

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE AGUA DEPAGUA

PROCEDIMIENTOS

1. Concesión de servicio de agua
2. Gestión de morosidad por servicio de agua
3. Convenios de pago
4. Traspaso de servicio de agua
5. Suspensión de servicio de agua
6. Reconexión de servicio de agua
7. Lectura de contadores

	Dirección de Agua Potable	
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Concesión de servicio de agua</u>	Tiempo: 3 a 5 días

Descripción General:

Es el proceso de otorgar, registrar e instalar un nuevo servicio de agua al vecino que lo solicite y cumpla con los requisitos establecidos en el reglamento para la prestación del servicio de agua de la Municipalidad de Poptún.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio.

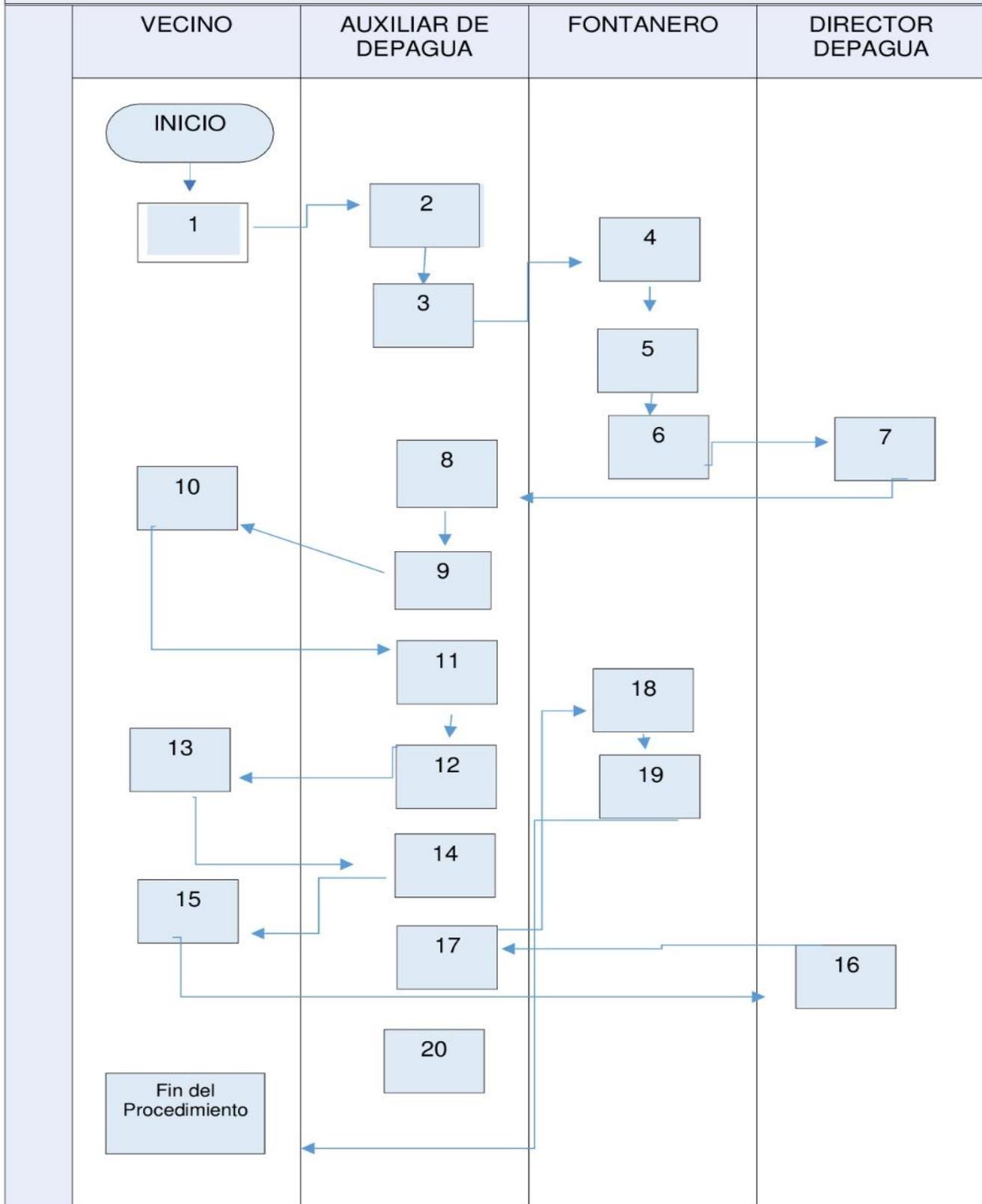
Requisitos:

- Formulario de Solicitud
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de Boleto de ornato año en curso
- Fotocopia de documento que certifique la propiedad del inmueble
- Solvencia municipal del propietario del inmueble
- Fotocopia de recibo de luz (Si posee)
- Fotocopia del NIT
- Constancia de inscripción de IUSI
- Fotocopia de permiso de construcción
- Pago de tasa municipal por concesión de servicio de agua (Q500.00)
- El vecino es responsable del zanjeo y compra de materiales para conexión.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1.	Generación de solicitud para concesión de servicio de agua: El vecino interesado se presenta a oficinas de DEPAGUA a solicitar la concesión del servicio de agua mediante formulario establecido.	Vecino
2.	Recepción de solicitud: El auxiliar recibe y corrobora los datos del vecino que se registraron en el formulario, tales como: nombre, referencia de ubicación del bien inmueble y número de teléfono para comunicarse con el interesado.	Auxiliar de DEPAGUA
3.	Generación de providencia: Se genera orden de trabajo para realizar providencia en el inmueble donde se solicita el servicio.	
4.	Realización de providencia en el inmueble: Se realiza una inspección de campo para determinar la viabilidad de instalar un nuevo servicio en el inmueble que fue solicitado. Se verifica disponibilidad de red de distribución frente al inmueble, caudal de agua en la red de distribución, diámetro de red de distribución.	Fontanero
5.	Elaboración de informe de la providencia realizada: Se razona la orden de trabajo realizada indicando todo lo evaluado en la providencia.	
6.	Entrega de informe de providencia realizada a DEPAGUA	

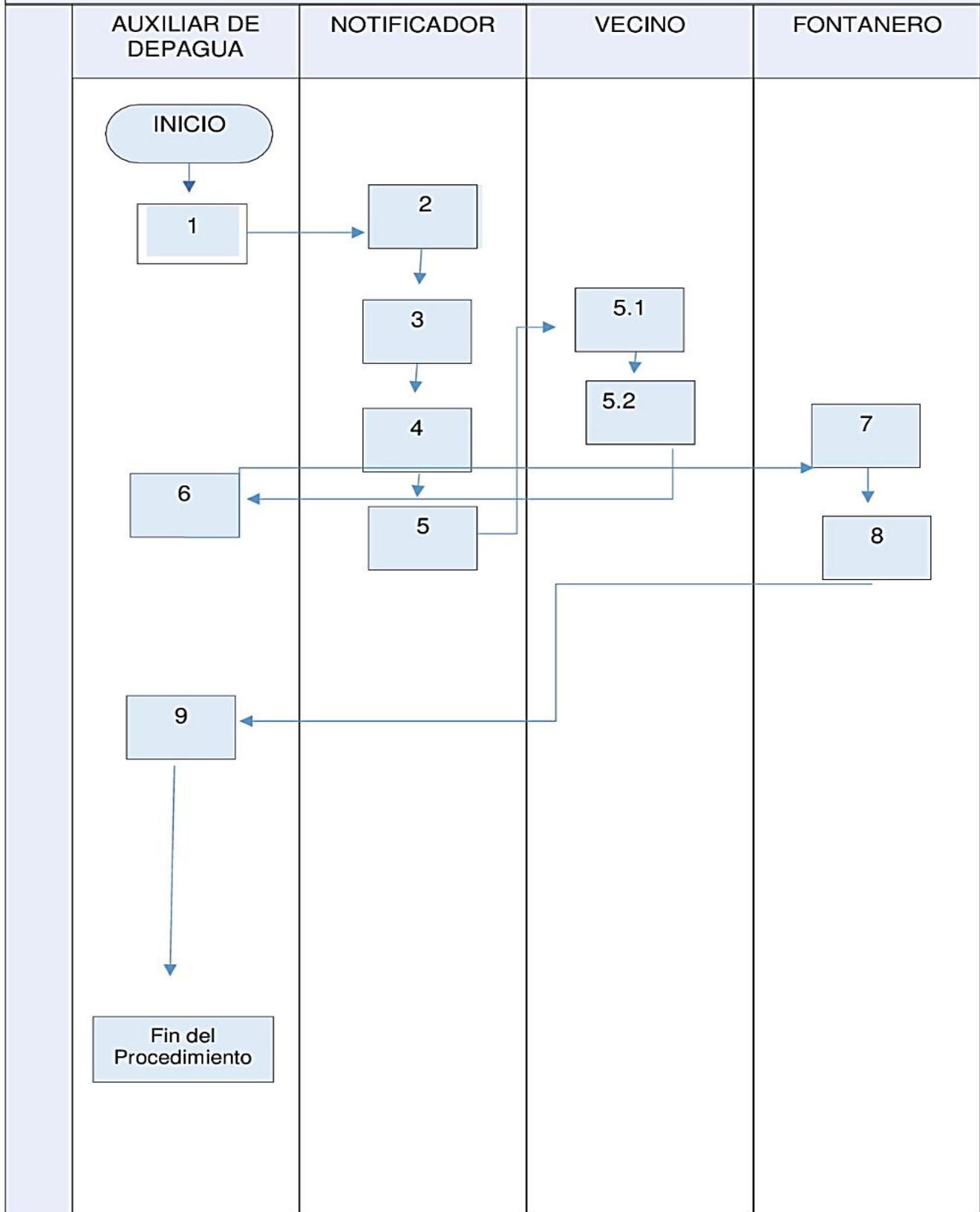
7.	Autorización de la concesión de servicio de agua: Se revisa el informe de la providencia y en base al reporte recibido y criterios de nivel de servicio se aprueba o rechaza la concesión del servicio.	Director de DEPAGUA
8	Notificación al vecino: Si no se autoriza la concesión del servicio se notifica el resultado de la solicitud vía telefónica y se da por finalizado el proceso. Si se autoriza la concesión del servicio se notifica al vecino que debe completar su expediente con los requisitos determinados y realizar el pago de la tasa de concesión de servicio de agua.	Auxiliar de DEPAGUA
9.	Adjuntar informe de providencia a expediente del vecino	
10.	Entregar expediente con los requisitos completos para el registro de su usuario en el sistema Servicios GL.	Vecino
11.	Revisión del expediente: Se corrobora que el expediente recibido contenga todos los requisitos establecidos. Si se presentan todos los documentos requeridos se da trámite a la creación del usuario en el sistema, si el expediente está incompleto se devuelve al vecino para que lo complete.	Auxiliar de DEPAGUA
12.	Crear tarjeta del nuevo servicio en el portal Servicios GL.	
13.	Pago de tasa por concesión de servicio de agua de acuerdo a las tasas vigentes establecidas, en cajas receptoras de la Municipalidad.	Vecino
14.	Elaborar contrato de suscripción de servicio de agua municipal.	Auxiliar de DEPAGUA
15.	Firma de contrato de suscripción de servicio de agua municipal.	Vecino
16.	Firma de contrato de suscripción de servicio de agua municipal.	Director de DEPAGUA
17.	Generar orden de trabajo para conexión del nuevo servicio de agua.	Auxiliar de DEPAGUA
18.	Conexión del servicio de agua en inmueble: El fontanero asignado acude a realizar la conexión del nuevo servicio cuando el zanjo y materiales requeridos estén listos.	Fontanero
19.	Entregar informe de orden de trabajo realizada por conexión del servicio de agua en el inmueble.	
20.	Archivar expediente.	Auxiliar de DEPAGUA

FLUJOGRAMA No. 01 CONCESIÓN DE SERVICIO DE AGUA



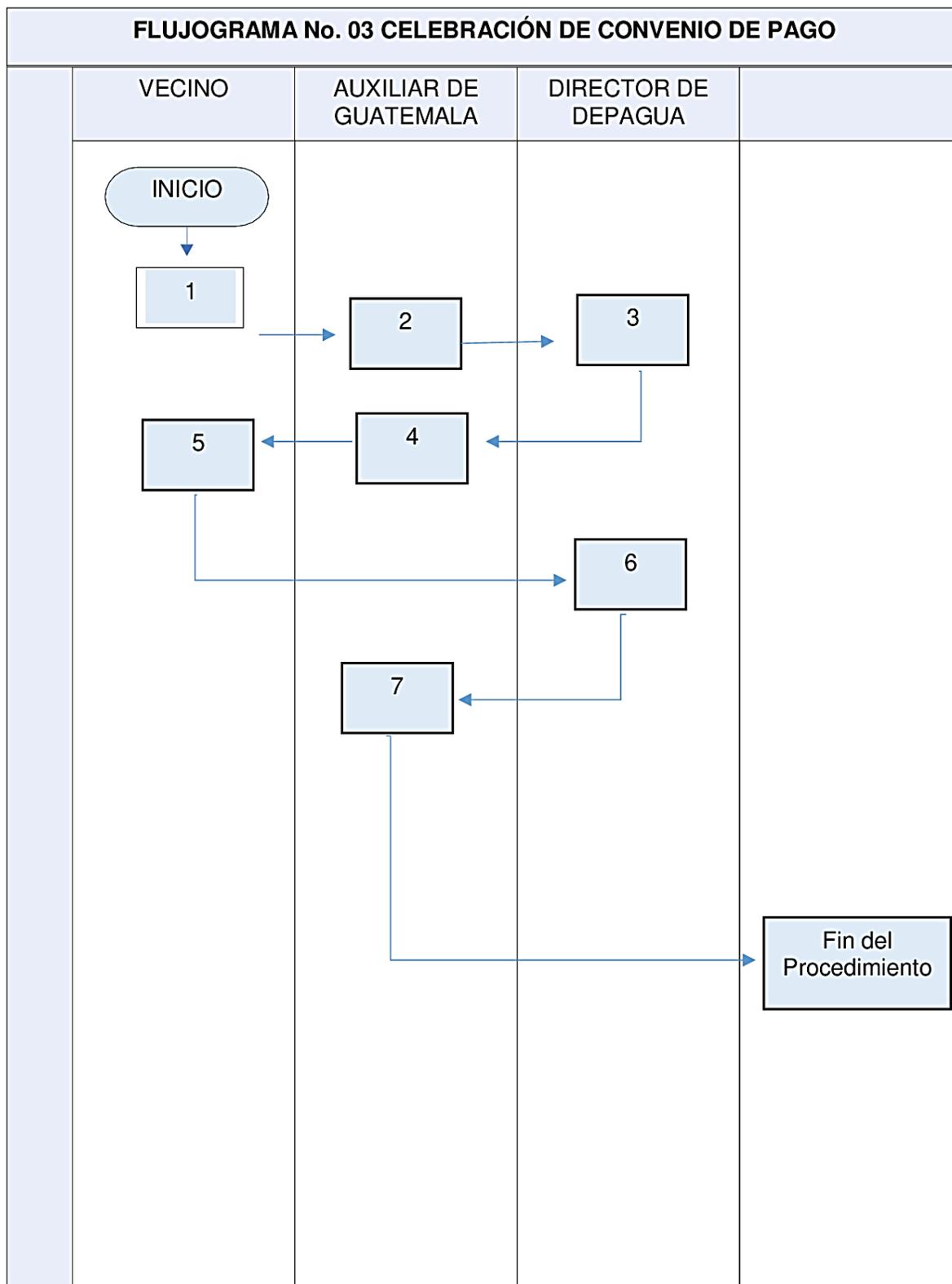
	Dirección de Agua Potable		
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Gestión de la morosidad por servicio de agua</u>	Tiempo: 5 a 7 días	
<p>Descripción General:</p> <p>Es el proceso de verificar y controlar la morosidad de los usuarios del servicio de agua, con el propósito que los usuarios cumplan con su obligación de pagar las tasas vigentes por servicio de agua.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios del servicio de agua. ▪ Colaboradores de DEPAGUA 			
No.	Descripción Secuencial	Responsable	
1.	Generación de reporte de morosidad de servicio de agua: El auxiliar genera reporte de la morosidad por zona en sistema Servicios GL.	Auxiliar de DEPAGUA	
2.	Verificar usuarios con morosidad mayor a dos meses o según reglamento vigente.	Notificador	
3.	Generación de notificaciones de cobro.		
4.	Notificación de morosidad por servicio de agua a vecinos, mediante nota de cobro.		
5.	Verificar morosidad de usuarios previamente notificados, transcurrido el tiempo establecido para realizar el pago.	Vecino	
6.	Cancelación de morosidad: Si el usuario realiza pago o convenio de pago por la morosidad de servicio de agua se finaliza el proceso. Si el usuario no realiza el pago de la morosidad se continua el proceso para cortar el servicio.		
7.	Generar orden de corte para usuarios que no cancelaron la morosidad.	Auxiliar de DEPAGUA	
8.	Realizar corte por morosidad.	Fontanero	
9.	Entregar informe de corte realizado.		
10.	Realizar corte de servicio en sistema Servicios GL.	Auxiliar de DEPAGUA	

FLUJOGRAMA No. 02 GESTIÓN DE MOROSIDAD POR SERVICIO DE AGUA

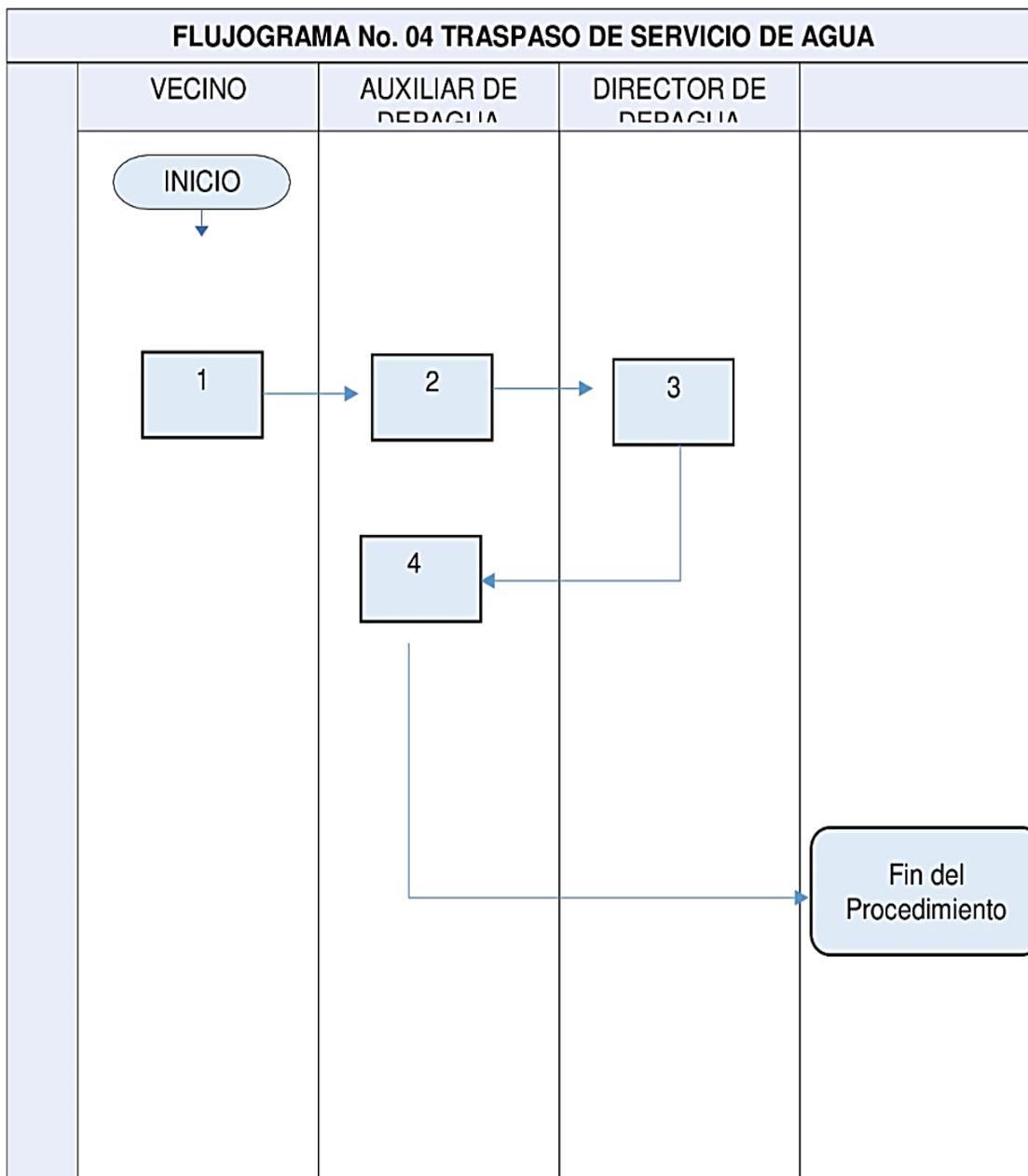


	Dirección de Agua Potable		
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Celebración de convenio de pago</u>	Tiempo: 15 minutos	
<p>Descripción General: Es el proceso de celebrar un convenio de pago para usuarios morosos del servicio de agua.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vecinos del Municipio 			
No.	Descripción Secuencial	Responsable	
1.	Solicitud de un convenio de pago en oficina de DEPAGUA.	Vecino	
2.	Creación de convenio de pago en sistema Servicios GL.	Auxiliar de DEPAGUA	
3.	Aprobación del convenio de pago creado en sistema Servicios GL.	Director de DEPAGUA	
4.	Impresión de convenio de pago aprobado.	Auxiliar de DEPAGUA	
5.	Firma de convenio de pago.	Vecino	
6.	Firma de convenio de pago.	Director de DEPAGUA	
7.	Archivar convenio de pago.	Auxiliar de DEPAGUA	

FLUJOGRAMA No. 03 CELEBRACIÓN DE CONVENIO DE PAGO

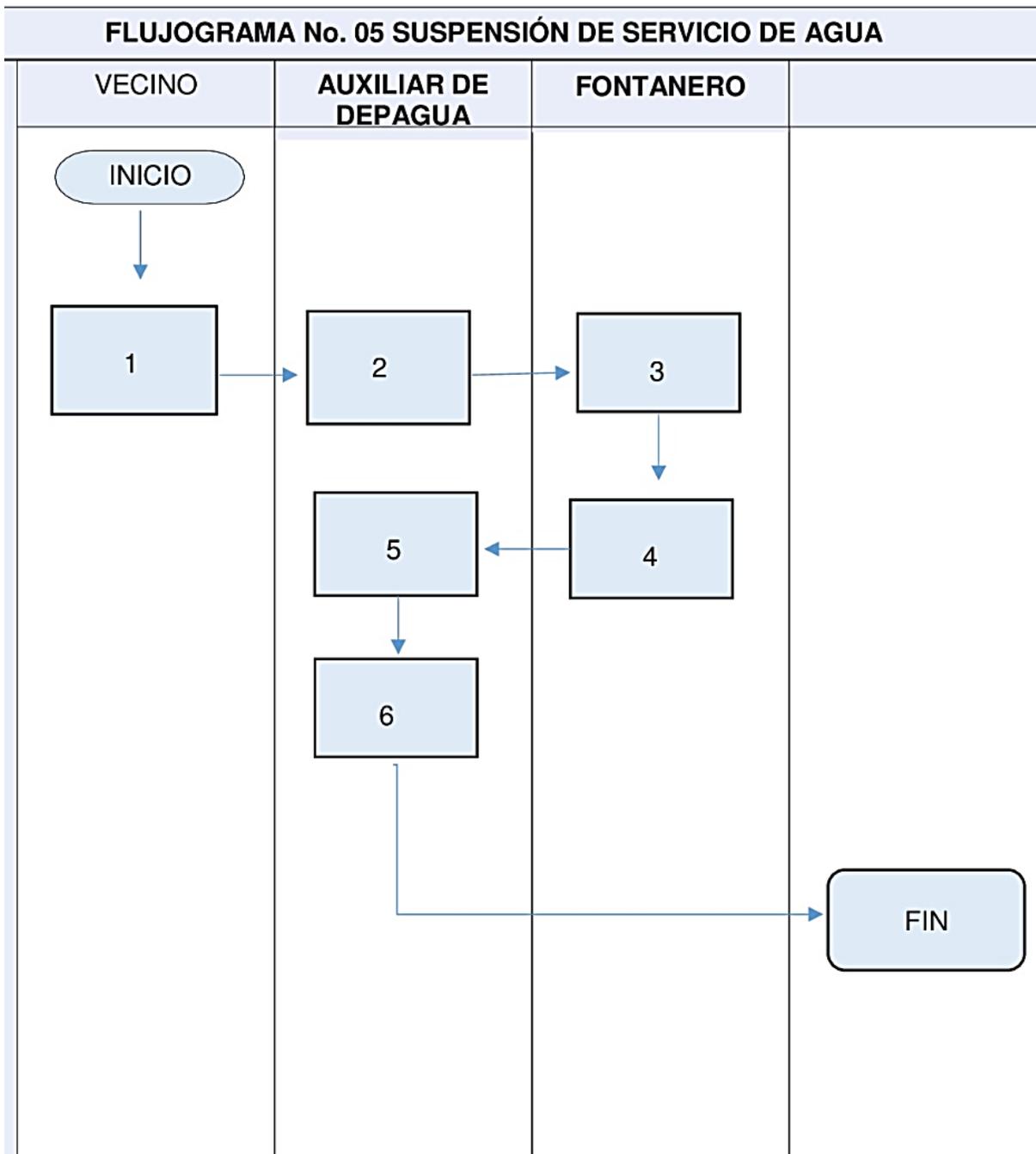


	Dirección de Agua Potable		
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Traspaso de servicio de agua</u>	Tiempo: 15 minutos	
<p>Descripción General: Es el proceso de celebrar un convenio de pago para usuarios morosos del servicio de agua.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vecinos del Municipio <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia de DPI de nuevo propietario. ▪ Fotocopia de documentos del inmueble. ▪ Fotocopia de último recibo de pago del servicio de agua ▪ Constancia de traspaso de IUSI ▪ Solvencia municipal ▪ Recibo 7B de pago de traspaso de servicio (Q25.00) 			
No.	Descripción Secuencial	Responsable	
1.	Presentar expediente con los requisitos establecidos para el traspaso.	Vecino	
2.	Creación de traspaso en sistema ServiciosGL.	Auxiliar de DEPAGUA	
3.	Aprobación de traspaso creado en sistema ServiciosGL.	Director de DEPAGUA	
4.	Archivar expediente de traspaso realizado.	Auxiliar de DEPAGUA	

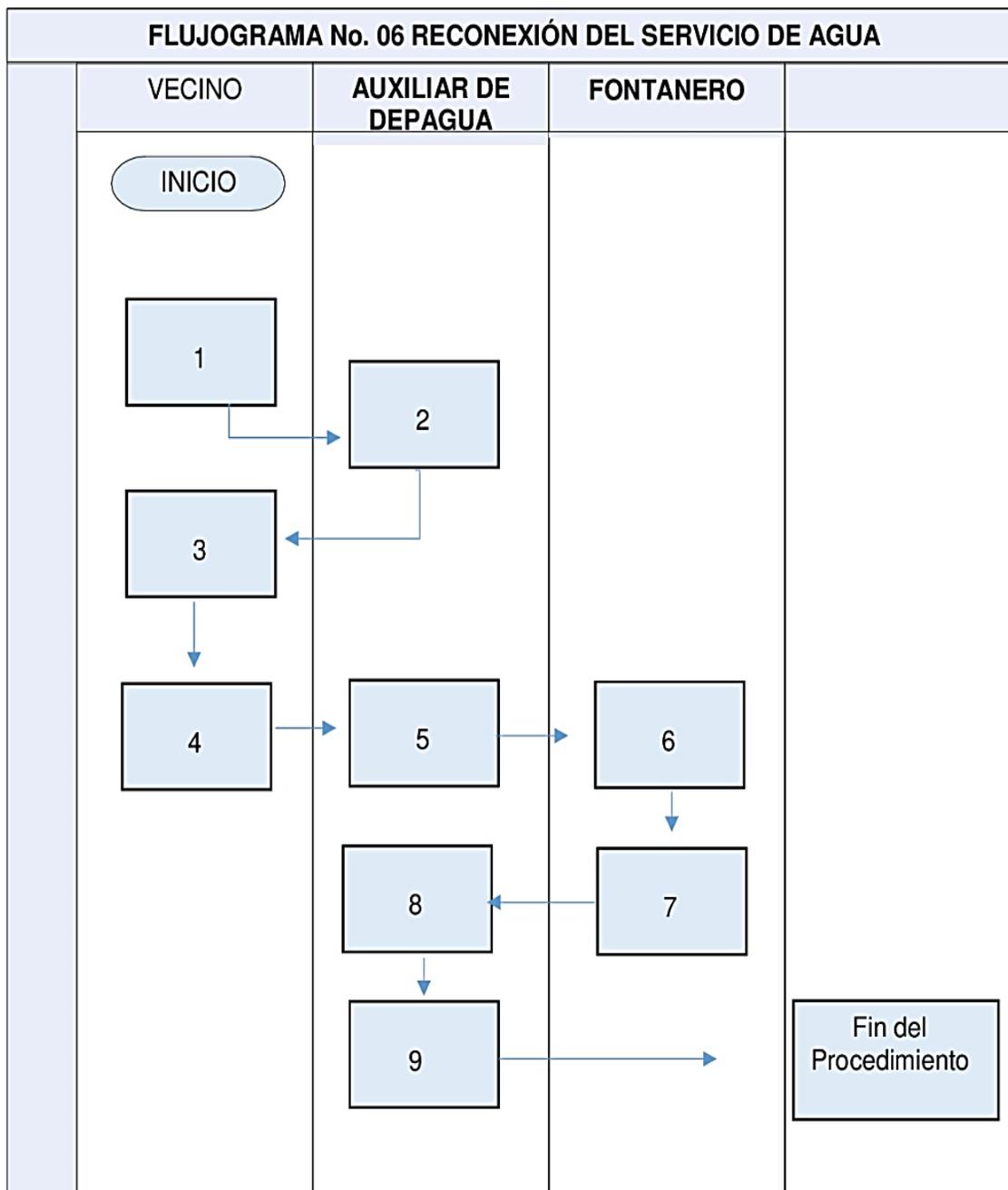


	Dirección de Agua Potable		
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Suspensión de servicio de agua</u>	Tiempo: 2 días	
<p>Descripción General: Es el proceso de suspender un servicio de agua a petición del usuario.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vecinos del Municipio <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopia de DPI del titular del servicio. ▪ Solicitud de suspensión del servicio. ▪ Fotocopia de último recibo de pago del servicio de agua. 			
No.	Descripción Secuencial	Responsable	
1.	Presentar expediente con los requisitos establecidos para la suspensión del servicio de agua.	Vecino	
2.	Generar orden de trabajo para la realizar la suspensión del servicio de agua en el inmueble que se solicita.	Auxiliar de DEPAGUA	
3.	Realizar suspensión del servicio de agua en el inmueble que se solicita.	Fontanero	
4.	Entregar informe de orden de trabajo realizada en DEPAGUA.		
5.	Registrar suspensión del servicio de agua en sistema ServiciosGL.	Auxiliar de DEPAGUA	
6.	Archiva expediente.		

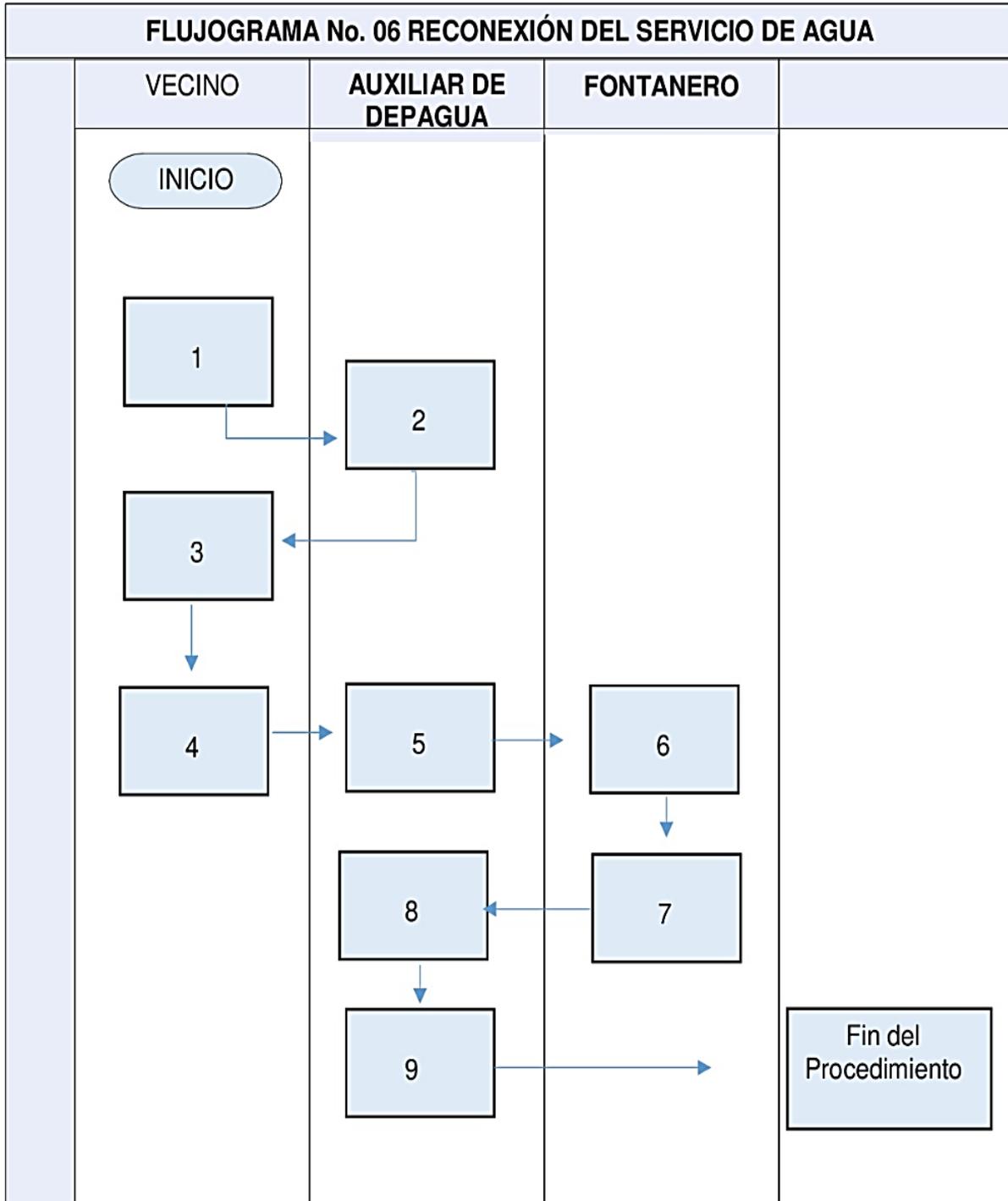
FLUJOGRAMA No. 05 SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE AGUA



	Dirección de Agua Potable		
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Reconexión de servicio de agua</u>	Tiempo: 2 días	
<p>Descripción General: Es el proceso realizado para reconectar el servicio de agua luego que este haya sido cortado o suspendido.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vecinos del Municipio <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de tasa por reconexión de servicio de agua (Q200.00) 			
No.	Descripción Secuencial	Responsable	
1.	Solicitar la reconexión del servicio de agua en oficina de DEPAGUA.	Vecino	
2.	Generar orden de pago para la reconexión del servicio de agua.	Auxiliar de DEPAGUA	
3.	Pagar tasa de reconexión de servicio de agua (Q200.00).	Vecino	
4.	Presentar comprobante de pago de reconexión de servicio de agua en oficina de DEPAGUA.		
5.	Genera orden de trabajo para realizar reconexión de servicio en el inmueble.	Auxiliar de DEPAGUA	
6.	Realizar reconexión de servicio de agua en el inmueble.	Fontanero	
7.	Entregar informe de orden de trabajo realizada en oficina de DEPAGUA.		
8.	Activar el servicio reconectado en sistema Servicios GL.	Auxiliar	
9.	Archivar expediente.		



	Dirección de Agua Potable		
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: <u>Lectura de medidores de agua</u>	Tiempo: 1 día	
<p>Descripción General: Es el proceso de leer y registrar los consumos de agua mensuales para los usuarios con consumo medido.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vecinos del Municipio 			
No.	Descripción Secuencial	Responsable	
1.	Generar reporte de los medidores de agua que se deben leer.	Auxiliar de DEPAGUA	
2.	Entregar listado de medidores por zona a fontanero que realizará lecturas.		
3.	Realizar lecturas de medidores.	Fontanero	
4.	Entregar informes de lecturas realizadas a Auxiliar de DEPAGUA		
5.	Ingreso de lecturas al sistema Servicios GL	Auxiliar de DEPAGUA	
6.	Aprobación de lecturas en sistema Servicios GL		





MUNICIPALIDAD DE POPTÚN

ADMINISTRACIÓN 2020-2024

LA INFRASCrita SECRETARIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE POPTÚN, DEL DEPARTAMENTO DE PETÉN. CERTIFICA: Que para el efecto tiene a la vista el Libro número cincuenta y tres (53) de Actas de Sesiones Públicas Ordinarias y Extraordinarias que celebra el Honorable Concejo Municipal de Poptún, Número 279-2021 Autorizado por la Contraloría General de Cuentas el diecinueve de noviembre de dos mil veintiuno, con número de Cuentadancia T3-17-12 en el que se encuentra el Acta número treinta y ocho guión dos mil veintidós (38-2022) de sesión Extraordinaria celebrada el día miércoles veinte de abril de dos mil veintidós, cuyo punto resolutivo, SEGUNDO: Que literalmente preceptúa:

SEGUNDO: El Honorable Concejo Municipal entra a conocer el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;" presentado por la Dirección de Recursos Humanos, mediante oficio identificado con el número ciento sesenta y dos guión dos mil veintidós, de fecha dieciocho de marzo de dos mil veintidós, en el cual al analizarlo se establece que el Manual de Procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que la Municipalidad debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo. Este Manual de procedimientos, ayudará en la inducción de personal nuevo, siendo que se describen las actividades de cada puesto, explican la relación con otras áreas asociadas, lo cual permitirá una apropiada coordinación de actividades entre diferentes Direcciones, Coordinaciones y Unidades Municipales. **CONSIDERANDO:** El Código Municipal establece la organización básica de la administración municipal. Así el Alcalde Municipal es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal (artículo 9). Al Concejo Municipal le corresponde, en primer lugar, gobernar y se define como un órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyas competencias aparecen en el artículo 35 del Código Municipal. Posee también la facultad de emitir sus propios reglamentos internos u ordenanzas, relacionados a la organización y funcionamiento de sus oficinas, y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal, (artículo 34 Código Municipal). Adicionalmente a lo anterior, el Código Municipal establece la figura de funcionarios municipales y sus respectivas atribuciones. Sin embargo, con los nuevos requerimientos para la modernización de las municipalidades, el Código Municipal plantea la incorporación de nuevas unidades organizativas en los niveles directivos, técnicos y administrativos (ver artículos del 83 al 98). Por lo anteriormente analizado es procedente que el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;** sea aprobado para su aplicación en esta Municipalidad, con vigencia a partir de la presente fecha. Por lo que el Concejo Municipal entra a conocer y discutir para su aprobación, luego de deliberar y analizar en base a los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y los artículos 3, 9, 33, 34, 35 inciso i y j, k, 42, 83 al 98 del Código Municipal Decreto 12-2002 y sus reformas, por Unanimidad **ACUERDA: I)** Aprobar y autorizar el funcionamiento de el "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;**" el cual tendrá legal vigencia a partir de la presente fecha; **II)** Se ordena que el "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;**" se aplique al funcionamiento de la Municipalidad de Poptún departamento de Petén; **III)** Transcribese y notifiqúese para efectos consiguientes. Fs.) Ilegible Vicente Alfredo Gil Castillo, Alcalde Municipal; ilegible síndicos Municipales I y II, Juan Humberto Orrego Llamas, Gerber Ivan Guerra Díaz; ilegible de los concejales del primero al quinto, Mirna Carolina Pérez Cordero de Velásquez, Marilyn Clarisol Mendoza Torres, Rony Alberto Martínez Milian, Eduardo Antonio Reyes León, Octavio Lone Guerra; ilegible Hilda Solís Aceituno, Secretaria municipal. Y, para remitir a donde corresponde se extiende la presente en Poptún, departamento de Petén, el día veinte de abril de dos mil veintidós.

Licda. Hilda Solís Aceituno.
Secretaria Municipal.



Dr. Vicente Alfredo Gil Castillo
Alcalde Municipal.

