

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR
UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETIVOS DEL MANUAL**
- III. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**
- IV. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**
- V. CAMPO DE APLICACIÓN**
- VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**
 - 6.1. Centro de llamadas de Atención al Vecino**
 - 6.2. Aplicación Pásalo**
 - 6.3. Control y Monitoreo PM**
 - 6.4. Control y Monitoreo PMT**
 - 6.5. Atención a Solicitudes de Informes de Grabación de Cámaras de Video vigilancia**
 - 6.6. Memoria de Labores**
- VII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN**

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”**.

EL Manual de Procesos y Procedimientos es una herramienta que permite facilitar la identificación de lineamientos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de la Municipalidad y la responsabilidad de los funcionarios y trabajadores municipales en el desempeño de sus labores.

El propósito del Manual es dar a conocer en forma ordenada y sistemática los procesos o procedimientos por cada dependencia, a efecto de orientar al personal responsable de cada actividad y definir los documentos que deben utilizarse.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

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

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Que la Municipalidad de Santa Catarina Pinula disponga de un Manual de Procesos y Procedimientos actualizado, que facilite la gestión municipal; que permita al personal realizar sus labores con base a una descripción secuencial institucionalizada y conocer su participación y responsabilidad en el cumplimiento de las funciones y desarrollo de las actividades de la Municipalidad y de la dependencia en que la que está asignado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Disponer de un manual en el que se describan los procesos y procedimientos a cumplir por cada dependencia.
2. Disponer de un documento de soporte aprobado que defina los pasos para cada acción relevante a cargo de la dependencia.
3. Que cada puesto de trabajo conozca su participación específica en los procesos y procedimientos de la Municipalidad y la dependencia en la que está asignado.
4. Identificar los diferentes documentos que se requieren para el desarrollo y cumplimiento de cada proceso.
5. Disponer de flujogramas que permitan identificar en forma gráfica la secuencia de los pasos a seguir en los procesos y procedimientos, así como los puestos de trabajo responsables.

III. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

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

VISIÓN

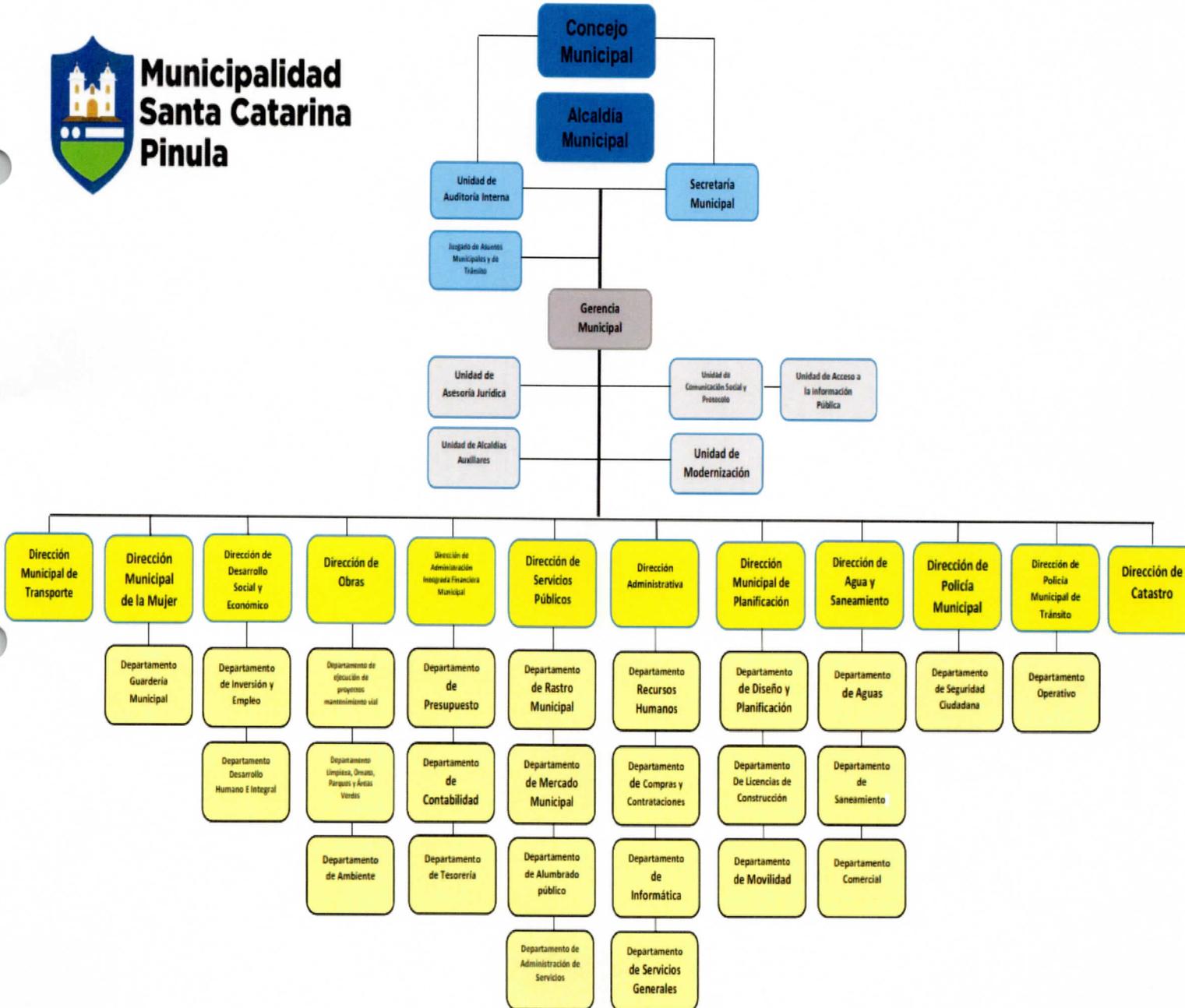
Promover el desarrollo y el bienestar de los habitantes de Santa Catarina Pinula beneficiándolos de un proceso de Gestión Integral que les garantice la eficacia y eficiencia de las obras públicas a través de la buena atención y prestación de los servicios básicos, el transporte, la educación y la seguridad hacia una mejor calidad de vida.

VALORES

- **Honestidad:** Contamos con atributos de calidad humana e integridad moral que permite establecer relaciones internas y 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 municipales comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones y actuamos cuidadosamente al tomar decisiones inherentes a nuestros cargos.
- **Respeto:** Somos servidores municipales que procuramos y mantenemos una convivencia sana, armoniosa y de aprecio con todos los vecinos del municipio, basada en la ética y la moral, y valorando sus intereses y necesidades.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

IV. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

V. CAMPO DE APLICACIÓN

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

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

**VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
UNIDAD DE MODERNIZACIÓN**

No.	Nombre	Proceso	Procedimiento	Código
6.1	Centro de llamadas de Atención al vecino		X	UM-001
6.2	Aplicación Pásalo		X	UM-002
6.3	Control y Monitoreo PM		X	UM-003
6.4	Control y Monitoreo PMT		X	UM-004
6.5	Atención a Solicitudes de Informes de Grabación de Cámaras de Video Vigilancia		X	UM-005
6.6	Memoria de labores		X	UM-006
TOTAL			6	

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
6.1. CENTRO DE LLAMADAS DE ATENCIÓN AL VECINO			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
	Unidad de Modernización		
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
UM-001		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento del Centro de Llamadas de Atención al Vecino tiene por objeto proporcionar apoyo a toda la población de Santa Catarina Pinula, con la intención de generar un enlace directo de las necesidades del vecino y la prestación de servicios Municipales			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula Dependencias Municipales <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actividades diarias <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna

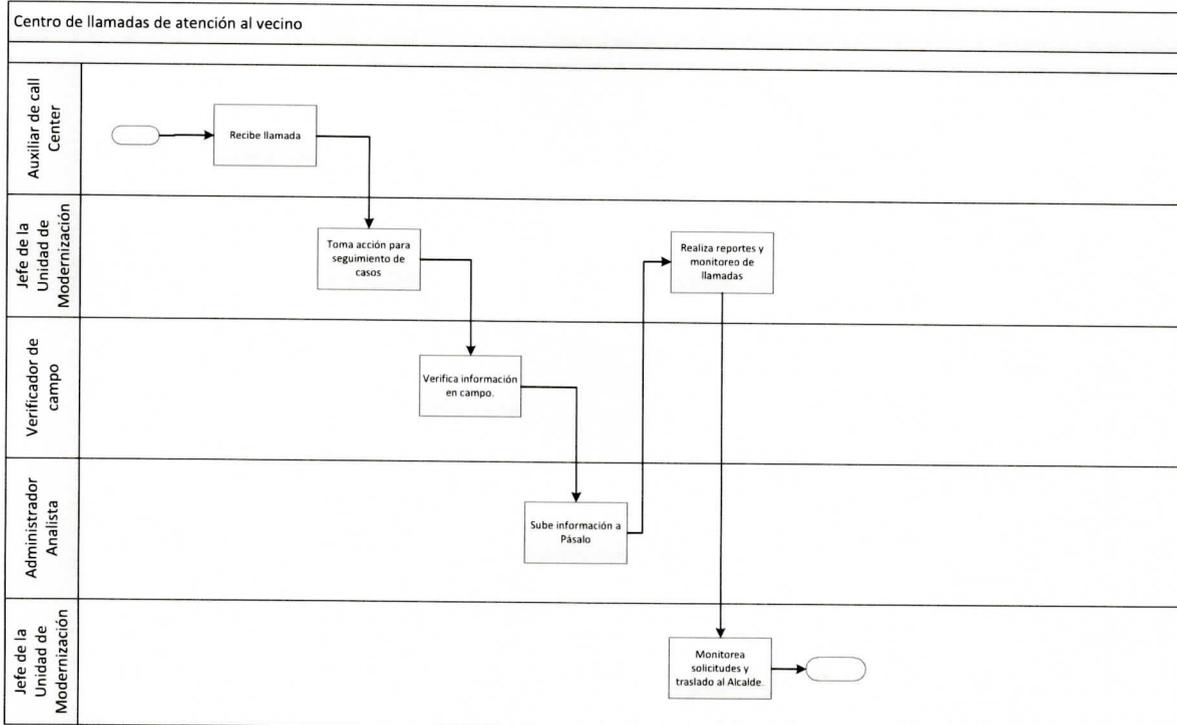
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Recibe de forma cordial las llamadas, procurando resolver de forma inmediata al vecino, orientando de forma adecuada al interesado, e informando a sus jefes inmediatos de la acción planificada.	Auxiliar de Center
2	Toma acción de las llamadas para su correspondiente seguimiento.	Jefe de la Unidad de Modernización
3	Solicita a verificador de campo que se apersona a la dirección que el vecino proporcionó para determinar la magnitud del problema.	Verificador de campo
4	Sube la información proporcionada a Pásalo y es transferida automáticamente a la Dependencia Municipal para su ejecución correspondiente.	Administrador Analista
5	Realiza reportes correspondientes y monitoreo de llamadas.	Jefe de la Unidad de Modernización

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

6	Monitorea las solicitudes de los vecinos para que se cumplan y trasladar un informe diario al Señor Alcalde para estar enterado de lo sucedido.	Jefe de la Unidad de Modernización
----------	---	------------------------------------

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Reportes

FLUJOGRAMA
Procedimiento Centro de Llamadas de Atención al Vecino



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
6.2. APLICACIÓN PASALO			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
	Unidad de Modernización		
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
UM-002		X	3 páginas
Descripción General:			
El procedimiento de la Aplicación Pásalo, tiene por objeto trasladar a los Directores y/o empleados toda información recibida en el área de Modernización y Alcaldías Auxiliares, para optimizar el servicio a los vecinos.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula autorizado para utilizar la aplicación Pásalo <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existencia de usuarios en la aplicación Pásalo <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna

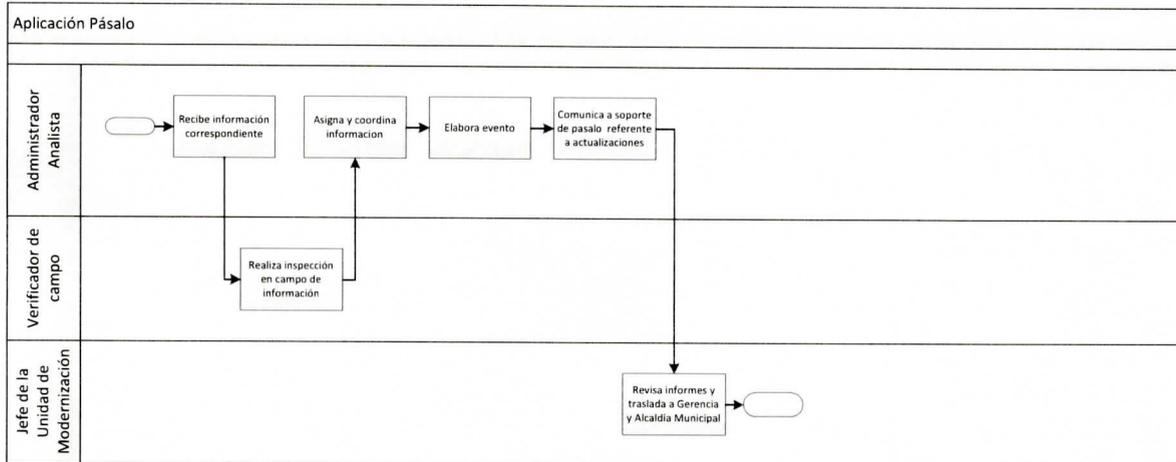
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Recibe información del área de Modernización y Alcaldías Auxiliares para proceder a subirla a la aplicación Pásalo	Administrador Analista
2	Realiza inspección en campo de la información	Verificador de campo
3	Asigna a la Comunidad de Dirección y coordina la información proporcionada a Pásalo	Administrador Analista
4	Elabora el evento con los siguientes datos generales <ul style="list-style-type: none"> Nombre del vecino Dirección exacta del solicitante Número telefónico Descripción de la tarea a verificar y solucionar Fotografías del evento Verifica las tareas asignadas en tiempo real y cierre de evento Pásalo en la Comunidad, por parte de la Dirección. 	Administrador Analista

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

5	Comunica a soporte de pásalo referente a actualizaciones del mismo.	Administrador Analista
6	Revisa informes y trasladarlo a la Gerencia y Alcaldía Municipal	Jefe de la Unidad de Modernización

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Informes

FLUJOGRAMA
Procedimiento Aplicación Pásalo



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
6.3 CONTROL Y MONITOREO PM			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
	Unidad de Modernización		
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
UM-003		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento de Control y Monitoreo PM tiene por objeto monitorear las actividades que se registran en el municipio y en las instalaciones municipales a través de las cámaras de video vigilancia, así como coordinar a nivel municipal e interinstitucional el apoyo que se requiera en casos específicos.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula • Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

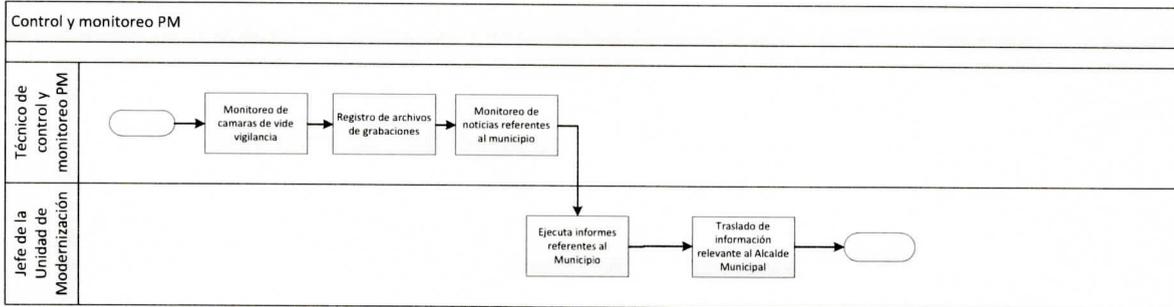
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	<p>Monitorea video cámaras de vigilancia y traslada consignas relacionadas a su puesto (hechos delictivos, incidentes en la vía pública, problemas en la prestación del servicio municipal de transporte, fallecidos, disturbios)</p> <p>Efectúa llamadas a las dependencias Municipales correspondientes y dependencias externas para coordinar el apoyo necesario.</p> <p>Efectúa llamadas para coordinar en casos de emergencia.</p> <p>Casos de incidentes que correspondan resolverlos por medio de la aplicación pásalo, se traslada a donde corresponde para elaboración del evento y solución.</p>	Técnico de control y Monitoreo PM

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

2	Resguarda registro de Archivo de grabaciones que se generen en el centro de monitoreo, para proveer información y documentación en apoyo a las diferentes instituciones que requieran información.	
3	Monitorea noticias relativas al municipio y de trascendencia nacional por medio de radio y televisión	
4	Ejecuta informes referentes al municipio o nivel nacional para traslado al Jefe de Modernización.	
5	Traslada información trascendental referente al Municipio o nivel nacional al Alcalde Municipal	Jefe de la Unidad de Modernización

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Informes

FLUJOGRAMA
Procedimiento Control y Monitoreo PM



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
6.4 CONTROL Y MONITOREO PMT			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
	Unidad de Modernización		
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
UM-004		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento de Control y Monitoreo PMT tiene por objeto monitorear las cámaras para atender y trasladar a donde corresponda informes de Transito, apoyo en accidentes automovilísticos y obstaculización en la vía pública.			

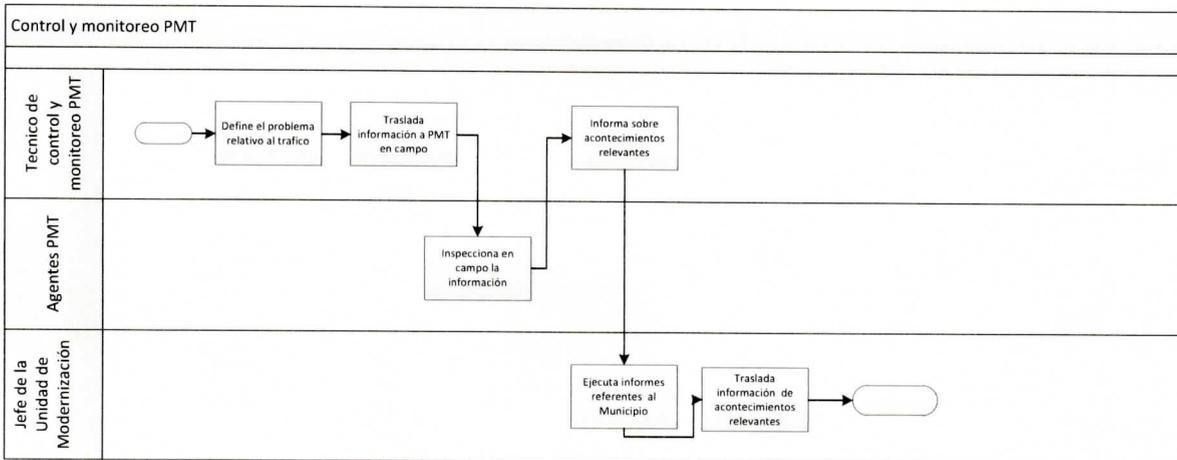
CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula • Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Define el problema relativo al tráfico.	Técnico de Control y Monitoreo PMT
2	Traslada información por medio de radio comunicador y llamadas al personal operativo de PMT para solución del problema	
3	Inspecciona en campo la información brindada por Técnico de Control Monitoreo PMT	Agentes PMT
4	Informa sobre acontecimientos relevantes al jefe inmediato	Técnico de Control y Monitoreo PMT
5	Ejecuta informes referentes al municipio o nivel Nacional para traslado al Jefe de Modernización.	Jefe de la Unidad de Modernización
6	Traslada información de acontecimientos relevantes	Jefe de la Unidad de Modernización

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Informes

FLUJOGRAMA
Procedimiento Control y Monitoreo PMT



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
6.5 ATENCION A SOLICITUDES DE INFORMES DE GRABACION DE CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
	Unidad de Modernización		
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
UM-005		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento de atención a solicitudes de informes de grabación de cámaras de video vigilancia tiene por objeto trasladar información visual a las entidades competentes y facultadas para requerir dichos informes a la Municipalidad.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser una entidad facultada <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

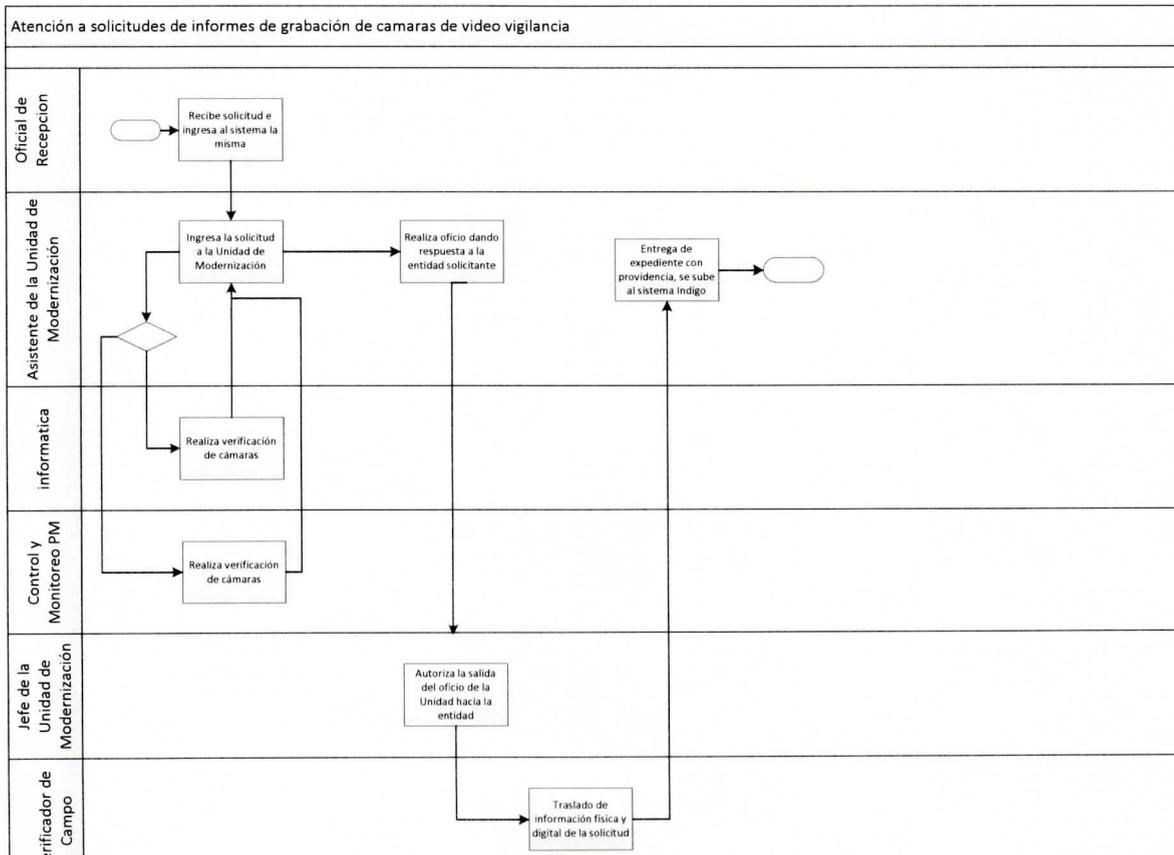
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Recibe solicitud y registra en sistema índigo la petición de informes de grabación de cámaras de video vigilancia	Oficial de Recepción
2	Ingresa solicitud de la entidad requirente a la Unidad	Asistente de la Unidad de Modernización
3	Realiza verificación de cámaras	Control y Monitoreo / Informática
4	Realiza oficio dando respuesta a la entidad solicitante	Asistente de la Unidad de Modernización
5	Autoriza la salida del oficio de la Unidad de Modernización a la entidad requirente.	Jefe de la Unidad de Modernización.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

6	Traslada información física y digital de lo solicitado según sea el caso.	Verificador de campo
7	Traslada expediente completo a recepción con providencia autorizada por el Jefe de Modernización y subir al sistema índigo.	Asistente de la Unidad de Modernización

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Ficha de expediente físico
2	Oficio
3	Providencia
4	DVD
5	Sistema Índigo

FLUJOGRAMA
Procedimiento Atención a Solicitudes de Informes de Grabación de Cámaras de Video Vigilancia



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
6.6 MEMORIA DE LABORES			
INFORMACIÓN GENERAL			
Dependencia	Unidad	Dirección	Departamento
	Unidad de Modernización		
Código	Proceso	Procedimiento	No. De Páginas
UM-006		X	2 páginas
Descripción General:			
El procedimiento de Memoria de Labores tiene por objeto evaluar el trabajo mensual y anualmente que se tiene dentro de la Unidad, con la finalidad de medir el trabajo que se realiza.			

CRITERIOS GENERALES
<p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

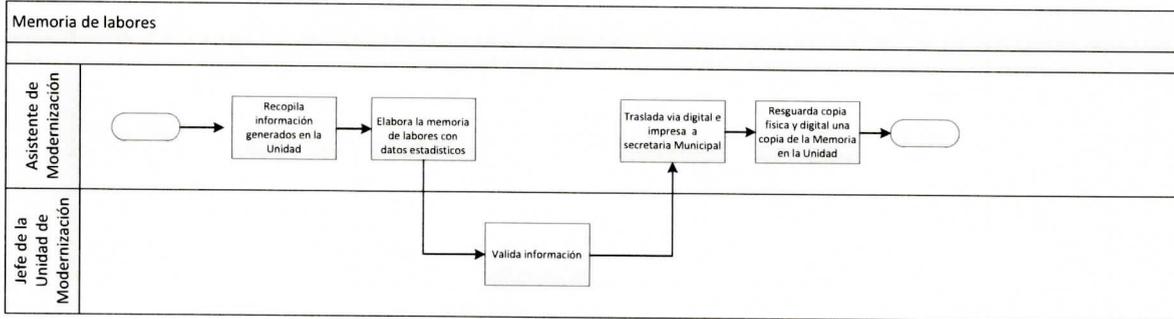
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Recopila información de reportes que generan en la Unidad de Modernización	Asistente de Modernización
2	Elabora la memoria de labores con datos estadísticos y graficas mensuales y anuales.	
3	Valida la información recabada en la memoria	Jefe de la Unidad de Modernización
4	Traslada vía digital e impresa a través de oficio a Secretaria Municipal.	Asistente de Modernización
5	Resguarda una copia física y digital de la memoria de labores en la Unidad de Modernización	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	
1	Memoria de labores
2	Oficio

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

FLUJOGRAMA

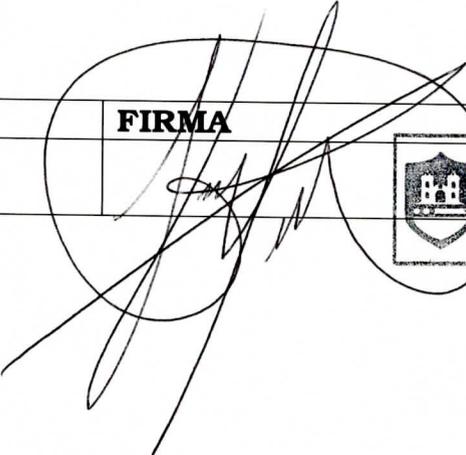
Procedimiento Memoria de Labores



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

VII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN

REVISADO Y VALIDADO POR:

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
José Manuel Contreras Barillas	Jefe Unidad de Modernización	



**UNIDAD DE
MODERNIZACIÓN**
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

SOLUCIONA