

Este proyecto forma parte de EUROCLIMA

Agencia Implementadoras sector Agua Urbana



Financiado por
la Unión Europea



Implementado por:



Ejecutado por:



Ministerio de
Ambiente y
Recursos Naturales



HELVETAS

CUENCAS Y AGUAS URBANAS

INFORME TALLER DE ACTUALIZACION Y SOCIALIZACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRIGIDO A TECNICOS MUNICIPALES DEL DEPARTAMENTO DE AGUA Y SANEAMIENTO

Municipio de San Pedro Sacatepéquez,
Departamento de San Marcos, Guatemala

Noviembre de 2024

INFORME TÉCNICO

I. Información General

Municipio:	San Marcos
Responsable:	Cecilia Margoth Palacios Callejas
Lugar:	Hotel Las Cumbres, Zunil, Quetzaltenango

Fecha de ejecución:	27 y 28 de noviembre de 2024
---------------------	------------------------------

Cantidad de Asistentes	15
	09 mujeres
	06 hombres

II. Descripción de la Actividad

Taller para actualizar y socializar el Manual de Procedimientos del Departamento de Agua y Saneamiento del municipio de San Pedro Sacatepéquez en conjunto con el personal técnico y administrativo definiendo los procedimientos que realiza cada uno.

III. Participantes

Técnicos municipales, concejal de salud y asesora técnica en gobernanza del proyecto Cuencas y Aguas Urbanas de Helvetas.

IV. Objetivos

1. General:

Revisar y actualizar propuesta del Manual de Procedimientos administrativos del Departamento de Agua y Saneamiento con el personal técnico para brindar un servicio eficiente a los usuarios del servicio de agua y saneamiento.

a. Específicos

- Unificar criterios sobre los procedimientos administrativos realizados por el departamento para hacer una gestión eficiente.
- Revisar diagramas de flujo en conjunto con el personal técnico del departamento.
- Realizar un análisis de las gestiones que realiza el departamento de agua para que todo el personal pueda resolver las necesidades de los usuarios.

V. Desarrollo de la actividad

Apertura de la reunión y bienvenida

Lcda. Days Orozco en representación del concejo municipal dio la bienvenida a los participantes en el taller indicando que es de suma importancia la participación de los involucrados en cada una de las gestiones del departamento para prestar un eficiente servicio a la población.

Objetivos del taller

Revisar y actualizar propuesta del Manual de Procedimientos administrativos del Departamento de Agua y Saneamiento con el personal técnico para brindar un servicio eficiente a los usuarios del servicio de agua y saneamiento.

Revisión de procedimientos y diagramas de flujo administrativos

Licda. Amalia Navarro Coordinadora DEAGUAS analizó en conjunto con el personal técnico y administrativo los procedimientos que se realizan en el departamento para realizar pagos

Requisitos para servicios de agua

No se cobran carencias de agua, no se solicitan en IUSI, este año se han hecho tres solvencias únicamente debido a que el servicio de agua es el que solicitan los usuarios inicialmente.

Se debe atender en tiempo el servicio que le corresponde a cada uno cuidar ser responsable de los tiempos para no atrasar los procesos y evitar quejas de los usuarios.

Se tienen fechas establecidas cada uno de los procedimientos registrado en base de datos lo que permite verificar en el sistema iniciando por agendar fecha para llevar los documentos que puede suceder que ya no llegue o que no lleve el expediente completo, se cuenta con registros digitalizados desde 1995 es necesario contar con un software que permita incluso actualizar los diagramas de flujo.

Cuando se traslada al alcalde el expediente para tener mejor control se debe firmar de recibido por la secretaria del alcalde y sucede que a veces se ha estraviado la papelería.

Se sugiere tener un libro para registrar la entrega a secretaria de los expedientes para los nuevos servicios.

Se puede proyectar el flujograma en la pantalla o un QR para formularios , a manuales de funciones, vacantes, convocatorias tanto a lo interno como al publico, que incluya TDR, procedimientos, salario y perfil y si no hay nadie que salga a convocatoria

Se sugiere agregar en el manual de procedimientos el tiempo en cada tramite se reciben de 60 a 70 cambios de nombre mensuales

Revisión de procedimientos y diagramas de flujo técnico

Licda. Cecilia Palacios, HELVETAS en conjunto con el personal revisan los procedimientos establecidos en el área técnica, estableciendo los requisitos tanto para instalación, reparaciones, suspensiones que contribuyen a contar con un servicio continuo y aplicar sanciones cuando se determine que el usuario es moroso.

Lectura final de la propuesta de procedimientos administrativos y técnicos

Se hizo una ultima revisión de los diagramas de flujo, así como de la parte descriptiva de las funciones de cada integrante del personal lo cual permite coordinar acciones entre ellos

VI. Acuerdos y compromisos

1. Realizar constantemente los procesos de revisión de manual de funciones y de procedimientos para adaptarlos a las necesidades que se presentan en el departamento.
2. Reunir a personal administrativo y técnico lo cual permite que cuenten con una visión completa de las actividades que se realizan en ambas áreas.
3. Revisión de procedimientos y diagramas de flujo técnico Licda. Cecilia Palacios, HELVETAS para finalizar el manual.
4. Revisión y actualización de diagramas de flujo de procedimientos administrativos
5. Los técnicos municipales deben finalizar el manual de procedimientos para definir en conjunto los procedimientos pendientes.

6. Anexos

FOTOGRAFIAS



Bienvenida por la Concejal de la municipalidad



Análisis de procedimientos técnicos



Participantes en el taller de Manual de Procedimientos



Análisis de proceso técnicos incluidos en el manual de funciones de la municipalidad