • Estudio de impacto ambiental autorizado por MARN • Datos de la empresa perforadora • Técnicos responsables de la empresa perforadora • Presupuesto de perforación de pozo • Características de la instalación prevista, planos de detalle, plan de trabajo y técnicas a emplear • Plano de ubicación donde se requiere el pozo, coordenadas, datos técnicos del pozo, descripción del establecimiento, industria, actividad o colectividad beneficiada • Plano de ubicación de pozos existentes cercanos, con un radio no menor de 100 metros • Detalle del aprovechamiento que se dará al agua al extraerse, con indicación precisa de la cantidad a extraerse y del beneficio que se va a obtener de la extracción • Propuesta para el tratamiento de aguas residuales • Ubicación de la disposición final de aguas residuales • Copia digital de la documentación y planos en formato de DWG 	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
6	Recibe el expediente y lo traslada al oficial de Recepción	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
7	Recibe el expediente, genera número de expediente y traslada	Oficial de Recepción

8	Recibe el expediente ingresa en sus registros y lo traslada al Jefe del Departamento de Saneamiento	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
9	Recibe expediente completo, revisa y verifica que cumpla con todos los requisitos	Jefe del Departamento de Saneamiento
10	Si no cumple con todos los requisitos, se comunica con el interesado para que adjunte lo faltante.	Jefe del Departamento de Saneamiento
11	Cuando se completa el expediente, elabora el Dictamen técnico donde indica las generalidades de la solicitud de perforación de pozo mecánico y si cumple con los requerimientos técnicos lo aprueba o lo desaprueba.	
12	Se comunica con el interesado y le notifica.	
13	Recibe copia de Dictamen de perforación de pozo mecánico, si es aprobado se le informa que debe cancelar en las cajas de la Municipalidad mil quetzales exactos (Q.1,000.00). Si no es aprobado, informa al interesado y se termina el proceso.	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
14	Se presenta en las cajas del Municipalidad y procede a efectuar el pago	
15	Emite la boleta de Servicio de Emisión de Dictamen de Perforación de Pozo	Receptor
16	Entrega constancia de pago al Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
17	Recibe constancia de pago y la traslada al Jefe del Departamento de Saneamiento	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
18	Recibe constancia de pago, adjunta al expediente y traslada a la Dirección de Planificación, Jefatura de Licencias de Construcción el expediente con el dictamen, se queda con una copia del expediente y del pago	Jefe del Departamento de Saneamiento
19	Archiva en el expediente	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente para solicitar el Dictamen de perforación de pozo mecánico
2	Dictamen técnico aprobado

FLUJOGRAMA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
7.3.6. Autorización de la administración y suministro de agua potable			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
		Dirección de Agua y Saneamiento	Departamento de Saneamiento
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
DAYS-P017		X	4 páginas
Descripción General:			
El procedimiento tiene por objeto definir los pasos a seguir para solicitar el dictamen de autorización de la administración y suministro de agua potable.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Agua y Saneamiento Personal del Departamento de Aguas Personal del Departamento de Saneamiento Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Servicio Público de Agua Decreto 12-92 Código Municipal Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expediente con todos los requisitos del formulario de autorización de la administración y suministro de agua potable. <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento de agua: Suministro de agua potable a una comunidad, que incluye las instalaciones de depósitos, válvulas y tuberías. Aparato sanitario receptáculo que recibe agua de una red de abastecimiento y, una vez utilizada, evacua el sobrante por un sistema de drenaje. Agua Potable: Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano.

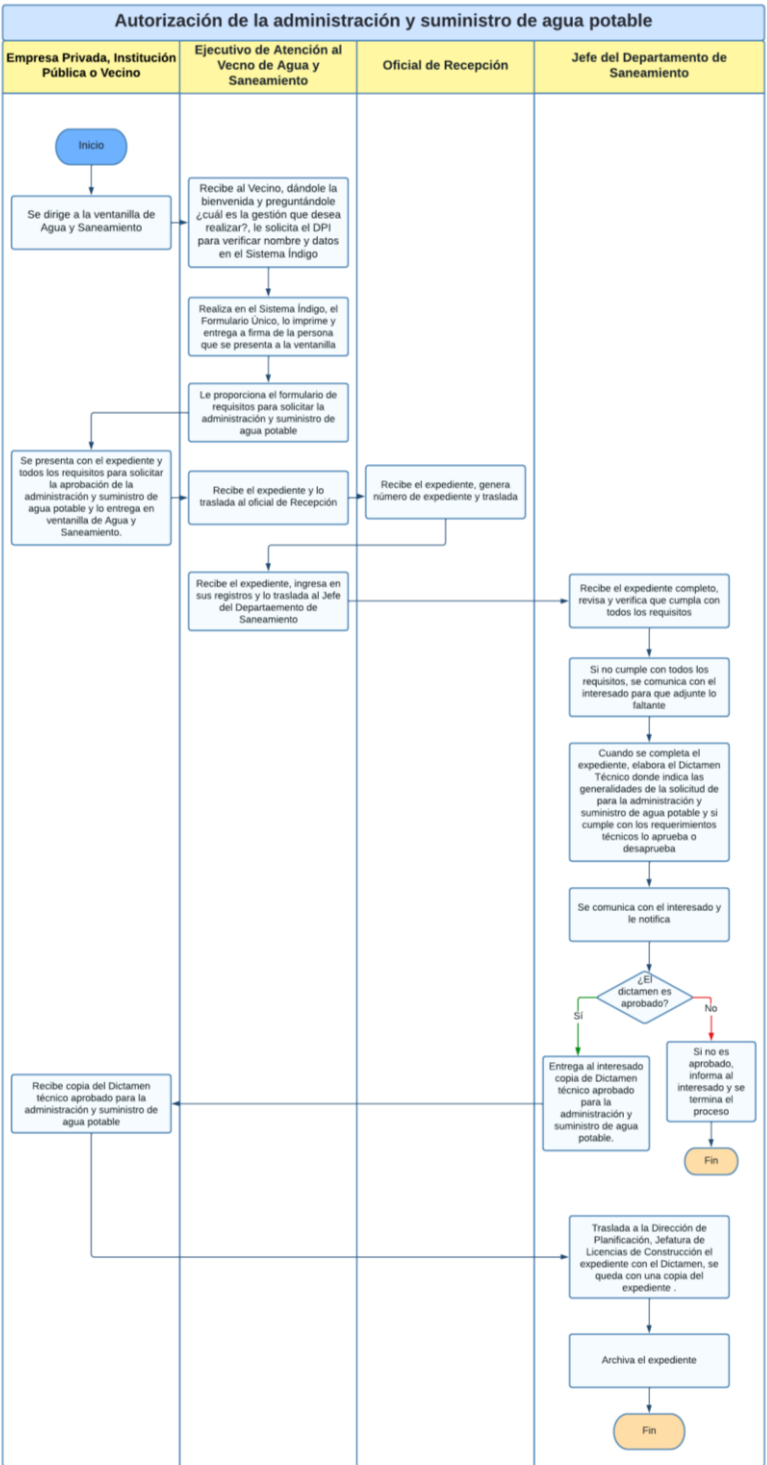
DESCRIPCION SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Se dirige a la ventanilla de Agua y Saneamiento.	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
2	Recibe al Vecino, dándole la bienvenida y preguntándole ¿cuál es la gestión que desea realizar?, le solicita el DPI para verificar nombre y datos en el Sistema Índigo.	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
3	Realiza en el sistema índigo, el Formulario Único, lo imprime y entrega a firma de la persona que se presenta a la ventanilla.	

4	Le proporciona el formulario de requisitos para solicitar la administración y suministro de agua potable	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
5	<p>Se presenta con el expediente y todos los requisitos para la aprobación de la administración y suministro de agua potable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llenar formulario único de solicitud • Dirección para recibir notificaciones • Fotocopia de DPI del representante legal • Testimonio de la escritura de la constitución de la sociedad • Solvencia municipal • Estado de cuenta del IUSI • Certificado del registro de la propiedad del inmueble • Ubicación de pozos, tanque y demás instalaciones para la prestación del servicio, el cual deberá estar a nombre del solicitante • Cantidad de servicios a brindar, nombre y dirección de la aldea, residencial o condominio de cada uno de ellos, donde se prestará el servicio • Manual de operación y mantenimiento de los pozos • Perfil del pozo • Plano de ubicación de los pozos • Análisis de laboratorio físico químico y bacteriológico de agua potable y residual en laboratorios autorizados por la Oficina Guatemalteca de Acreditación (OGA) • Certificación de calidad del agua extendida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS- • Tipo de equipo de bombeo que utilizará el pozo • Capacidad de los tanques e instalaciones respectivas en metros cúbicos • Estudio de impacto ambiental aprobado por Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN- • Valor de ½ paja de agua • Valor de 1 paja de agua • Valor de metro cubico • Valor del exceso de metros cúbicos • Valor por conexión domiciliar • Valor de reconexión domiciliar • Valor de contador • Valor por cambios de contador • Valor del título de agua • Valor de los inmuebles de los pozos • Valor de los inmuebles • Ubicación de los tanques • Cisternas o casetas 	<p>Empresa Privada, Institución Pública o Vecino</p> <p>Empresa Privada, Institución Pública o Vecino</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de los pozos de agua • Valor y características de los equipos de bombeo • Valor del equipo de cloración • Valor de la red de conducción • Valor de la red de distribución • Valor de la acometida eléctrica • Valor de la caseta de bombeo 	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
6	Recibe el expediente y lo traslada al oficial de Recepción	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
7	Recibe el expediente, genera número de expediente y traslada	Oficial de Recepción
8	Recibe el expediente ingresa en sus registros y lo traslada al Jefe del Departamento de Saneamiento	Ejecutivo de Atención al Vecino de Agua y Saneamiento
9	Recibe expediente completo, revisa y verifica que cumpla con todos los requisitos	Jefe del Departamento de Saneamiento
10	Si no cumple con todos los requisitos, se comunica con el interesado para adjuntar lo faltante.	
11	Cuando se completa el expediente, elabora el Dictamen técnico donde indica las generalidades de la solicitud de para la administración y suministro de agua potable y si cumple con los requerimientos técnicos lo aprueba o lo desaprueba.	
12	Se comunica con el interesado y le notifica	
13	Recibe copia de Dictamen técnico aprobado para la administración y suministro de agua potable. Si no es aprobado, informa al interesado y se termina el proceso.	Empresa Privada, Institución Pública o Vecino
14	Traslada a la Dirección de Planificación, Jefatura de Licencias de Construcción el expediente con el dictamen, se queda con una copia del mismo.	Jefe del Departamento de Saneamiento
15	Archiva en el expediente	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Expediente con los requisitos para la Administración y Suministro de Agua Potable
2	Dictamen técnico de aprobación

FLUJOGRAMA



VIII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN

- Revisado y validado por:

NOMBRE	PUESTO	FIRMA Y SELLO
Janhira Isabel Dorigoni López	Directora de la Dirección de Agua y Saneamiento	

IX. FECHA DE VIGENCIA

El presente Manual inicia su vigencia en el momento de ser aprobado por el Concejo Municipal.