

**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

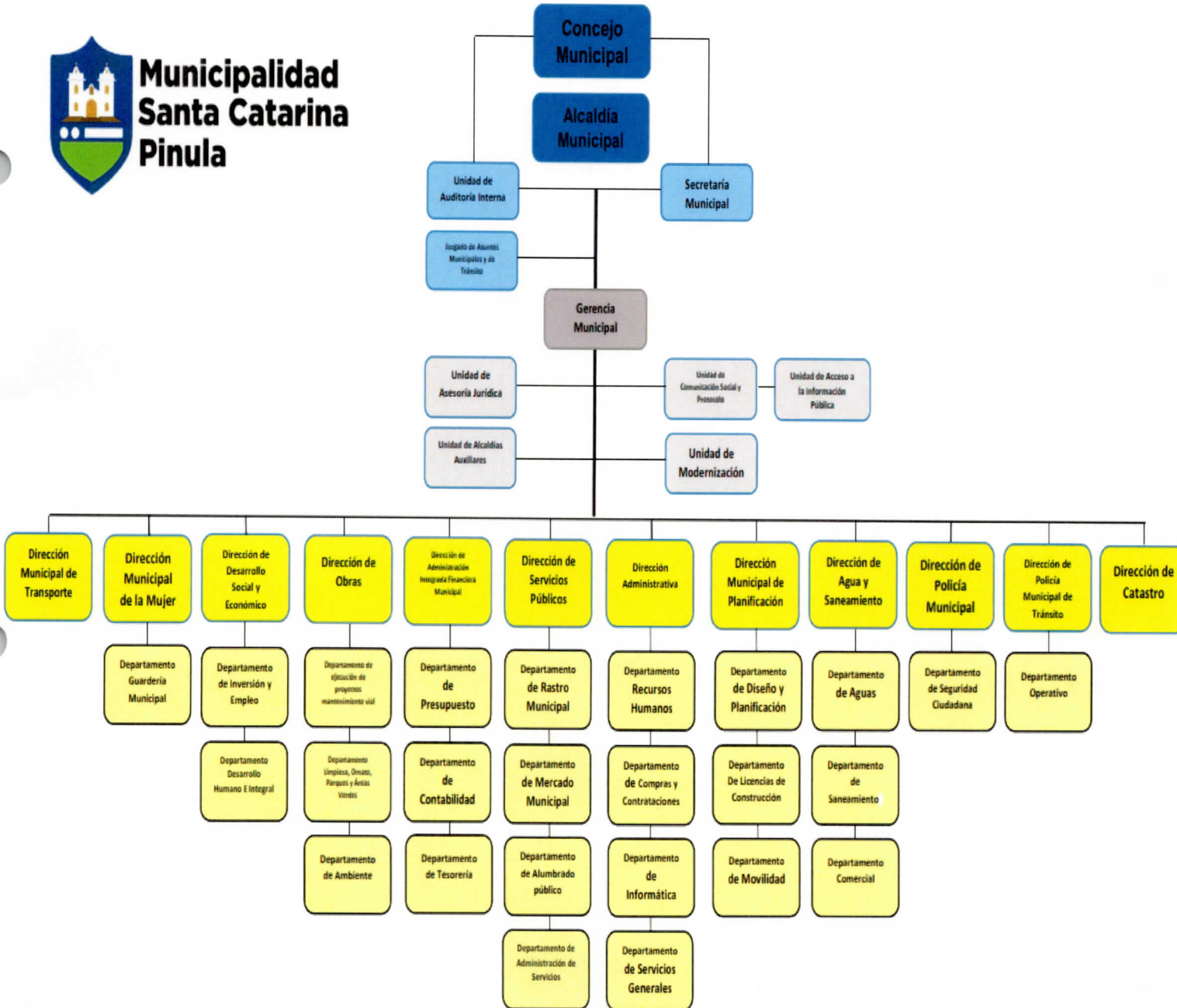
Promover el desarrollo y el bienestar de los habitantes de Santa Catarina Pinula beneficiándolos de un proceso de Gestión Integral que les garantice la eficacia y eficiencia de las obras públicas a través de la buena atención y prestación de los servicios básicos, el transporte, la educación y la seguridad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



## **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**

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

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

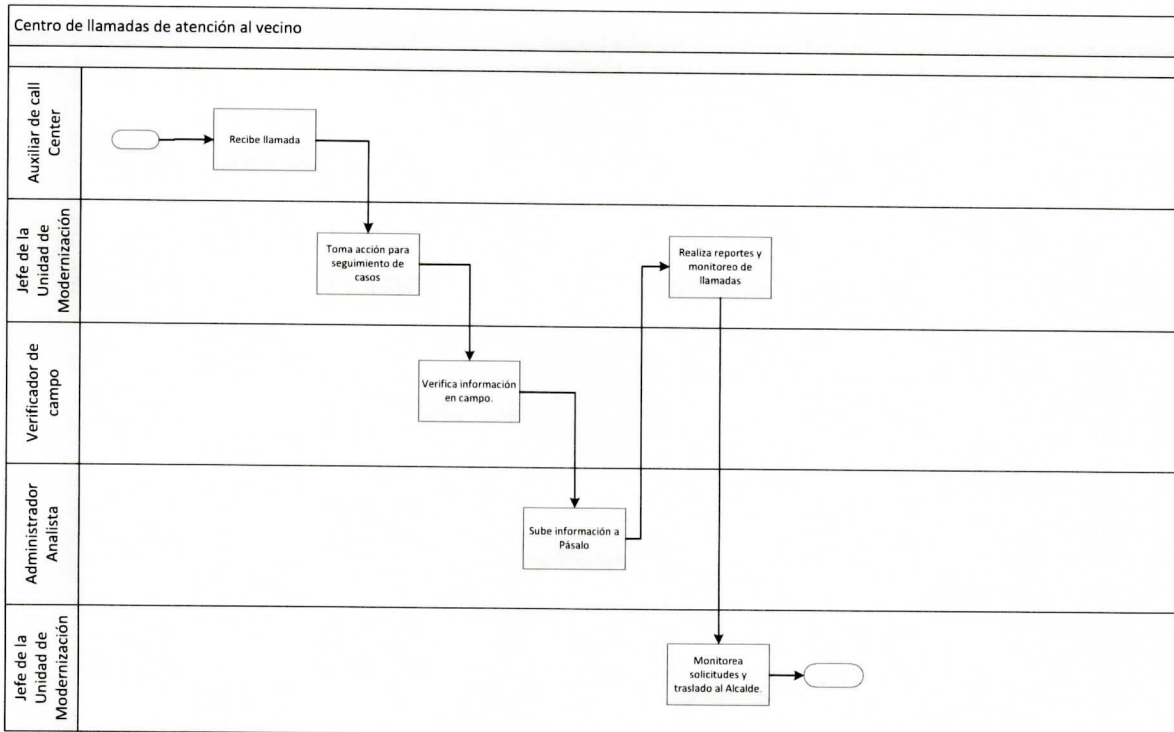
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Recibe de forma cordial las llamadas, procurando resolver de forma inmediata al vecino, orientando de forma adecuada al interesado, e informando a sus jefes inmediatos de la acción planificada.	Auxiliar de Center
2	Toma acción de las llamadas 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**

<b>6</b>	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
----------	---	------------------------------------

<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>	
<b>1</b>	Reportes

<b>FLUJOGRAMA</b>
<b>Procedimiento Centro de Llamadas de Atención al Vecino</b>



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

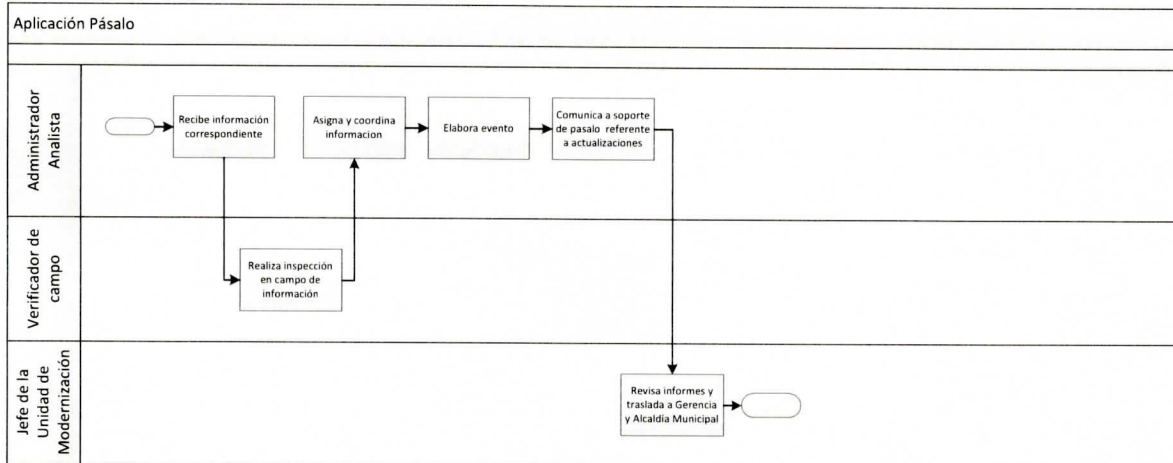
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Recibe información del área de Modernización y Alcaldías Auxiliares para proceder a subirla a la aplicación Pásalo	Administrador Analista
2	Realiza inspección en campo de la información	Verificador de campo
3	Asigna a la Comunidad de Dirección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

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

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

<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>	
<b>1</b>	Informes

**FLUJOGRAMA**  
Procedimiento Aplicación Pásalo



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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
<b>6.3 CONTROL Y MONITOREO PM</b>			
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><b>Usuarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula</li> <li>• Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula</li> </ul> <p><b>Base Jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul> <p><b>Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul>

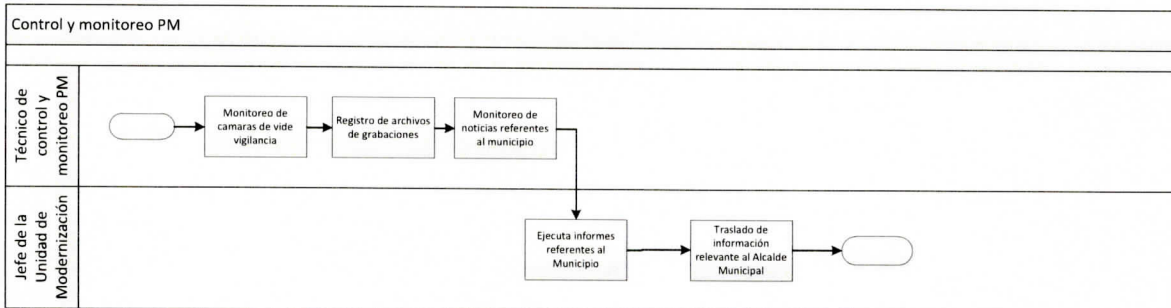
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
<b>1</b>	<p>Monitorea video cámaras de vigilancia y traslada consignas relacionadas a su puesto (hechos delictivos, incidentes en la vía pública, problemas en la prestación del servicio municipal de transporte, fallecidos, disturbios)</p> <p>Efectúa 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**

<b>2</b>	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.	
<b>3</b>	Monitorea noticias relativas al municipio y de trascendencia nacional por medio de radio y televisión	
<b>4</b>	Ejecuta informes referentes al municipio o nivel nacional para traslado al Jefe de Modernización.	
<b>5</b>	Traslada información trascendental referente al Municipio o nivel nacional al Alcalde Municipal	Jefe de la Unidad de Modernización

<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>	
<b>1</b>	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><b>Usuarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula</li> <li>• Vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula</li> </ul> <p><b>Base Jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul> <p><b>Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul>

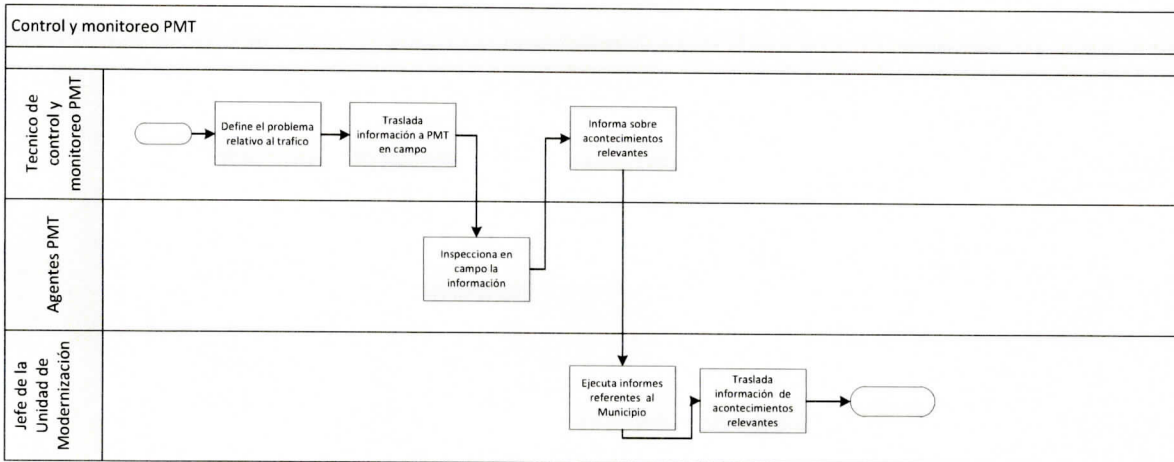
DESCRIPCIÓN SECUENCIAL		
No.	Actividad	Puesto Responsable
1	Define el problema relativo al tráfico.	Técnico de Control y Monitoreo PMT
2	Traslada información por medio de radio comunicador y llamadas al personal operativo de PMT para solución del problema	
3	Inspecciona en campo la información brindada 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**

<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>	
<b>1</b>	Informes

<b>FLUJOGRAMA</b>	
Procedimiento Control y Monitoreo PMT	



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

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>6.5 ATENCION A SOLICITUDES DE INFORMES DE GRABACION DE CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA</b>			
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>Unidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Departamento</b>
	Unidad de Modernización		
<b>Código</b>	<b>Proceso</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>No. De Páginas</b>
UM-005		X	2 páginas
<b>Descripción General:</b>			
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.			

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

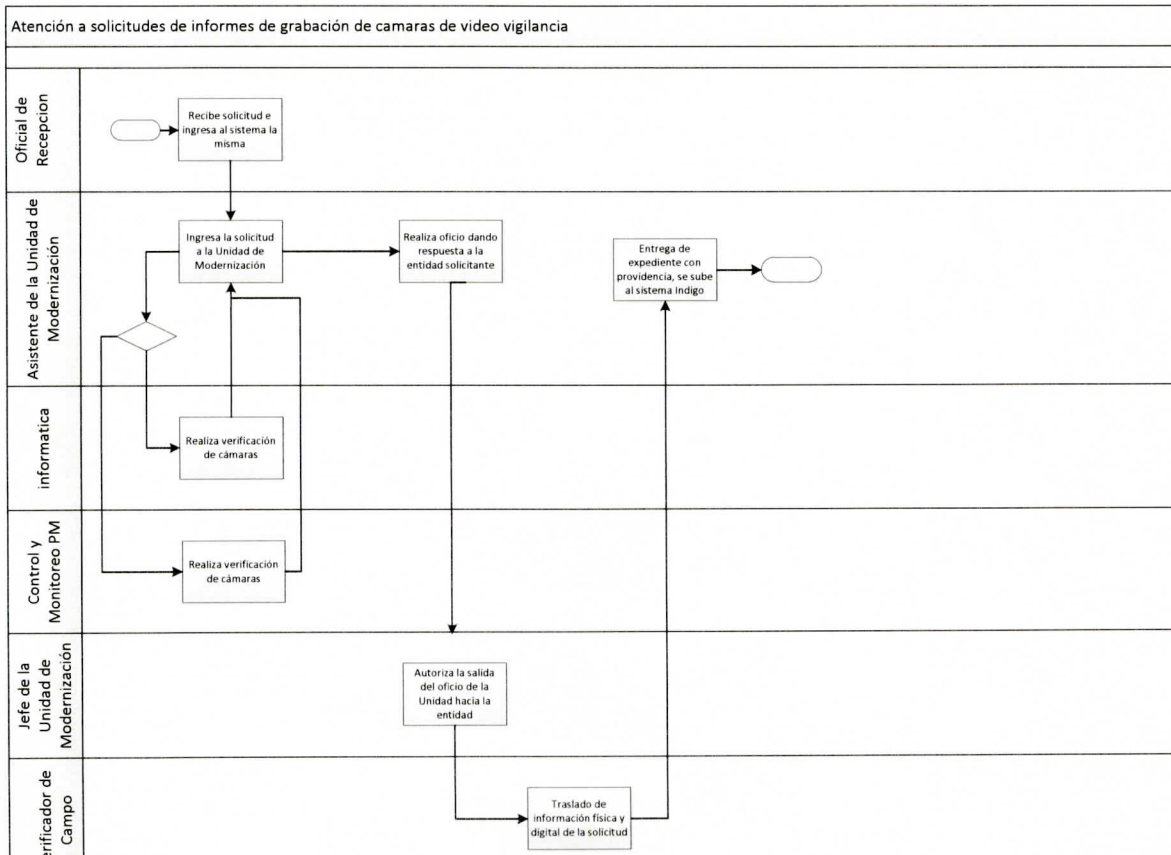
<b>DESCRIPCIÓN SECUENCIAL</b>		
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Puesto Responsable</b>
<b>1</b>	Recibe solicitud y registra en sistema índigo la petición de informes de grabación de cámaras de video vigilancia	Oficial de Recepción
<b>2</b>	Ingresa solicitud de la entidad requirente a la Unidad	Asistente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

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

<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>	
<b>1</b>	Ficha de expediente físico
<b>2</b>	Oficio
<b>3</b>	Providencia
<b>4</b>	DVD
<b>5</b>	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.			

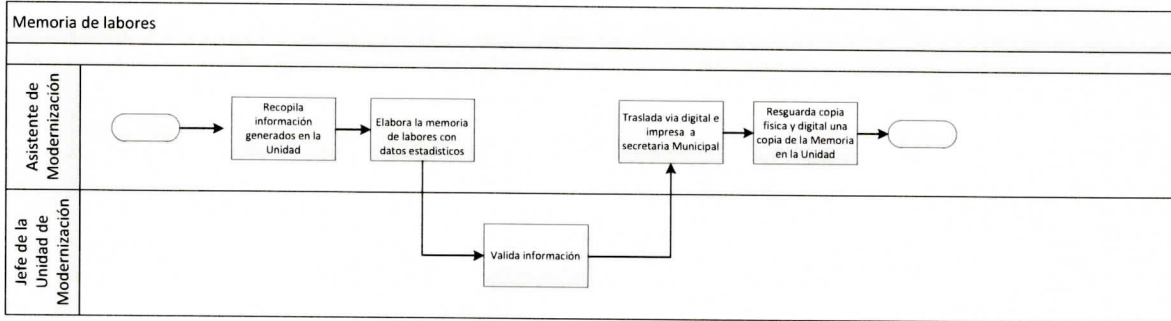
CRITERIOS GENERALES
<p><b>Usuarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula</li> </ul> <p><b>Base Jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul> <p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> 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

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**

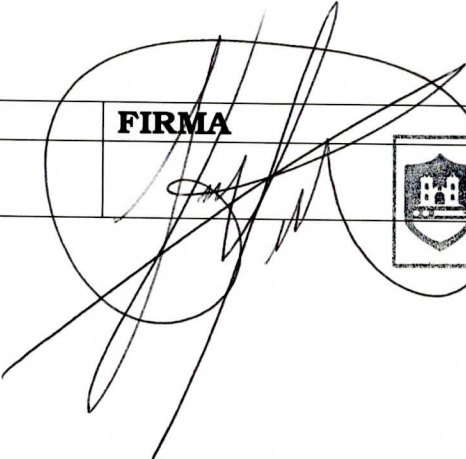
**FLUJOGRAMA**  
Procedimiento Memoria de Labores




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

**VII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN**

**REVISADO Y VALIDADO POR:**

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FIRMA</b>
José Manuel Contreras Barillas	Jefe Unidad de Modernización	



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

**SOLUCIONA**