



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



SERVICIOS PUBLICOS Y SERVICIOS GENERALES



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Gestión 2020-2024

@ Email: munisanjuanermita@hotmail.com - Teléfono: 7963 0000

Unidos Haremos...
...Más que Historia

Administración 2020-2024



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



INDICE

PRESENTACIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	2
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	3-4
SIMBOLOGÍA ANSI PARA DIAGRAMAS DE FLUJO.....	5
PROCEDIMIENTOS SERVICIOS GENERALES.....	6-7
CENTRO RECREATIVO.....	8-9
CEMENTERIO GENERAL	10-11
ALUMBRADO PÚBLICO	12-13
DESECHOS SÓLIDOS	14-15
RED VIAL MUNICIPAL.....	16-17
TRASPORTE.....	18-19



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



I. PRESENTACIÓN

La Corporación Municipal, precedida por: **MIGUEL ANGEL LÓPEZ GÚTIERREZ** período comprendido del **2020-2024** consideró necesario la elaboración de un "Manual de Organización y Funciones" de la Unidad de Servicios Públicos, con el propósito de mejorar los sistemas y procedimientos administrativos.

Se espera que el presente Manual sea debidamente aprovechado y que contribuya efectivamente al mejoramiento de la Administración Municipal.

PROPOSITOS DEL MANUAL:

De lo indicado anteriormente se puede establecer que los propósitos de este manual son:

- Desarrollar un sólido aparato organizacional, que contribuya al avance de Planes de Gobierno Municipal, de conformidad con las prioridades establecidas y la capacidad disponible.
-
- Que todos los trabajadores de la Municipalidad tengan una adecuada comprensión de sus propias atribuciones y responsabilidades.
-
- Detallar un instrumento que sirva al personal, para conocer las funciones que le corresponde desempeñar, de tal manera que se realicen las actividades municipales con el mejor aprovechamiento de los recursos.
- Impedir los conflictos por razones de jurisdicción administrativa y la duplicidad de funciones.



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



II. OBJETIVOS

Objetivos Generales

Mejorar la organización de la Municipalidad de San Juan Ermita, estableciendo los procedimientos apropiados a cada dirección, y los requisitos mínimos y competencias que debe tener todo colaborador aspirante a una plaza vacante dentro o fuera de la municipalidad.

Objetivos Específicos

- Detallar el perfil de cada uno de los puestos de los diferentes departamentos que conforman la organización y estructura de la Municipalidad de San Juan Ermita, facilitando las tareas que le corresponde a cada colaborador para el desempeño eficaz de sus funciones.
- Conocer los procesos internos para la toma de decisiones y pasos a seguir para que las actividades puedan llevarse a cabo y de la mejor manera



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



III. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Legislación de Carácter General

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Código Municipal

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 de Gobiernos Locales, SICOIN GL.
- Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública.
- Manual de Clasificación Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala.
- Manual de Administración Financiera Integrada Municipal, MAFIM.
- Normas para el Uso de Sistemas de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado-GUATECOMPRAS y sus reformas.

Legislación en Materia Laboral

- Código Municipal
- Ley de Servicio Municipal
- Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público
- Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo
- Ley de Bonificación Incentivo
- Ley Orgánica del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal y su Reglamento.



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Ley de en Materia de Registro Civil y Registro de Vecindad

- Ley de Registro Nacional de las Personas
- Código Civil
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Código de Notariado

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

Disposiciones Municipales

- Reglamento Interno de Trabajo y otros



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



IV. SIMBOLOGÍA ANSI PARA DIAGRAMAS DE FLUJO

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio	Señala donde inicia un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Fin	Señala la terminación de un procedimiento.



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



V. PROCEDIMIENTOS

5.1. Procedimiento servicios generales

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D	PROCEDIMIENTO	CODIGO
	SERVICIOS GENERALES	PR-SP-001
Descripción: El procedimiento para brindar los servicios generales a la población tiene por obojetivo, velar porque las instalaciones del edificio municipal estén en las mejores condiciones para los visitantes y colaboradores municipales.		
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Asigna las áreas de trabajo a colaboradores, dentro y fuera de la municipalidad.	Encargado de Servicios Públicos
2	Acata ordenes de jefe inmeadito y realiza lo asigando.	Personal operativo
3	Supervisa que las tareas que asignó, se realicen de la mejor manera.	Encargado de Servicios Públicos
4	Recibe solicitudes de salón, mobiliario y sonido.	Encargado de Servicios Públicos
5	Pide autorización de alcalde de solicitudes recibidas indicando la disponibilidad para la fecha solicitada.	Encargado de Servicios Públicos
6	Realiza conocimientos de entrega y coordina para el traslado de la misma.	Encargado de Servicios Públicos
Documentación de soporte		
1	Planificación semanal	
2	Solicitudes	

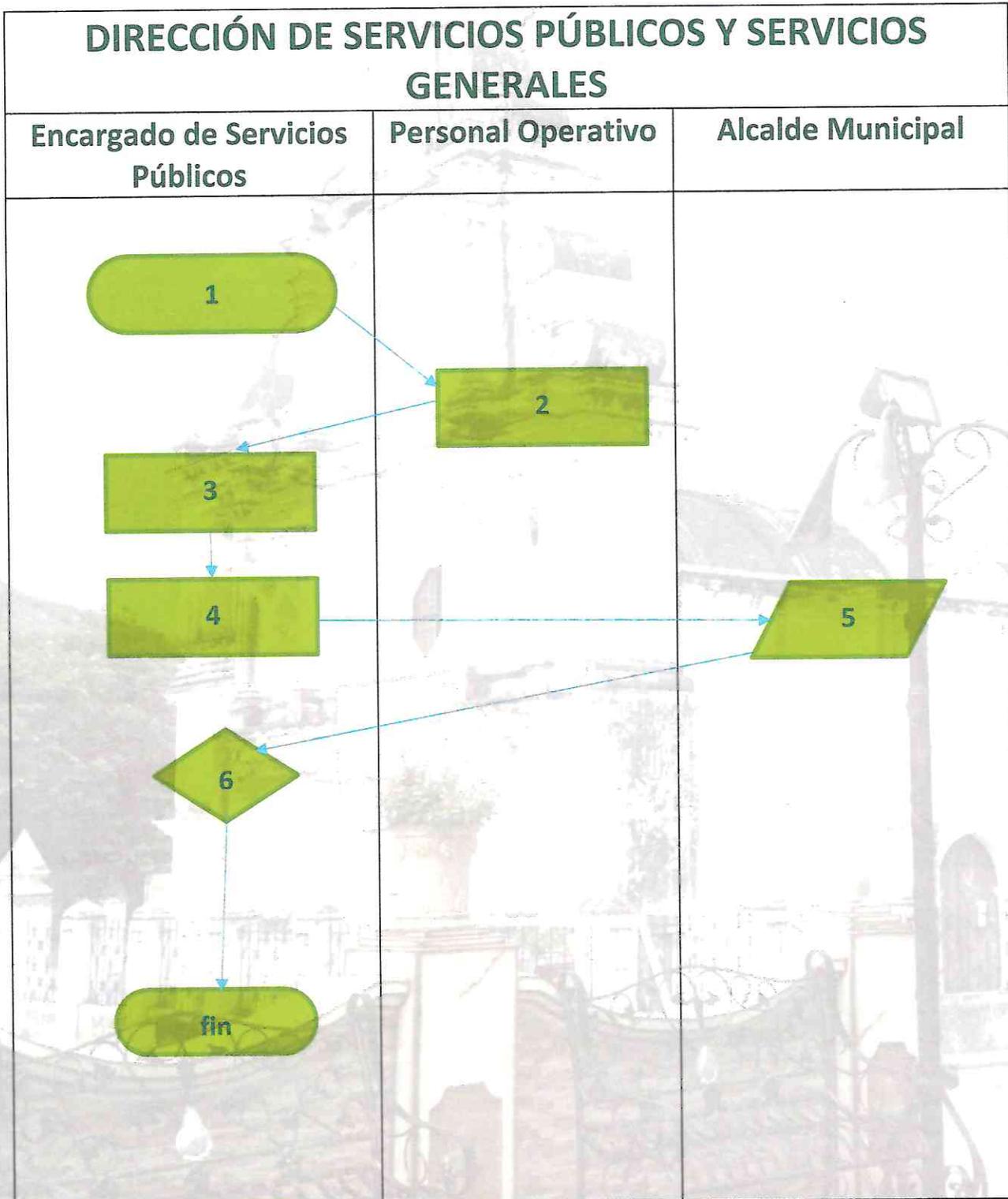


Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-001





Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



5.2. Procedimiento Centro Recreativo

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D	PROCEDIMIENTO	CODIGO
	CENTRO RECREATIVO	PR-SP-002
Descripción: El Procedimiento tiene como fin brindar a la población un servicio de calidad, mediante el uso de las instalaciones del Centro Recreativo Municipal, con momentos de recreación y convivencia para niños, jóvenes y adultos.		
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Asiga las actividades que deben realizar los encargados del centro recreativo.	Encargado de Servicios Públicos
2	Realiza lo que le ha sido asignando.	Encargados del centro recreativo
3	Supervisa constantemente que dichas instalaciones esten en las mejores condiciones.	Encargado de Servicios Públicos
4	Recibe solicitudes para prestamos o alquiler de mobiliario o centro recreativo.	Encargado de Servicios Públicos
5	Pide autorización de alcalde municipal de solicitudes recibidas inidicando la disponibilidad para la fecha solicitada.	Encargado de Servicios Públicos
6	Realizan el pago correspondiente en la Dirección de Adminstración Financiera DAFIM	Solicitantes
7	Recibe Comprobantes de pago, Realiza conocimientos de entrega, y coordina para el traslado de la misma.	Encargado de Servicios Públicos
Documentación de soporte		
1	Planificación semanal	
2	Solicitudes	
3	Comprobantes	

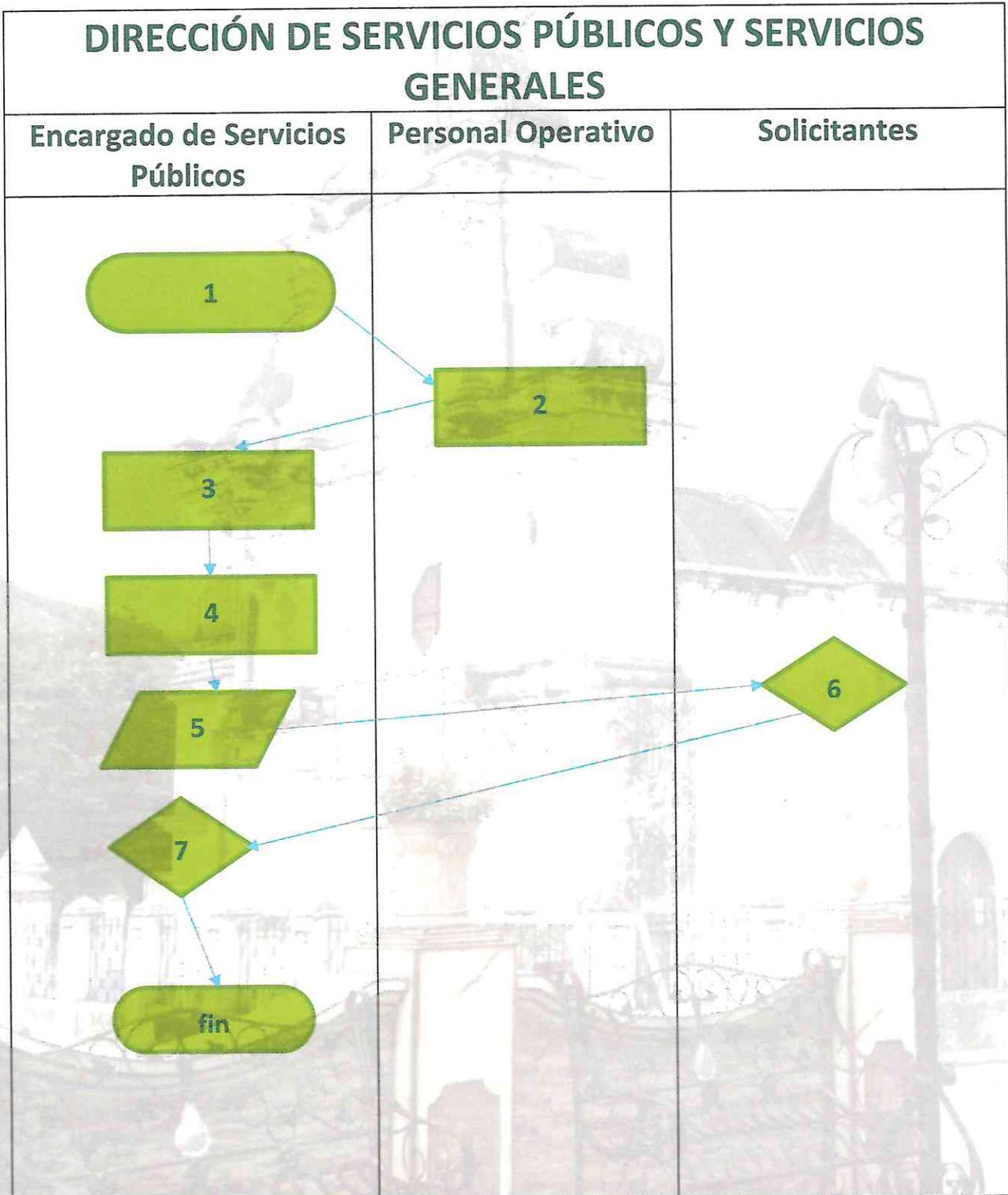


Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-002





Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



5.3. Procedimiento Cementerio General

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D		PROCEDIMIENTO	CODIGO
		CEMENTERIO GENERAL	PR-SP-003
Descripción: Tiene como objetivo mantener en buenas condiciones el cementerio general del municipio, brindando un buen servicio a cada persona que visita dicho lugar.			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Asiga las actividades que debe realizar el encargado del cementerio.	Encargado de Servicios Públicos	
2	Realiza las actividades que le fueron asignadas.	Encargado de cementerio	
3	Supervisa constantemente las actividades que realiza el encargado del cementerio se realicen de la mejor manera.	Encargado de Servicios Públicos	
4	Recibe y revisa comprobantes de pago de la municipalidad, para la construccion de bovedas.	Encargado de cementerio	
5	Cordina con el encargado de ordenamiento territorial para la supervision y asignacion del lugar en donde le sera asignado construir.	Encargado de cementerio	
Documentación de soporte			
1	Planificación semanal		
2	Comprobantes de pago		

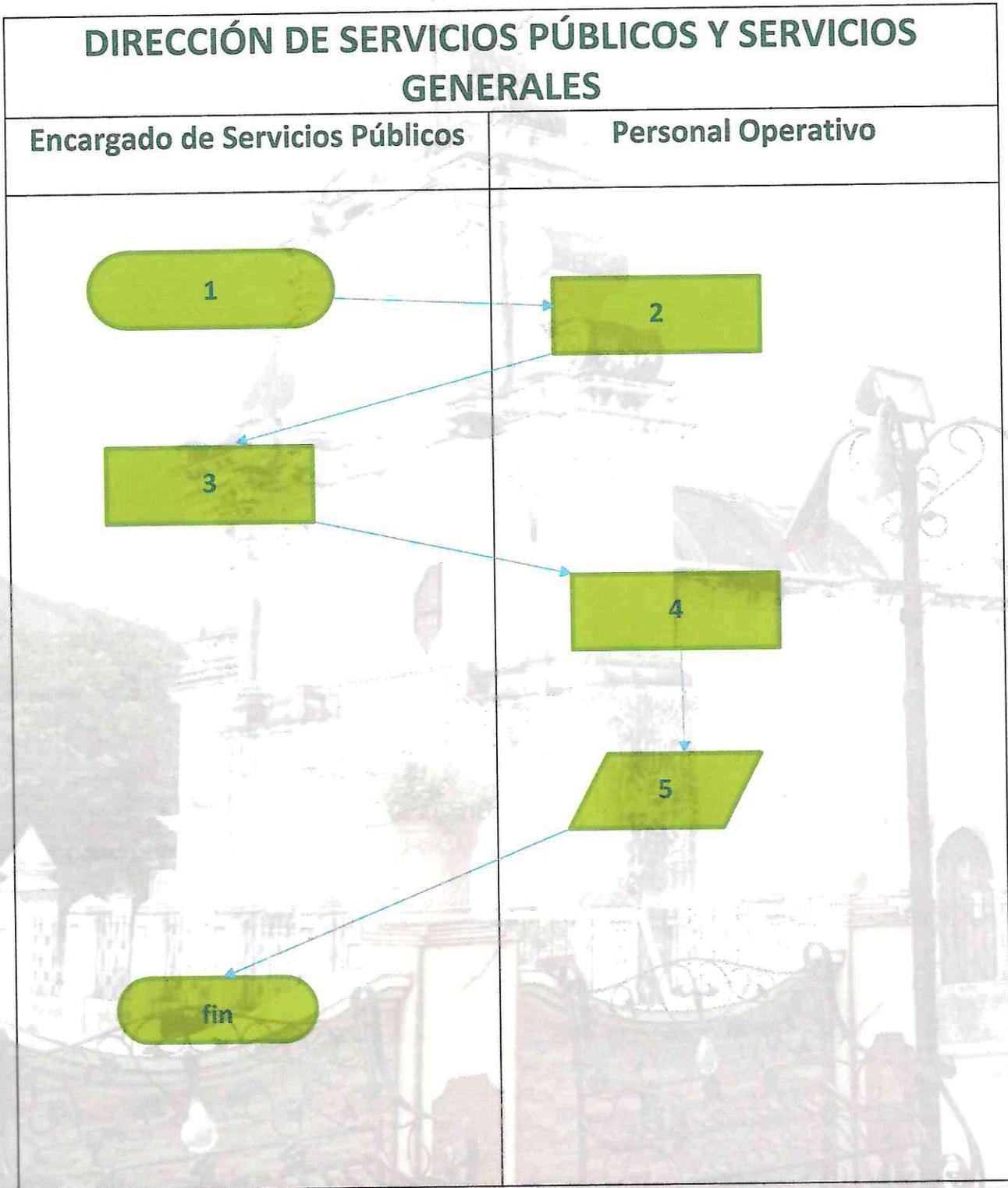


Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-003





Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



5.4. Procedimiento Alumbrado Público

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D		PROCEDIMIENTO	CODIGO
		ALUMBRADO PÚBLICO	PR-SP-004
Descripción: Tiene como objetivo principal la red de alumbrado público, mediante el arreglo y mantenimiento de lámparas públicas.			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Recibe notificaciones de personas reportando lámparas quemadas.	Encargado de Servicios Públicos	
2	Gira instrucciones al electricista municipal para el arreglo de lámparas quemadas.	Encargado de Servicios Públicos	
3	Pide las lámparas respectivas al encargado de almacén.	Electricista municipal	
4	Realiza lo requerido por su jefe inmediato.	Electricista municipal	
5	Verifica con los solicitantes el estado de las lámparas con las mejoras llevadas a cabo.	Encargado de Servicios Públicos	
Documentación de soporte			
1	Planificación semanal		
2	Solicitudes		



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.

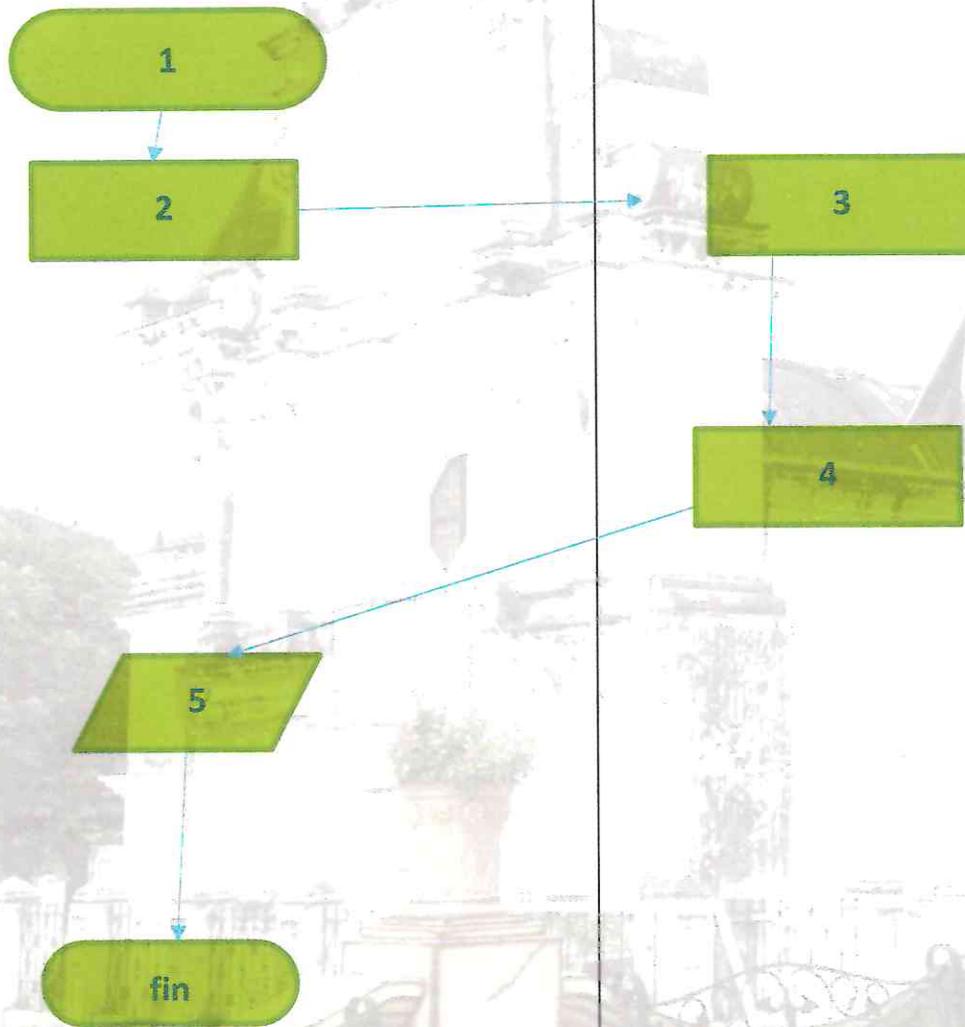


Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-004

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES

Encargado de Servicios Públicos

Personal Operativo





Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



5.5. Procedimiento Desechos Solidos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D		PROCEDIMIENTO	CODIGO
		DESECHOS SOLIDOS	PR-SP-005
Descripción: Tiene como fin la recolección de los desechos sólidos del municipio y de sus comunidades, brindando un servicio de calidad a toda la población Sanjuanera.			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Cordina y asigna a empleados para llevar a cabo la recolección de los desechos sólidos los días lunes y jueves de cada semana.	Encargado de Servicios Públicos.	
2	Piden las tikets de cobro a la direccion de administración financiera municipal un día antes para.	Personal Operativo	
3	Revisar las instalaciones del palacio municipal para la recolección de basura.	Personal operativo	
4	Notifica a su jefe inmediato cualquier percance que sucediere mediante la recolección de basura.	Personal Operativo	
Documentación de soporte			
1	Planificación semanal		



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-005

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES

Encargado de Servicios Públicos

Personal Operativo

1

2

3

4

fin



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



5.6. Procedimiento Red Vial Municipal

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D		PROCEDIMIENTO	CODIGO
		RED VIAL MUNICIPAL	PR-SP-006
Descripción: Tiene como fin la recolección de los desechos sólidos del municipio y de sus comunidades, brindando un servicio de calidad a toda la población Sanjuanera.			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Identifica caminos que deben ser limpiados o arreglados	Encargado de Servicios Públicos.	
2	Recibe solicitudes de cocodes y otras personas para el arreglo de caminos o limpieza.	Encargado de Servicios Públicos.	
3	Gira instrucciones a empleados municipales para el arreglo de caminos o limpieza	Encargado de Servicios Públicos.	
4	Llevan a cabo lo requerido por el jefe inmediato.	Empleados municipales	
5	Realiza informes para ser trasladados donde corresponda para documentacion de soporte.	Encargado de Servicios Públicos	
Documentación de soporte			
1	Planificación semanal		
2	Solicitudes		

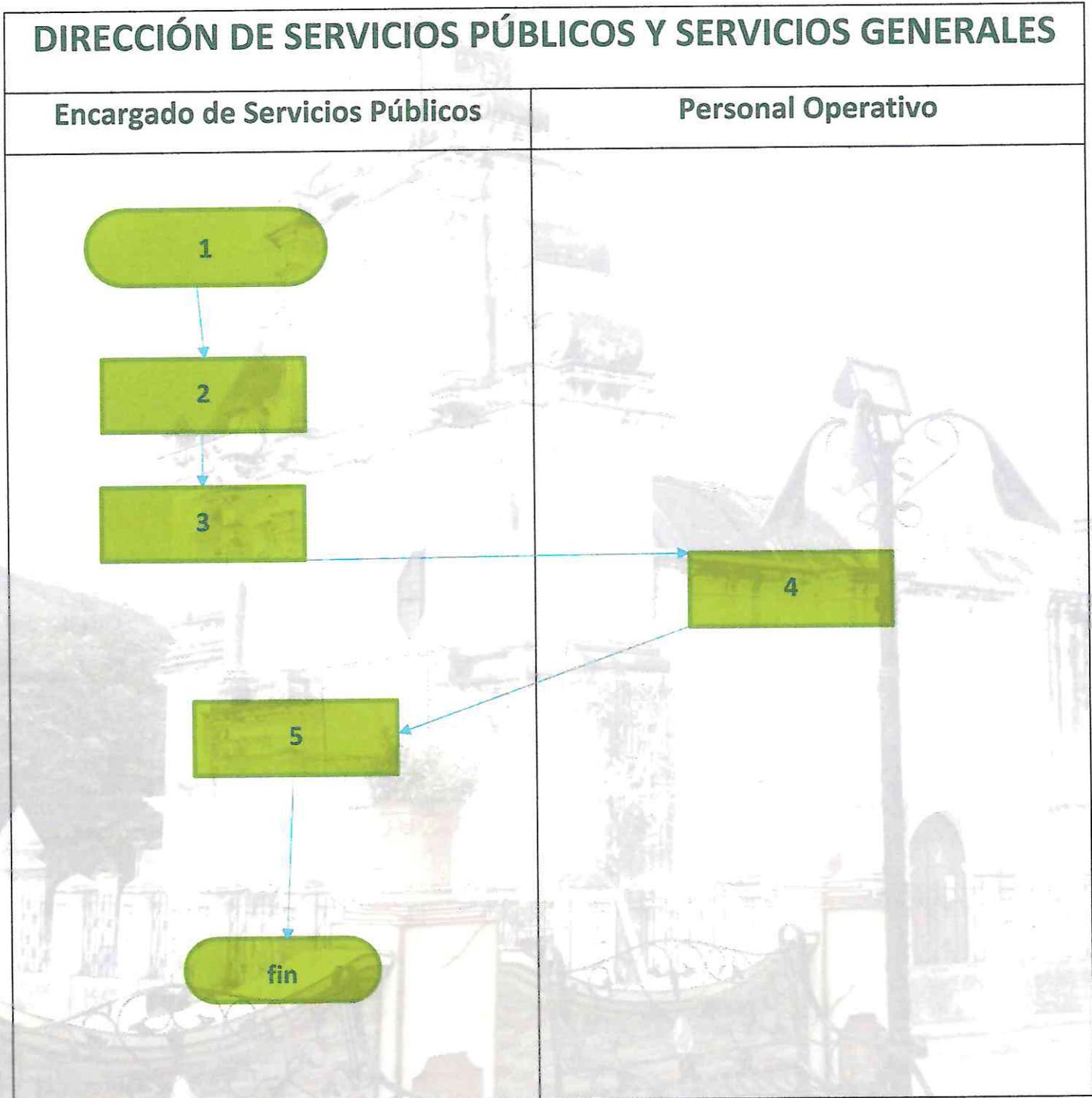


Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-007





Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



5.7. Procedimiento Transporte

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS GENERALES-D		PROCEDIMIENTO	CODIGO
		TRANSPORTE	PR-SP-007
Descripción: Tiene como objetivo brindar un buen servicio a la población, mediante vehículos municipales.			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Recibe solicitudes de personas solicitando algun medio de transporte.	Encargado de Servicios Públicos	
2	Pide autorización con alcalde municipal para ceder los vehiculos solicitados.	Encargado de Servicios Públicos	
3	Gira instracciones a los pilotos para llevar a cabo lo requerido por las personas.	Encargado de Servicios Públicos	
4	Realiza lo requerido por el jefe inmediato	Pilotos Municipales	
5	Notifica a su jefe inmediato si hubiere algun daño con los vehiculos.	Pilotos municipales	
6	Noticar al alcalde municipal si los daños con los vehiculos son mayores para la autorizacion de las reparaciones.	Encargado de Servicios Públicos	
Documentación de soporte			
1	Planificación semanal		
2	Solicitudes		



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Diagrama de flujo del procedimiento PR-SP-007





Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN ERMITA, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LEGAJO DE HOJAS MÓVILES DEL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL, DONDE SE ENCUENTRA EL ACTA DE SESIÓN PÚBLICA ORDINARIA NÚMERO: 41-2021, QUE COPIADA LITERALMENTE EN SU PUNTO CONDUCENTE CONTIENE LO SIGUIENTE: _____

Sesión Pública ordinaria, celebrada por el Honorable Concejo Municipal de la Municipalidad de San Juan Ermita, departamento de Chiquimula, el día miércoles cuatro de agosto del año dos mil veintiuno, cuando son las diecisiete horas en punto, reunidos en el Salón de Sesiones, ubicado en el interior del edificio edil, las siguientes personas: Alcalde Municipal: Miguel Angel López Gutiérrez, quien preside la sesión, Síndico Primero: Walter René Pazos Zacarías, Síndico Segundo: Petronila Méndez Lemus, Concejal Primera: Blanca Rosa Morales Martínez de Gutiérrez; Concejal Segundo: Ramiro Edmundo Martínez Lemus, Concejal Tercero: Marvin Anibal Martínez Zacarías, Concejal Cuarto: Benjamín Méndez Roque. Actúa como Secretario Municipal, Rigoberto López Folgar, con el objeto de dejar constancia de lo siguiente. **PRIMERO:** El ciudadano Miguel Angel López Gutiérrez, en su calidad de Alcalde Municipal de esta comuna y quien dirige la presente sesión, da la bienvenida a los miembros del Concejo Municipal, agradeciéndoles su buena voluntad y puntualidad, seguidamente solicita a la ciudadana Petronila Méndez Lemus que dirija una oración...**DECIMOSEPTIMO: CONSIDERANDO** Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala las Municipalidades son entes autónomos, correspondiéndoles dentro de otras funciones la de atender los servicios locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios, pudiendo para dichos efectos emitir las ordenanzas y reglamentos respectivos; así como que el gobierno municipal debe ser ejercido por un concejo. **CONSIDERANDO** Que, de conformidad con lo establecido en el Código Municipal, corresponde con exclusividad al Concejo Municipal, el ejercicio del gobierno del municipio y dentro de sus atribuciones le compete la decisión de los asuntos municipales, la emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales, la creación, supresión o modificación de sus dependencias. **CONSIDERANDO:** Que el Concejo Municipal dentro de su competencia, tiene la iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales, así como el control y la fiscalización de los diversos asuntos del gobierno municipal y de su administración. **POR TANTO:** En uso de las facultades legales que le confieren los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 3,5,9, 33, 35 literales a) e i), y 42 del Código Municipal, Decreto número 12-2007 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas **ACUERDA: I)** por unanimidad de votos aprobar los siguientes manuales: Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Municipal de Planificación, Manual de



Municipalidad de San Juan Ermita

DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA, GUATEMALA, C.A.



Normas y Procedimientos de la Dirección Municipal de la Mujer, Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Gestión Ambiental Municipal, Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Públicos y Servicios Generales, Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina Municipal de Arte, Cultura y Deportes, Manual de Normas y Procedimientos de Secretaría Municipal, Manual de Normas y Procedimientos de Biblioteca Municipal, Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna, Manual de Normas y Procedimientos de Oficina Municipal de Agua y Saneamiento, Manual de Normas y Procedimientos del Juzgado de Asuntos Municipales, Manual de Normas y Procedimientos de La Dirección de Recursos Humanos, Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Compras, Adquisiciones y Contrataciones, Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Municipal de Seguridad Alimentaria y Nutricional, Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Desarrollo Económico II) Certifíquese y cúmplase.

Y, PARA LOS USOS LEGALES QUE AL INTERESADO CONVenga, SE EXTIENDE, FIRMA Y SELLA LA PRESENTE EN DOS HOJAS MEMBRETADAS, EN EL MUNICIPIO DE SAN JUAN ERMITA, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA A SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO.

Rigoberto López Folgar
Secretario Municipal



Visto Bueno: Miguel Ángel López Gutiérrez
Alcalde Municipal



@ Email: munisanjuanermita@hotmail.com - Teléfono: 7963 0000

**¡Juntos Haremos...
...Más que Historia**

Administración 2020-2024