



La Tierra de Dios 

Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.
Dirección de servicio de Agua

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCION DE SERVICIO DE AGUA



Versión 002
Enero 2024





EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, CERTIFICA: EL PUNTO OCTAVO DEL ACTA EXTRAORDINARIA No. 017-2024 DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE FECHA VEINTISIETE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE:

OCTAVO: Se conoció oficio número 430-2024, remitido por la Licda. MA. Dana Belén Rivera González, Director de Recursos Humanos, con el visto bueno del señor Gerente General, Juan Carlos Vargas, por medio del cual remite: Manuales de Organización, Funciones, Descriptor de Puestos y Manuales de Procedimientos de las siguientes direcciones y/o unidades:

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Municipal de Planificación
- Dirección de Relaciones Públicas
- Dirección de Policía Municipal de Tránsito y Orden
- Dirección de Obra Civil y Catastro Municipal
- Dirección de Fomento y Desarrollo Económico
- Dirección de Administración Financiera Municipal (MAFIN)
- Dirección de Desarrollo Social
- Dirección Servicio de Agua
- Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento
- Dirección de Gestión Ambiental
- Dirección Municipal de la Mujer
- Secretaría Municipal
- Juzgado de Asuntos Municipales
- Juzgado de Tránsito
- Alcaldía Municipal
- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde -SOSEA-
- Asesoría Jurídica y Administrativa
- Auditoría Interna
- Gerencia Municipal
- Comisiones Concejo
- Auxiliatura de Entre Ríos
- Auxiliatura de Santo Tomás de Castilla

15 calle entre 5a. y 6a. Avenida, Puerto Barrios, Izabal
Tel 7343 0735





La Barra es el Bóveda

El Honorable Concejo Municipal, en base al artículo 34 del Código Municipal Decreto 12-2002 del Congreso de la República, ACUERDA: Aprobar los Manuales de Organización, Funciones, Descriptor de Puestos y Manuales de Procedimientos de las direcciones y/o unidades antes descritas, los cuales estarán resguardados en la Dirección de Recursos Humanos. Notifíquese.

Y, PARA LOS USOS LEGALES CORRESPONDIENTES, SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE EN LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, A VEINTIOCHO DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.



[Handwritten Signature]
G. ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO MUNICIPAL





INDICE

APROBAR CONVENIOS DE PAGO.....	3
SOLICITUDES EXONERACIONES DE DEUDA O EXCESOS.....	5
REALIZAR INFORMES SEMANALES A GERENCIA.....	8
INFORMES MENSUALES DE LA RECAUDACIÓN AL ALCALDE MUNICIPAL.....	10
SOLICITUDES DE COMPRAS PARA INSUMOS O MOBILIARIO.....	12
REALIZAR INFORMES MENSUALES AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS SOBRE EL RENDIMIENTO DE PERSONAL.....	14
TRAMITE DE SERVICIOS NUEVOS.....	16
ELABORACIÓN DE NOTAS DE COBRO.....	18
ORDENES DE TRABAJO.....	20
APERTURA DE CAJA RECEPTORA.....	22
COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.....	24
COBROS SIN CUENTA CORRIENTE.....	26
HOJA DE CONFIRMACIÓN DE CHEQUE, DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS.....	28
CIERRE DE CAJA RECEPTORA.....	30
CUADRE DIARIO DE INGRESOS.....	32
ENTREGA DE INGRESOS DE CAJA INDIVIDUAL, SEMANAL Y MENSUAL.....	34
COBROS DE SERVICIOS NUEVOS.....	36
LECTURA DE CONTADORES.....	38
LECTURA Y FACTURACIÓN.....	40
ACTUALIZAR RUTAS DE LECTURAS.....	42
REVISIÓN A LOS SERVICIOS NUEVOS.....	44
ENTREGA DE NOTAS DE COBRO.....	46
RECTIFICACIÓN DE LECTURAS.....	48
CONTROL DE ALMACÉN.....	50
NOTAS DE CRÉDITO.....	52
NOTAS DE DÉBITO.....	54
SOLVENCIAS.....	56
TRASPASOS DE TITULAR.....	58
CORTE Y SUSPENSIÓN DE SERVICIO.....	60

INGRESO DE LECTURAS AL SISTEMA	62
LISTADO PARA CORTES	64
NOTAS DE COBRO	66
NOTAS PARA CAMBIOS DE CONTADORES.....	68
REALIZAR CONVENIOS DE PAGO	70
SOLICITUD DE INSUMOS PARA CLORIFICAR EL AGUA	72
APLICACIÓN Y MEDICION DE HIPOCLORITO DE SODIO EN POZOS MECANICOS.....	74
APLICACIÓN Y MEDICION DE HIPOCLORITO DE CALCIO DE PRESA MUNICIPAL	76





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	APROBAR CONVENIOS DE PAGO	10 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Los convenios de pago son documentos donde se le puede apoyar al pagar la deuda total por pagos al usuario.
- **Objetivos:**
 - ✓ Recuperar Cartera de la Morosidad.
- **Requisitos:**
 - ✓ Fotocopia de dpi
 - ✓ Firmar convenio por el usuario.

Aprobar convenios de pago

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicitud de forma verbal o escrita por el usuario al jefe de la unidad, o al encargado de recupero de cartera.	usuario
2	Se le pide al digitador que proceda a la elaboración del convenio de pago.	digitador
3	El digitador informa al jefe de la unidad que ya está elaborado en el sistema.	digitador
4	Se ingresa a https://serviciosgi.minfin.gob.gt/ ingresa usuario y contraseña para proceder con la aprobación del convenio.	jefe





FLUJOGRAMA

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	USUARIO	DIGITADOR	JEFE
1			
2			
3			
4			





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	SOLICITUDES EXONERACIONES DE DEUDA O EXCESOS.	30 días

- **Descripción:**
 - ✓ Es un proceso que se trabaja en la unidad para poder eliminar deuda incobrable del sistema.
- **Objetivos:**
 - ✓ Eliminar deudas incobrables del sistema.
- **Requisitos:**
 - ✓ Solicitud por escrito del usuario, fotocopia de dpi y boleto de ornato
 - ✓ Reporte de campo por el fontanero o el supervisor
 - ✓ Informe final por el jefe de la unidad.

Solicitudes de Exoneración de deuda o Excesos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se recibe por parte de secretaria municipal solicitud ingresada por el usuario solicitando exoneración de deuda o excesos por diferentes motivos.	Secretaria municipal
2	Se recibe el expediente por parte de secretaria Municipal, para su trámite correspondiente	Secretaria

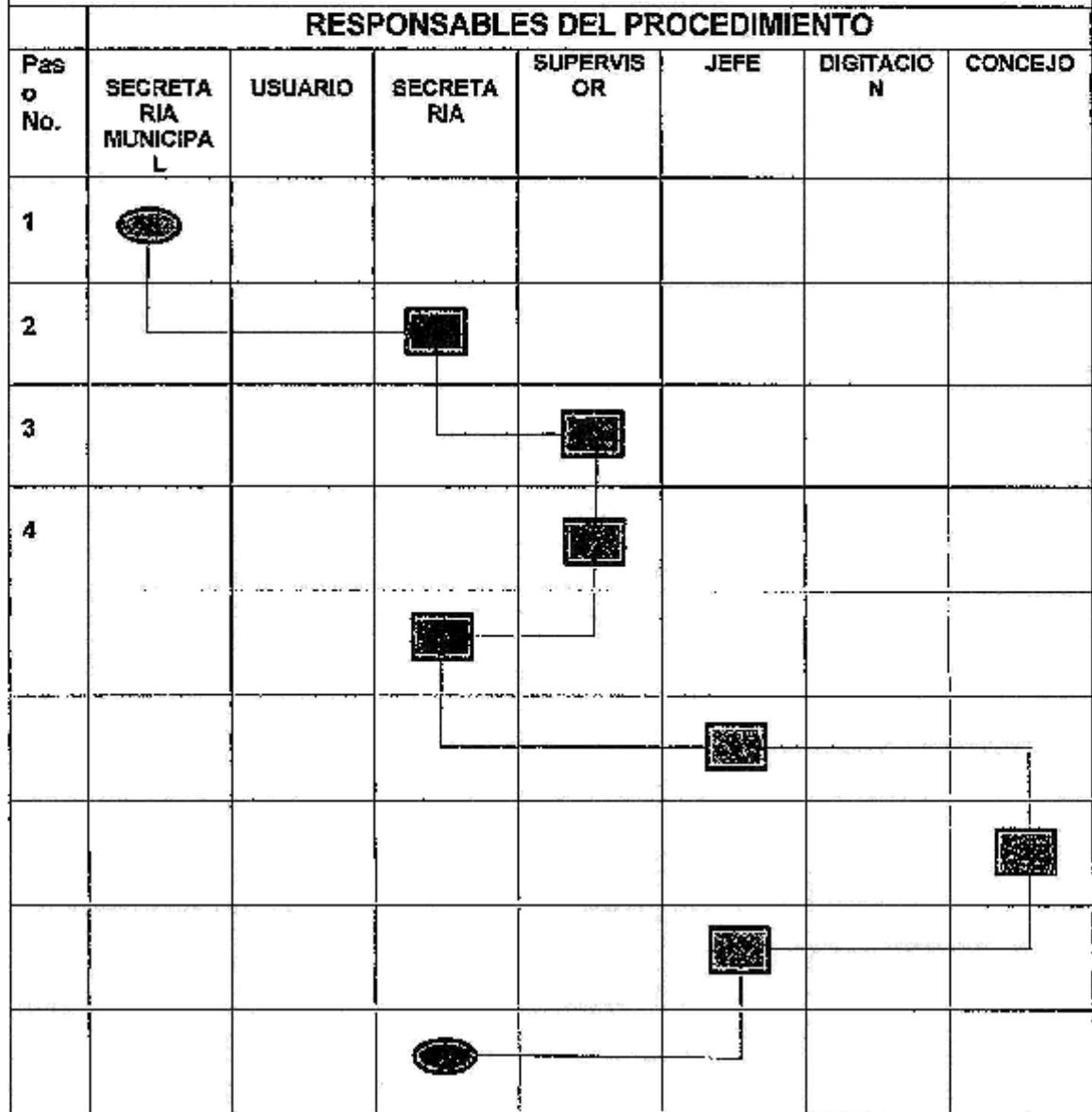


3	Se procede a hacer la orden de trabajo o el reporte para que le fontanero o el supervisor se dirijan al lugar a corroborar lo que le usuario indica en la solicitud.	
4	El supervisor de fontanería recibe el reporte y coordina las diligencias a realizar.	Supervisor
5	El supervisor devuelve el reporte una vez trabajado, a secretaria de la Dirección Municipal de Agua	Supervisor
6	Secretaria de Agua, recibe el reporte, completa el expediente y lo remite con el jefe.	Secretaria
7	Se elabora un informe final para entregarlo al Concejo Municipal, de conformidad con la información recabada dentro del expediente.	jefe
8	Lo conoce el Concejo en reunión según la planificación, emitiendo el punto resolutivo que consideren.	Concejo
9	Se procede a cumplir con lo resultado, y hacer la operación correspondiente si se aprueba la exoneración o no.	Jefe/Digitación
10	Se archiva el expediente	secretaria





FLUJOGRAMA SOLICITUDES EXONERACIONES DE DEUDA O EXESOS





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	REALIZAR INFORMES SEMANALES A GERENCIA	1 hora

- **Descripción:**
- ✓ Se realizan informes semanales de los lugares donde no llega el vital líquido.
- **Objetivos:**
- ✓ Darle prioridad a la hora de hacer mejoramientos en la red de distribución o llevar agua a través de cisternas cuando sea necesario.
- **Requisitos:**
- ✓ Informe firmado y sellado por el jefe de la unidad.

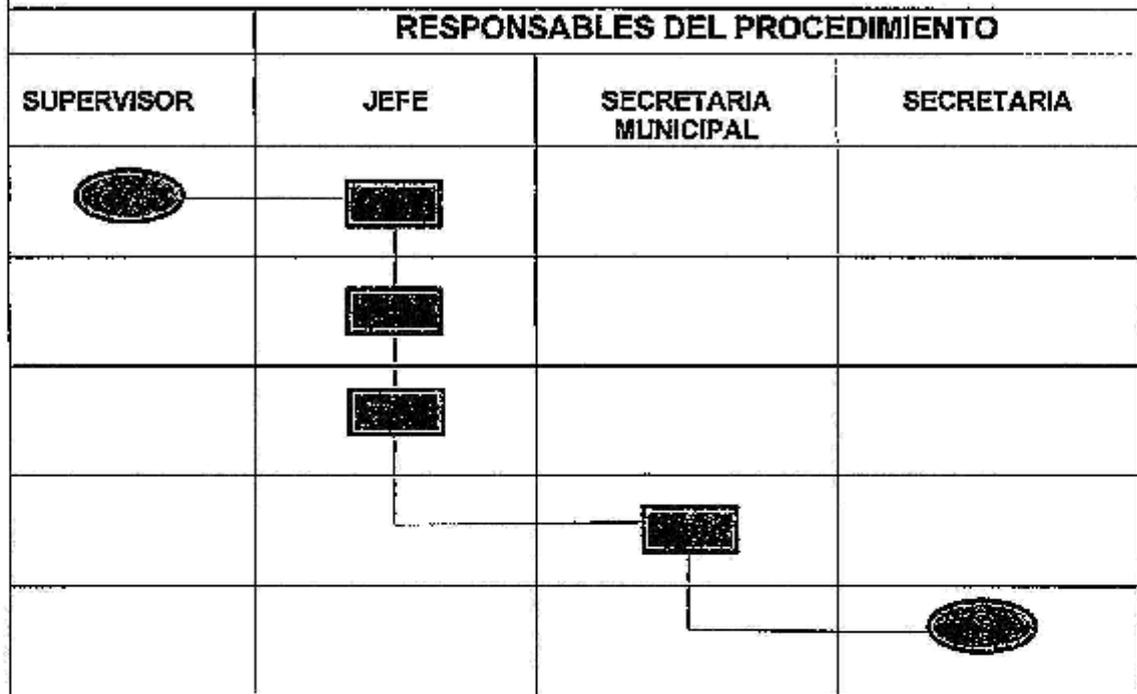
Realizar informes semanales a Gerencia

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se procede a coordinar con los supervisores de área para que indiquen en que lugares no llega el agua potable.	Supervisores/jefe
2	Ya teniendo el dato se procede a realizar el oficio correspondiente.	jefe
3	Se firma y sella el oficio.	Jefe
4	Se procede a entregar a secretaria municipal para que ellos lo firmen de recibido y se lo entreguen al Gerente Municipal.	Secretaria Municipal
5	Se archiva	secretaria





FLUJOGRAMA REALIZAR INFORMES SEMANALES A GERENCIA





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	INFORMES MENSUALES DE LA RECAUDACIÓN AL ALCALDE MUNICIPAL.	1 hora

- **Descripción:**
 - ✓ Se realizan informes mensualmente para el alcalde Municipal.
- **Objetivos:**
 - ✓ Darle a Conocer a Señor alcalde lo recaudado Mes a mes.
- **Requisitos:**
 - ✓ Informe firmado y sellado por el jefe de la unidad.

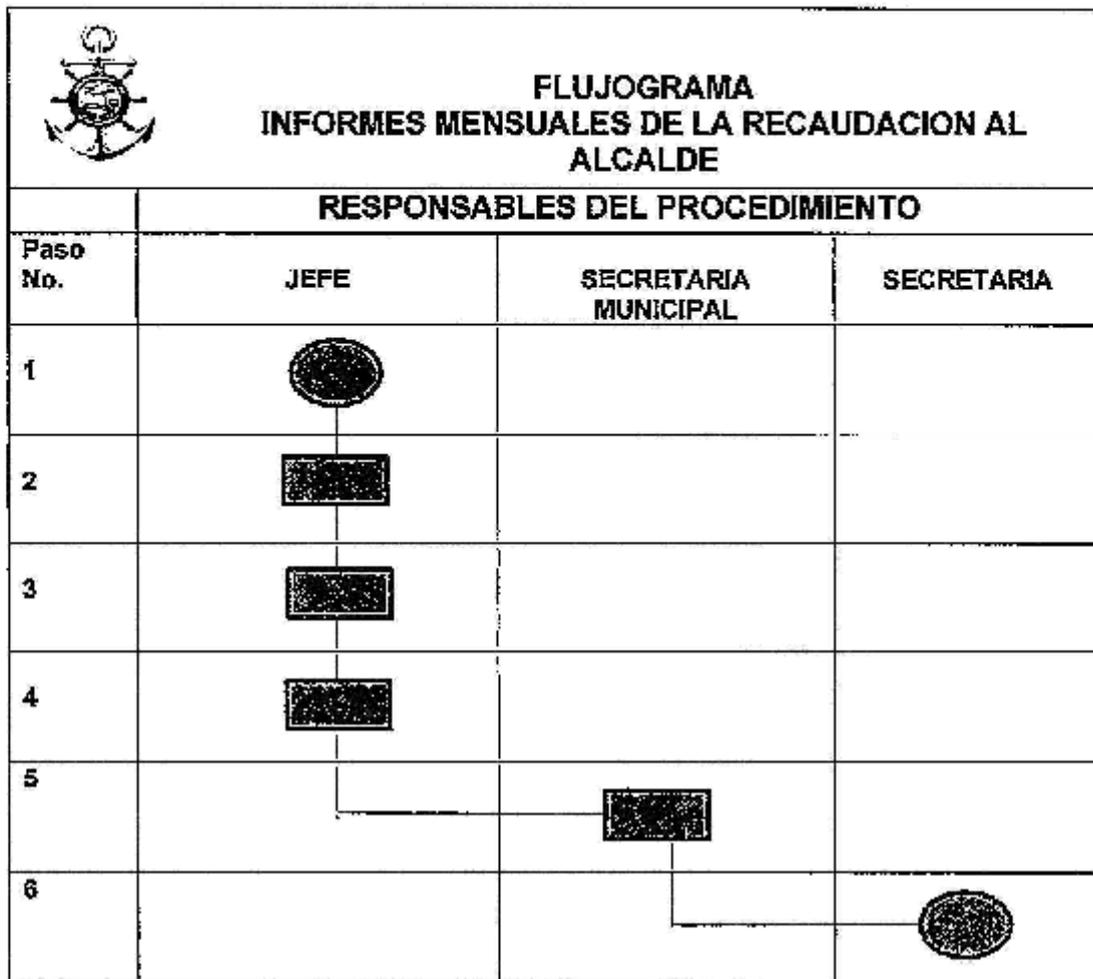
Informes mensuales de la recaudación al alcalde Municipal.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se procede ingresar al sistema https://serviciosgl.minfin.gob.gt/	jefe
2	Se descarga lo recaudado del mes tanto del área de Puerto Barrios como de Santo Tomas de Castilla.	Jefe
3	Se procede a hacer el informe con datos sacados del Sistema https://serviciosgl.minfin.gob.gt/	
4	Se imprime, Se firma y Sella.	
5	Se entrega a secretaria municipal para que lo firmen de recibido y se lo entreguen al alcalde Municipal.	Secretaria Municipal
6	Se archiva	secretaria





**FLUJOGRAMA
INFORMES MENSUALES DE LA RECAUDACION AL
ALCALDE**





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	SOLICITUDES DE COMPRAS PARA INSUMOS O MOBILIARIO.	1 hora

- **Descripción:**

- ✓ Se realizan solicitudes para el departamento de compras dependiendo la necesidad que haya en este departamento.

- **Objetivos:**

- ✓ Tener insumos en existencia por cualquier emergencia que surja.

- **Requisitos:**

- ✓ Solicitud de materiales enviado por Guardalmacén.

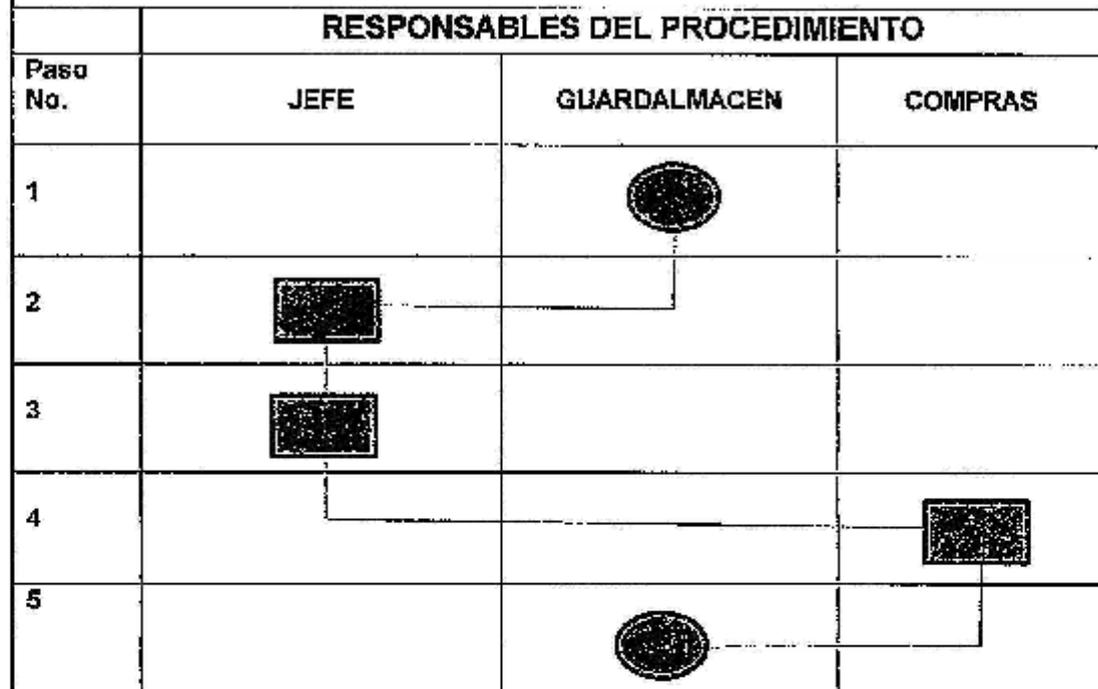
Solicitudes de Compras para insumos o mobiliario

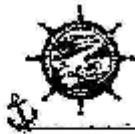
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se recibe por parte del Guardalmacén una solicitud de materiales que no tengamos en existencia en bodega.	Guardalmacén
2	Se procede a hacer la solicitud al departamento de compras.	Jefe
3	Se imprime, sella y firma.	Jefe
4	Se entrega a Compras para que ellos comiencen a gestionar la compra de materiales o mobiliario que se requiera	compras
5	Se archiva	guardalmacén





**FLUJOGRAMA
SOLICITUDES DE COMPRAS PARA INSUMOS O
MOBILIARIO**





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	REALIZAR INFORMES MENSUALES AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS SOBRE EL RENDIMIENTO DE PERSONAL.	1 hora

- **Descripción:**

- ✓ Se realizan informes mensualmente del rendimiento del departamento de agua para el departamento de Recurso Humanos.

- **Objetivos:**

- ✓ Darle a Conocer al departamento el rendimiento del personal del departamento de agua.

- **Requisitos:**

- ✓ Informe firmado y sellado por el jefe de la unidad.

Realizar informes mensuales al departamento de Recursos Humanos del rendimiento del Personal.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se procede a calificar varios aspectos del personal del agua municipal.	Jefe
2	Se elabora el informe colocando aspectos a calificar del empleado.	Jefe
3	Se imprime, firma y sella	Jefe
4	Se entrega a la oficina de recursos humanos para que lo firmen de recibido	Recursos humanos
5	Se archiva	secretaría

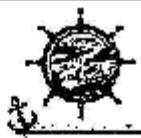




**FLUJOGRAMA
REALIZAR INFORMES MENSUALES AL DEPARTAMENTO
DE RECURSOS HUMANOS**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	JEFE	RECURSOS HUMANOS	SECRETARÍA
1			
2			
3			
4			
5			





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	TRAMITE DE SERVICIOS NUEVOS	4 días
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición.• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Contribuir a la salud y bienestar, proporcionando con calidad y eficiencia los servicios de agua potable y saneamiento.• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ Título de propiedad y plano, fotocopia de dpi, solvencia municipal, recibo de lusi		

trámite de servicios nuevos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Solicitud dirigida al señor alcalde municipal	usuario
2	Se recibe el expediente en secretaria de Agua, para su respectivo reporte, y se envía al supervisor.	secretaria
3	El supervisor revisa si es factible la venta del servicio e informa a secretaria.	Supervisor
4	Se requiere el pago del servicio al solicitante	secretaria
5	Se procede a instalar el servicio correspondiente	Fontanero
6	Se archiva el expediente	secretaria





FLUJOGRAMA TRAMITE DE SERVICIOS NUEVOS

Paso No.	RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO			
	USUARIO	SECRETARIA	SUPERVISOR	FONTANERO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

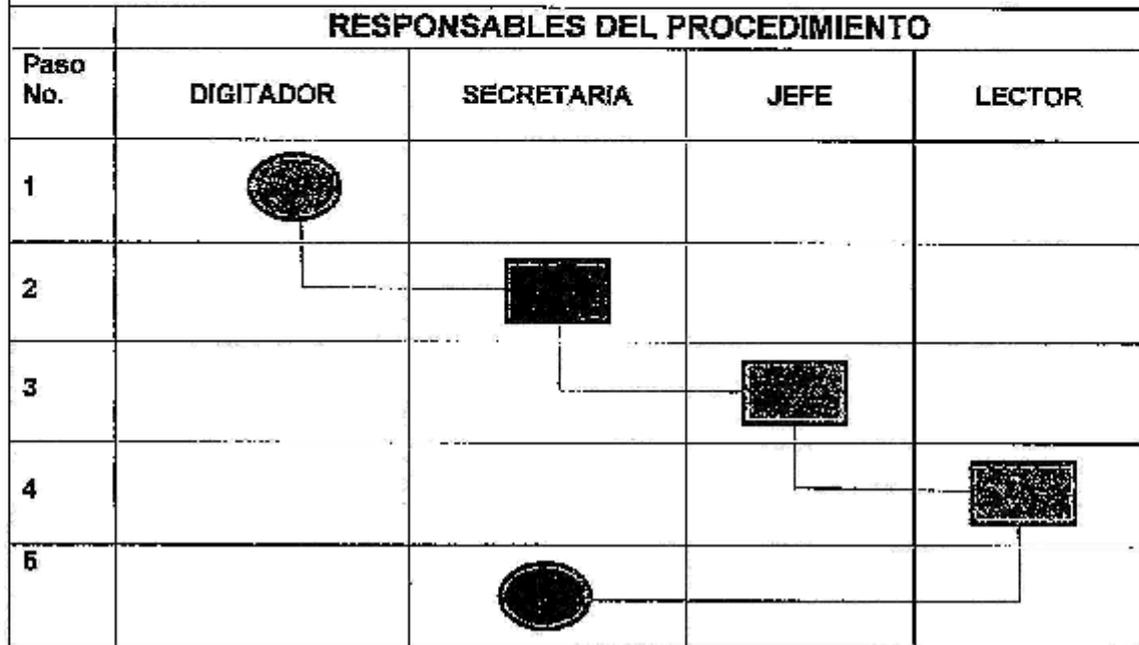
DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	ELABORACIÓN DE NOTAS DE COBRO	30 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Es una forma de edición en la que se combinan múltiples fuentes de texto se modifican ligeramente para crear un solo documento.• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Transmitir la información justa que debe conos ser el lector para poder interpretar el texto.• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ Debe resultar adecuado, ser coherente, estar bien cohesionado, estar elaborado correctamente y tener un buen estilo.		
Elaboración de notas de cobro		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Generar el listado de usuarios morosos	Digitador
2	Elaborar las notas	Secretaria
3	Firmar y sellar	Jefe
4	Notificar a los usuarios	Lector
5	Archivar el expediente	Secretaria





FLUJOGRAMA ELABORACIÓN DE NOTAS DE COBROS





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

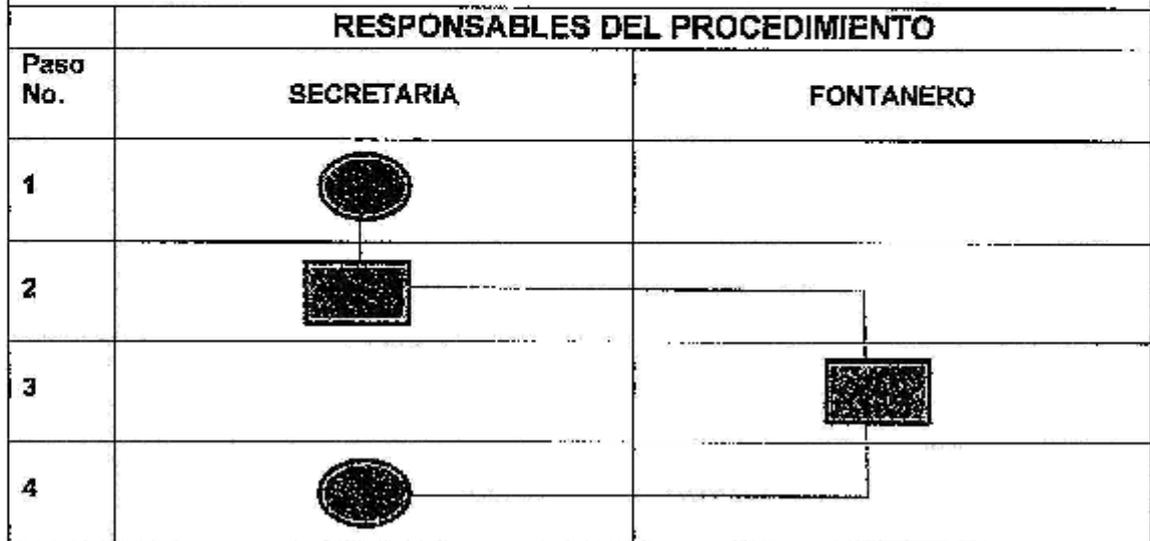
DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	ORDENES DE TRABAJO	25 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Es un documento digital o de papel que describe una tarea.• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar análisis detallados y mejorar la planificación futura.• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ Computadora✓ dispositivos de impresoras		
Ordenes de trabajo		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Decepcionar la petición verbal del usuario	secretaria
2	Elaborar la orden de trabajo y remitirla al supervisor de Fontanería para hacer la revisión correspondiente.	Secretaria
3	Se realiza la verificación y trabajado necesario informando de su cumplimiento.	Fontanero
4	Archivo del Expediente	Secretaria





FLUJOGRAMA ORDENES DE TRABAJO





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	APERTURA DE CAJA RECEPTORA	5 minutos

- **Descripción:**

✓ Este proceso es requerido para que un usuario pueda registrar operaciones de caja.

- **Objetivos:**

✓ Describir las operaciones de apertura y cierre de caja.

- **Requisitos:**

✓ Ingresar al Sistema de Servicios Locales GL, con usuario y contraseña

Apertura de caja receptora

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Ingreso de la página web https://serviciosgl.minfin.gob.gt/login/fmInicioSesion.aspx	Receptor
2	Se procede a ingresar usuario y contraseña	Receptor
3	A-Damos clic a la caja B-Menú de opciones cuenta C-Portal de servicios D-Caja caja E-Operaciones de caja quetzales F-Apertura G-Apertura de caja receptora H- Seleccionar I-Detalle apertura J- seleccionar k-iniciar apertura de L-Comenzamos con (0) M-Iniciar	Receptor





**FLUJOGRAMA
APERTURA DE CAJA RECEPTORA**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	RECETOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	5 minutos

- **Descripción:**

- ✓ Es aquel dinero que percibimos por el pago de una deuda o por la prestación de un servicio.

- **Objetivos:**

- ✓ Establecer y verificar la cobrabilidad de las cuentas y servicios de conformidad con los saldos.

- **Requisitos:**

- ✓ Ingresar al Sistema de Servicios Locales GL, con usuario y contraseña

Cobro del servicio de agua potable

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Ingreso de la página web https://serviciosgl.minfin.gob.gt/login/fmInicioSesion.aspx	Receptor
2	Se procede a ingresar usuario y contraseña	Receptor
3	A-Menú de opciones B-Portal de servicios C-caja D-Operaciones de caja E-Cobros F-cobros con cuenta corriente G-identificador del sistema H-Numero de padrón I-Buscar J-seleccionar k-seleccionar l-seleccionar mes a cobrar M-pago N-Efectivo y pagar Ñ-imprimir recibo O- Entregar recibo al usuario con firma y sello del receptor	Receptor





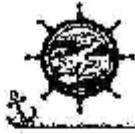
**FLUJOGRAMA
COBRO DEL SERVICIO AGUA POTABLE**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	RECTOR
1	
2	
3	

9





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	COBROS SIN CUENTA CORRIENTE	5 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Es una relación entre dos personas, donde va existir una relación de dicho negocio.
- **Objetivos:**
 - ✓ Determinar la integridad de las cuentas y servicios de conformidad con los saldos.
- **Requisitos:**
 - ✓ Ingresar al Sistema de Servicios Locales GL, con usuario y contraseña

Cobros sin Cuenta Corriente

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Ingreso de la página web https://serviciosgl.minfin.gob.gt/login/fmInicioSesion.aspx	Receptor
2	Se procede a ingresar usuario y contraseña	Receptor
3	A-Menú de opciones B-Portal de servicios C-caja D-Operaciones de caja E-Cobros F-cobros sin cuenta corriente G-Escribimos el nombre H-Escribimos la Dirección I-seleccionamos la Fecha J-seleccionamos el servicio k-seleccionamos el tipo de servicio l-Describimos el pago M-Monto N-Agregar Ñ-pagar O- imprimir recibo P-Entregar recibo al usuario	Receptor





**FLUJOGRAMA
COBRO SIN CUENTA CORRIENTE**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	RECETOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	HOJA DE CONFIRMACIÓN DE CHEQUE, DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS	15 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Es un título-valor de gran importancia en el ámbito económico de una sociedad
- **Objetivos:**
 - ✓ Abonar o pagar un bien o servicio.
- **Requisitos:**
 - ✓ Cheque, depósito y transferencias

Hoja de Confirmación de Cheque y Depósitos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Verificar el contenido y la cantidad del cheque	Receptor
2	Llenar hoja de confirmación y sellarla	Receptor
3	Llevar la hoja a financiero para aprobarla	financiero
4	Aprobar el pago	Financiero
5	Imprimir el Recibo	Receptor
6	Sacar copia al recibo y entregar copia al usuario	Receptor
7	Copia original se archiva y se entrega hasta los 3 a 4 días dependiente la dependencia bancaria	Receptor





**FLUJOGRAMA
HOJA DE CONFIRMACION DE CHEQUE, DEPOSITO Y
TRANSFERENCIAS**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	RECEPTOR	FINANCIERO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	CIERRE DE CAJA RECEPTORA	30 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Es un método empleado para identificar el flujo de entrada y salida de dinero de un negocio o comercio.
- **Objetivos:**
 - ✓ Registrar irreversiblemente nuestras ventas y cobros para garantizar la fiabilidad de nuestros registros contables.
- **Requisitos:**
 - ✓ Ingresar al Sistema de Servicios Locales GL, con usuario y contraseña

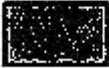
Cierre de caja receptora

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Contabilizar el dinero entrante y el cuadro de caja receptora	Receptor
2	Ingreso de la página web https://serviciosgl.minfin.gob.gt/login/frInicioSesion.aspx	Receptor
3	Se procede a ingresar usuario y contraseña	Receptor
4	a-menú de opciones c-Caja e-cierre de caja g-Seleccionar y cierre de caja general h-Seleccionar efectivo o depósito y grabar i-aceptamos b-Portal de servicios d-Operaciones de caja f- cierre de caja receptora	Receptor





FLUJOGRAMA CIERRE DE RECEPTORIA

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	RECETOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	CUADRE DIARIO DE INGRESOS	20 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Sirve para realizar, retirar o ingresos de saldos en la caja en efectivo.
- **Objetivos:**
 - ✓ Registrar irreversiblemente nuestras ventas y cobros para garantizar la fiabilidad de nuestro registro contables.
- **Requisitos:**
 - ✓ Ingresar al Sistema de Servicios Locales GL, con usuario y contraseña.

Cuadre diario de ingresos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Ingreso de la página web https://serviciosgl.minfin.gob.gt/login/fmInicioSesion.aspx	Receptor
2	Se procede a ingresar usuario y contraseña	Receptor
3	a-menú de opciones b-portal de servicios c-caja d-reportes e-total cobrado en caja f-seleccionar punto de cobro y caja luego continuar g – total cobrado en caja	Receptor

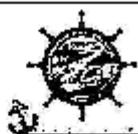




**FLUJOGRAMA
CUADRE DIARIO DE INGRESOS**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	RECETOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	ENTREGA DE INGRESOS DE CAJA INDIVIDUAL, SEMANAL Y MENSUAL	5 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Es la cantidad de recurso monetario, dinero que se asigna a cada factor por su contribución al proceso productivo.
- **Objetivos:**
 - ✓ Conocer los estados y la información financiera que deben generar periódicamente
- **Requisitos:**
 - ✓ Debe de cumplir con los ingresos totales exactos.

Entrega de ingresos de caja individual, semanal y mensual

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Reporte de caja	Receptor
2	Ingresos	Receptor
3	Imprimir reporte	Receptor
4	Entregar reporte	Secretaría
5	Archivarlo	Secretaría

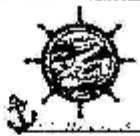




**FLUJOGRAMA
ENTREGA DE INGRESOS DE CAJA INDIVIDUAL, SEMANAL Y
MENSUAL**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	RECEPTOR	SECRETARIA
1		
2		
3		
4		
5		





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	COBROS DE SERVICIOS NUEVOS	10 minutos

- **Descripción:**

- ✓ Es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición.

- **Objetivos:**

- ✓ Contribuir a la salud y bienestar, proporcionando con calidad y eficiencia los servicios de agua potable y saneamiento.

- **Requisitos:**

- ✓ Ingresar al Sistema de Servicios Locales GL, con usuario y contraseña.

Cobros de Servicios Nuevos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Revisar la papelería del usuario	secretaría
2	Proceder al cobro sin cuenta corriente	Receptor
3	Imprimir el recibo y sellarlo	Receptor
4	Entregar el recibo al usuario	Receptor
5	Revisar el recibo	usuario
6	Entrega de la tarjeta al usuario, con su respectivo código.	Receptor

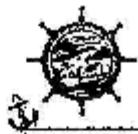




FLUJOGRAMA COBRO DE SERVICIOS NUEVOS

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	SECRETARIA	RECEPTOR	USUARIO
1			
2			
3			
4			
5			
			





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

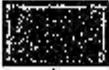
DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	LECTURA DE CONTADORES	10 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Descripción: Realizar adecuadamente la lectura de contadores de agua potable tales como contadores, industriales, comerciales y domiciliarios.• Objetivos: Llevar un mejor control del consumo de agua potable de los usuarios• Requisitos: Saber leer los medidores de agua, conocer la ruta de lectura asignada de cada área rural y urbana.		
<ul style="list-style-type: none">• Realizar adecuadamente la lectura de contadores de agua potable tales como contadores, industriales, comerciales y domiciliarios.		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Pedir los libros a los digitadores	lector
2	Colocar fecha de cada tarjeta de usuario	lector
3	Colocar el lugar donde inicia cada ruta	lector
4	Cada lectura se lleva un tiempo aproximado de 10 minutos por usuario.	lector

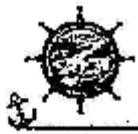




FLUJOGRAMA LECTURA DE CONTADOR

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	LECTOR
1	
2	
3	
4	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	LECTURA Y FACTURACIÓN	10 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Descripción: Realizar lectura y facturación de medidores de agua con equipo portátil.• Objetivos: Es que el usuario tenga el conocimiento de su consumo total de agua a pagar.• Requisitos: Saber leer los medidores de agua, conocer la ruta de lectura asignada de cada área rural y urbana, Saber manejar el Sistema Servicios GL.		

Lectura y Facturación

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Tomar la lectura del medidor de agua	lector
2	Ingresar la lectura en el sistema servicios GL	lector
3	Imprimir ticket de pago y entregársela al usuario.	lector

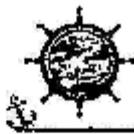




FLUJOGRAMA LECTURA Y FACTURACIÓN

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	LECTOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	ACTUALIZAR RUTAS DE LECTURAS	10 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Descripción: Mantener actualizadas las rutas del Padrón de usuarios.• Objetivos: Llevar mejor control de la ubicación a las rutas de padrones a los usuarios viejos y nuevos.• Requisitos: Saber leer los medidores de agua, conocer la ruta de lectura asignada de cada área rural y urbana,		

Actualizar rutas de lecturas

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Verificación de los servicios.	lector
2	Ingresar la tarjeta del usuario al libro correspondiente, para actualizar el recorrido.	lector
3	Archivar las actualizaciones	lector





FLUJOGRAMA LECTURA Y FACTURACIÓN

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	LECTOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	REVISIÓN A LOS SERVICIOS NUEVOS	10 minutos

- **Descripción:** Ir Identificar y ubicar los servicios nuevos vendidos.
- **Objetivos:** Para poder ir tomar las lecturas de cada mes
- **Requisitos:** Saber leer los medidores de agua, conocer la ruta de lectura asignada de cada área rural y urbana, Saber manejar el Sistema Servicios GL.

Revisión a los servicios nuevos

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Primero dar la tarjeta del servicio nuevo	Secretaría Agua
2	Ubicar el servicio nuevo.	lector
3	Ingresar la tarjeta en el libro correspondiente.	lector





**FLUJOGRAMA
REVISION A LOS SERVICIOS NUEVOS**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	SECRETARIA	LECTOR
1		
2		
3		





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	ENTREGA DE NOTAS DE COBRO.	10 minutos

- **Descripción:** Entrega fidedigna de nota de cobro de consumo a los usuarios.
- **Objetivos:** Para que los usuarios cancelen el consumo de agua potable.
- **Requisitos:** conocer la ruta de lectura asignada de cada área rural y urbana.

Entrega de notas de cobro.

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Primero se entrega las notas de cobro	lector
2	Se divide entre las personas encargadas de entregar las notas.	lector
3	Ubicar a los usuarios para entregarles sus notas de cobro por consumo de agua.	lector

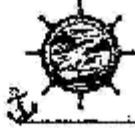




FLUJOGRAMA ENTREGAS DE NOTA DE COBROS

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	LECTOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	RECTIFICACIÓN DE LECTURAS	10 minutos

- **Descripción:** Verificar lecturas a usuarios con problemas en el cobro del agua.
- **Objetivos:** Para poder verificar si la lectura es legible, y no errónea al momento de ingresarla al sistema.
- **Requisitos:** Saber leer los medidores de agua, conocer la ruta de lectura asignada de cada área rural y urbana.

Rectificación de lecturas

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Primero identificar al usuario donde vive.	lector
2	Rectificar la lectura y compararla con lectura antes tomada.	lector
3	Se toman los datos de la lectura, y se toma una fotografía como evidencia de rectificación.	lector





**FLUJOGRAMA
RECTIFICACION DE LECTURAS**

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	LECTOR
1	
2	
3	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	CONTROL DE ALMACÉN	2 horas

1. Descripción:

- ✓ Ubicación de los materiales en el almacén

2. Objetivos:

- ✓ Clasificar existencia de los materiales

Requisitos:

- ✓ Llevar inventario, y control de los registros

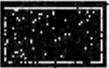
Controlar la salida y entrada de los materiales

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se procede a recibir el envío, de la distribuidora o ferretería donde compraron los materiales	Guardalmacén
2	Se procede a llenar formulario de ingreso al almacén.	Guardalmacén
3	Se llenan las tarjetas correspondientes, autorizadas por Contraloría.	Guardalmacén
4	Se hace registro del ingreso y egreso de los materiales para llevar un mejor control	Guardalmacén

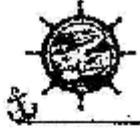




FLUJOGRAMA CONTROL DE ALMACEN

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO	
Paso No.	GUARDAALMACEN
1	
2	
3	
4	





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	NOTAS DE CRÉDITO	15 minutos

Descripción:

Es un proceso que sirve básicamente para descartar una determinada cantidad en su totalidad o un cierto porcentaje ya sea canon de agua o excesos dependiendo de cuál sea la solicitud que autorice el concejo municipal.

• Objetivos:

- ✓ Brindar apoyo al usuario de la manera más adecuada y justa basándose siempre esta nota, en un informe de campo brindado por los fontaneros y debidamente estudiado y analizado por el concejo municipal.

• Requisitos:

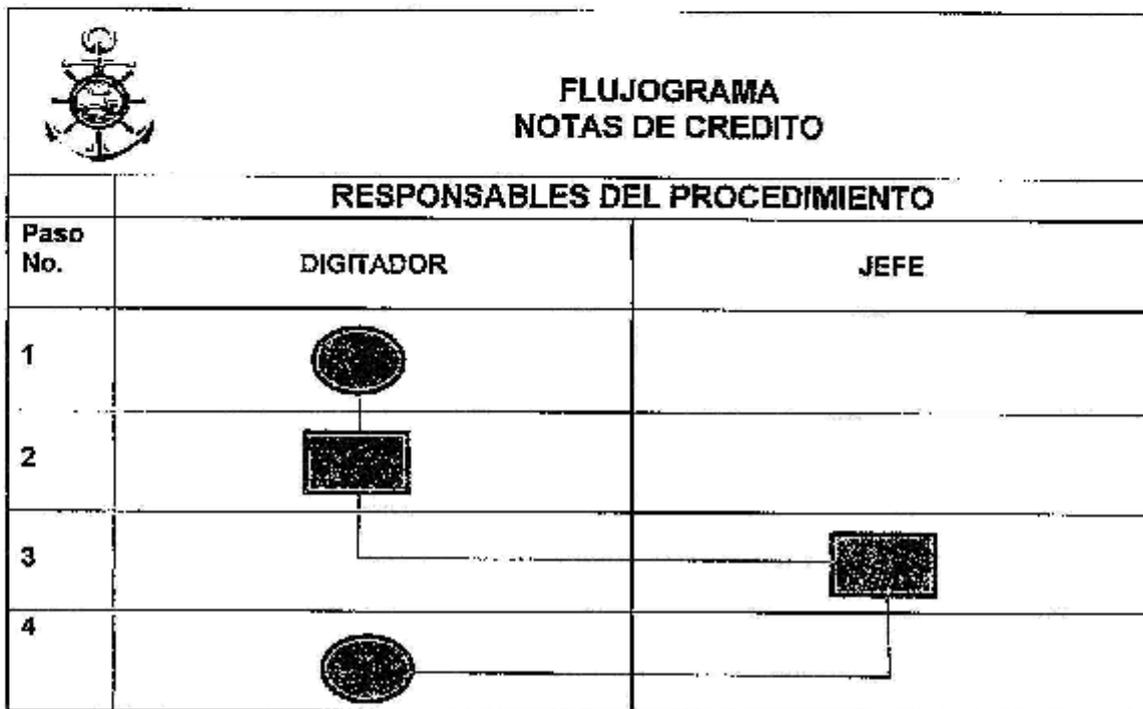
- ✓ Que se autorice por parte del Concejo Municipal mediante (un punto de acta), la rebaja total o parcial de una cantidad.
- ✓ El servicio tiene que estar en estado ACTIVO en el sistema para poder realizar la operación.

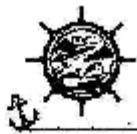
Notas de Crédito

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	El jefe inmediato hace llegar a los digitadores el documento donde se autorice, hacer una modificación a las cantidades registradas en el sistema.	Digitador/jefe
2	Se realiza la operación de Nota de Crédito en el sistema, con el respaldo del documento otorgado por el jefe inmediato.	Digitador
3	Se da aviso al jefe cuando la operación ya se encuentra realizada, para que posteriormente sea aprobada.	Jefe
4	El jefe inmediato al momento de aprobar la nota de crédito, le notifica al digitador para que este archive la	Digitador



nota realizada, adjuntándola con el documento del punto de acta.





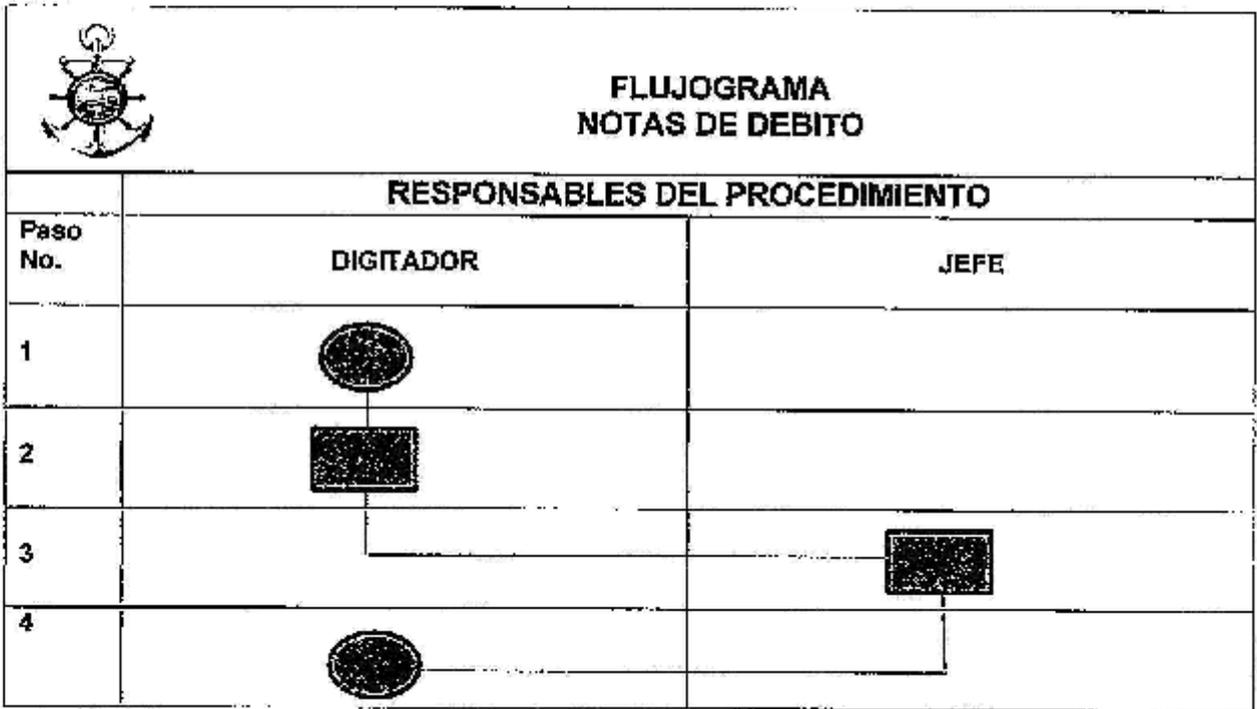
Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

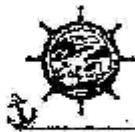
DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	NOTAS DE DÉBITO	Variable
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Es un proceso que se utiliza para agregar cantidades calculadas en porcentajes al canon de agua potable, al momento de que el usuario solicite al concejo municipal que se les modifiquen dichas cantidades plasmadas en el sistema.• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Brindar apoyo al usuario de la manera más adecuada y justa basándose siempre esta nota, en un informe de campo brindado por los fontaneros y debidamente estudiado y analizado por el concejo municipal.• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ Que se autorice por parte del Concejo Municipal mediante (un punto de acta), la rebaja total o parcial de una cantidad.✓ El servicio tiene que estar en estado ACTIVO en el sistema para poder ejecutar la operación.		
✓ Notas de Débito		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	El jefe inmediato hace llegar a los digitadores el documento donde se autorice, hacer una modificación a las cantidades registradas en el sistema.	Digitador/jefe
2	Se realiza la operación de Nota de Débito en el sistema, con el respaldo del documento otorgado por el jefe Inmediato.	Digitador
3	Se da aviso al jefe cuando la operación ya se encuentra realizada, para que posteriormente sea aprobada.	Jefe



4	Archivo del documento del punto de acta en el cual especifica el porcentaje de la cantidad modificada.	Digitador
---	--	-----------





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	SOLVENCIAS	20 minutos

- **Descripción:**

- ✓ Son documentos que se otorgan a secretaría de agua para informar acerca del estado en el cual se encuentran los usuarios dentro del sistema servicios GL, en relación a la deuda o al pago puntual del servicio que estos pueden llegar a tener.

- **Objetivos:**

- ✓ Informar a la secretaría del agua los datos verídicos del estado de pago en que se encuentran los usuarios, para que posteriormente se emita una resolución a la secretaría municipal del estado solvente o insolvente de la persona y en base a ello se le extienda o no al usuario la solvencia municipal.

- **Requisitos:**

- ✓ La secretaría del agua deberá presentar al digitador la providencia donde se solicita la información del usuario.

Solvencias

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Secretaría nos hace llegar una providencia con los datos del usuario.	Secretaria Municipal
2	Se investiga en el sistema si el usuario cuenta con el servicio de agua, y de estar registrado en el portal se verifica si está solvente en los pagos de agua potable o si por el contrario posee deuda.	Secretaria
3	Se realiza la solvencia especificando si está registrado o no el usuario en el sistema, asimismo se informa en la misma el estado de los pagos con los que se encuentra la persona.	Secretaria
4	Al momento de imprimir la solvencia, se envía a secretaría con una copia adjunta	Secretaria

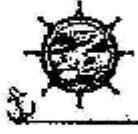




FLUJOGRAMA SOLVENCIAS

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	SECRETARIA MUNICIPAL	SECRETARIA
1		
2		
3		
4		





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

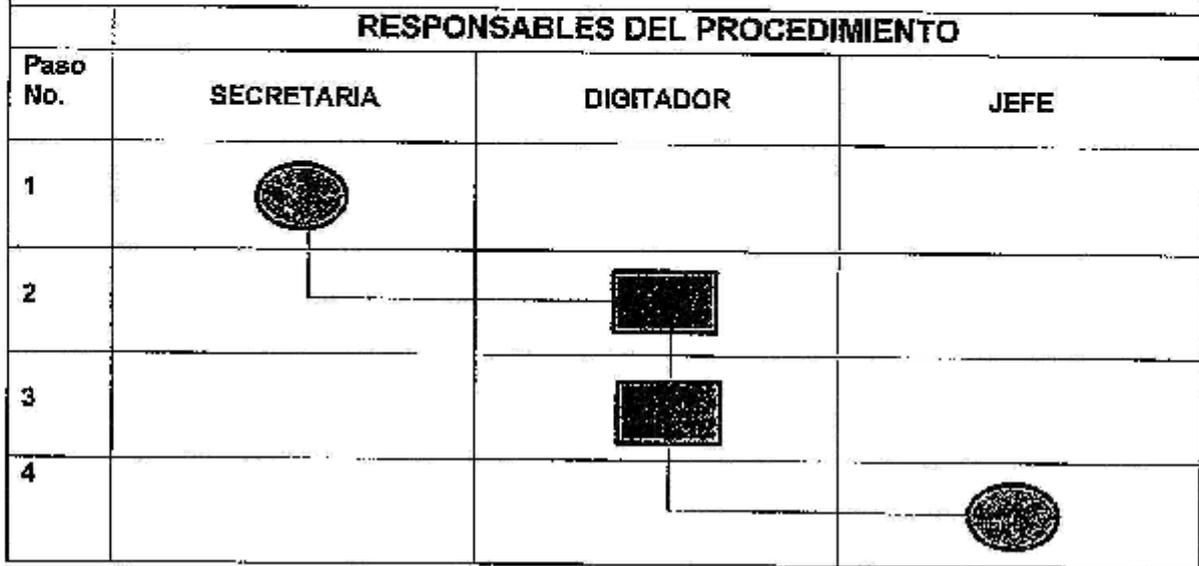
DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	TRASPASOS DE TITULAR	10 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Es una operación que se realiza a petición del usuario, cuando este solicita cambiarle el nombre a un servicio• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Responder a la solicitud del usuario satisfaciendo su necesidad, asimismo garantizar que la nueva actualización de datos del contribuyente actual coincida con la documentación presentada.• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ El servicio de agua potable deberá estar solvente✓ Presentar la documentación requerida para dicho trámite.✓ Pagar el costo del respectivo trámite		
Trasposos de Titular		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Secretaría traslada a digitación el expediente completo con la documentación requerida	Secretaría
2	Digitación procede a revisar el expediente y verificar en el sistema la solvencia del usuario.	Digitador
3	Se procede a ingresar la actualización de datos del nuevo usuario.	Digitador
4	Se remite al jefe inmediato la actualización de datos para su respectiva actualización	Jefe





FLUJOGRAMA TRASPASOS DE TITULAR





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	CORTE Y SUSPENSIÓN DE SERVICIO	20 minutos

- **Descripción:**

- ✓ La suspensión es un proceso que se ejecuta cuando el usuario reporta la falta de agua en el sector y de esa manera evitar que el sistema genere deuda; a diferencia de la suspensión del servicio, el corte se ejecuta cuando no solamente por falta de agua sino cuando el usuario está insolvente.

- **Objetivos:**

- ✓ Evitar morosidad en el sistema

- **Requisitos:**

- ✓ Para suspender el servicio el usuario deberá estar solvente.
- ✓ El usuario deberá solicitar por escrito la suspensión.
- ✓ Deberá existir un reporte de campo donde se constata la falta del vital líquido en el sector.

Corte y Suspensión de Servicio

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Secretaría trasladada a digitación la solicitud del usuario.	Secretaría Municipal
2	Digitación procede a revisar el expediente y verificar que se haya cumplido con los requisitos.	Digitación
3	Se procede a la suspensión o al corte del servicio en el sistema.	Digitación
5	Archivar	secretaría





FLUJOGRAMA CORTE Y SUSPENSION DEL SERVICIO

Paso No.	RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
	SECRETARIA MUNICIPAL	DIGITADOR	SECRETARIA AGUA
1			
2			
3			
4			





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	INGRESO DE LECTURAS AL SISTEMA	Variable

- **Descripción:**
 - ✓ Es un proceso en el cual se transcribe en el sistema la información proveniente de los libros de lectura.
- **Objetivos:**
 - ✓ Almacenar los datos de lectura de los contadores de agua de una manera organizada para su fácil manejo; y que exista una historial de consumo. De esta manera garantizar que el cobro sea justo de acuerdo al consumo del usuario.
- **Requisitos:**
 - ✓ El lector deberá entregar a digitación el libro con lecturas manuales.

Ingreso de Lecturas al Sistema

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	El lector, de acuerdo a su calendario deberá a tomar la lectura de los contadores de los usuarios en los diferentes sectores debidamente organizados.	Lector
2	Después de que el lector haya leído el libro en su totalidad, deberá entregarlo a digitación para su respectivo ingreso.	Lector
3	Se procede a registrar cada una de las lecturas plasmadas en las tarjetas de acuerdo al mes que corresponde digitar.	Digitar
4	Se aprueban las lecturas	Digitador





FLUJOGRAMA SOLVENCIAS

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	LECTOR	DIGITADOR
1		
2		
3		
4		





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	LISTADO PARA CORTES	2/4 horas
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Se realiza una revisión de las notas de cobro.• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Recuperar cartera.• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ Presentarse a las oficinas de agua con documento de identificación para hacer convenio de pago o solventar la totalidad de la deuda.		

Listado de cortes

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Revisar el listado de las notas de cobro.	Digitador
2	Sacar un listado de las personas que no se presentaron a pagar.	Digitador
3	Presentar el listado a jefatura para autorizar los cortes.	Digitador
4	Se les asigna un fontanero para que procedan a visitar a los usuarios que tiene corte.	Supervisor
5	Se entrega un informe de todos los cortes realizados en el día.	Fontanero
6	Se lleva un monitoreo de los servicios cortados, para que no se reinstalen ilegalmente.	Supervisor
7	Archiva los listados de cortes.	Secretaria





FLUJOGRAMA LISTADO DE CORTES

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Paso No.	DIGITADOR	SUPERVISOR	FONTANERO	SECRETARIA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	NOTAS DE COBRO	2 horas

- **Descripción:**
 - ✓ Es un listado que se realiza obteniendo información de todos los libros de lecturas en relación a los usuarios.
- **Objetivos:**
 - ✓ Informarles a todos los usuarios que tienen deuda que se acerquen a solventar o hacer convenio de pago de dicha deuda.
- **Requisitos:**
 - ✓ Presentarse a las oficinas de agua con documento de identificación para hacer convenio de pago o solventar la totalidad de la deuda.

Notas de Cobro

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Revisar el libro asignado, tarjeta por tarjeta en el sistema para saber quiénes tienen deuda.	Digitador
2	Presentar el listado a jefatura para autorizar las notas de cobro.	Digitador
3	Elaborar las notas que se mandaran.	Secretaria
4	Sacar impresas las notas para firmarlas y sellarlas por el jefe.	Secretaria
5	Entrega de las notas a cada uno de los usuarios que tienen deuda en sus casas.	Lector
6	Archivar las notas firmadas por los usuarios de entrega.	Secretaria





FLUJOGRAMA NOTAS DE COBRO

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO			
Paso No.	DIGITADOR	SECRETARIA	LECTOR
1			
2			
3			
4			
5			
6			





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

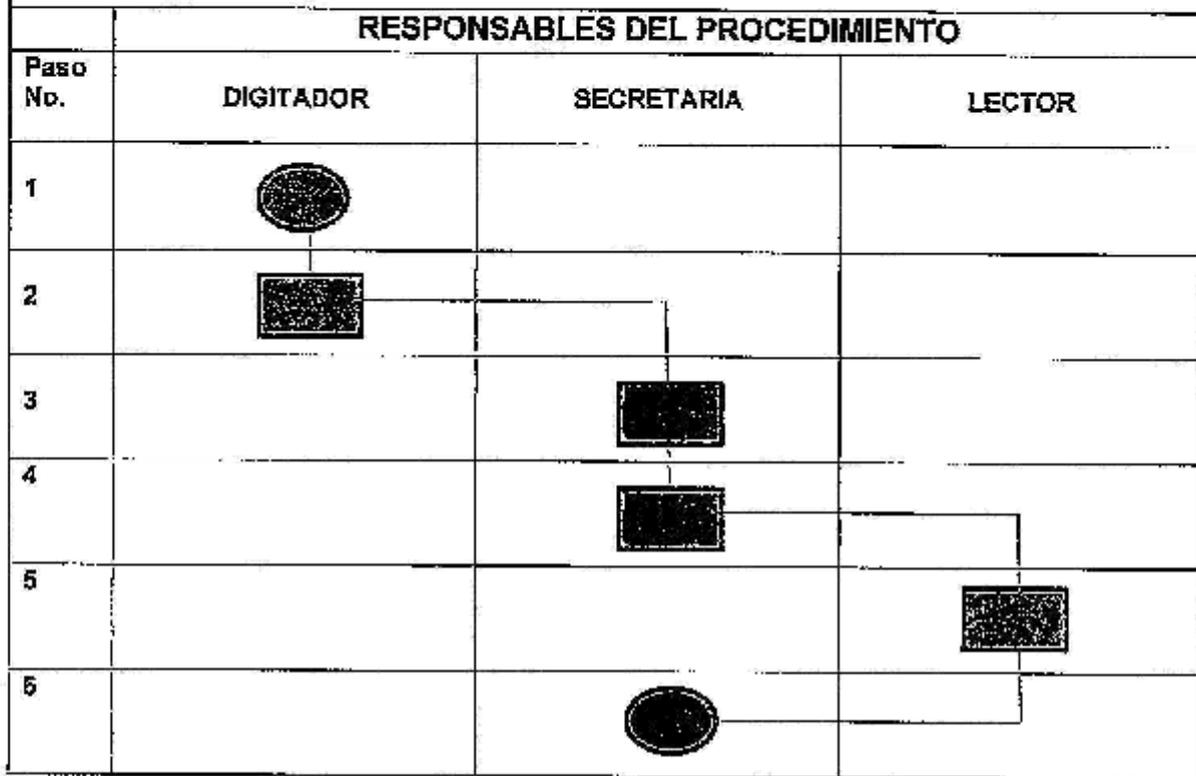
DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	NOTAS PARA CAMBIOS DE CONTADORES	2/4 horas
<ul style="list-style-type: none">• Descripción:<ul style="list-style-type: none">✓ Se realiza una inspección en la ruta para verificar los usuarios que no cuentan con contador o están en mal estado.• Objetivos:<ul style="list-style-type: none">✓ Hacerles conciencia a cada uno de los usuarios para que cuiden el agua<ul style="list-style-type: none">• Requisitos:<ul style="list-style-type: none">✓ Presentarse a las oficinas de agua con el contador comprado en cualquier ferretería para mandar a instalarlo.		
Notas para cambio de contadores		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Revisar cada una de las rutas para verificar quienes cuentan con contador.	Digitador
2	Sacar un listado con los usuarios que tiene contador.	Digitador
3	Mandar notas informándole a los usuarios que tiene que colocar contador.	Secretaria
4	Revisión de las notas por notas por el jefe firmadas y selladas.	Secretaria
5	Entrega de las notas a cada uno de los usuarios sus casas con firma de recibido.	Lector
	Archivar las notas firmadas por los usuarios de entrega.	Secretaria





FLUJOGRAMA NOTAS PARA CAMBIOS DE CONTADORES





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	REALIZAR CONVENIOS DE PAGO	15 minutos

- **Descripción:**
 - ✓ Se realiza un convenio de pago a los usuarios que presentan una deuda muy alta en el sistema.
- **Objetivos:**
 - ✓ Que estén al día en sus pagos.
- **Requisitos:**
 - ✓ Presentarse a las oficinas de agua con documento único de identificación para poder realizarle el convenio.

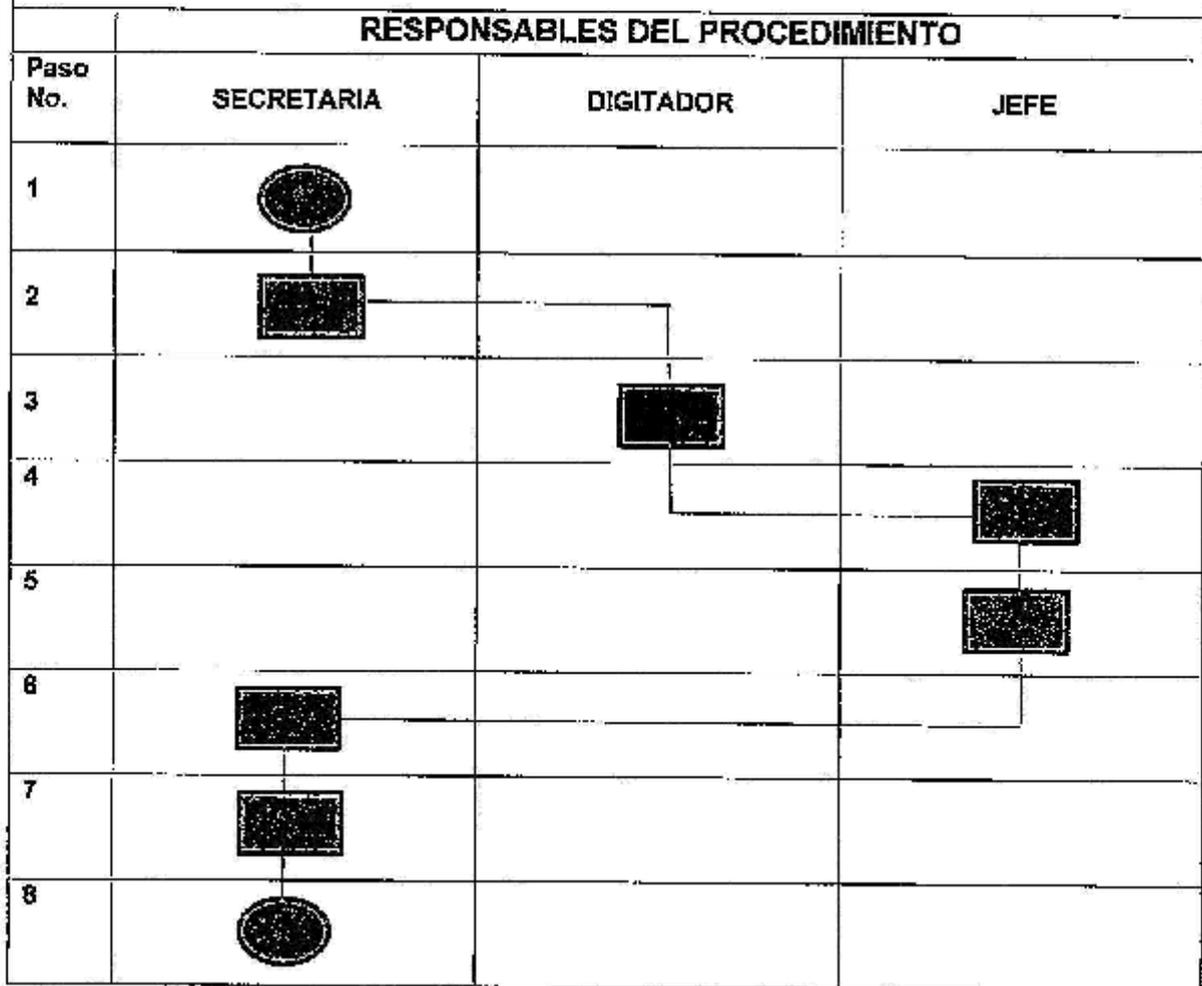
Listado de cortes

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Hacer el convenio cuando el usuario los solicita.	Secretaría
2	Explicarle al usuario la cantidad de cuotas que pagaría en cuanto tiempo y la fecha de pago.	Secretaría
3	Realizar el convenio en el sistema GL de acuerdo a las cuotas que se habló con el usuario.	Digitador
4	Revisión y aprobación del convenio.	Jefe
5	Impresión de convenio,	Secretaría
6	Lectura y firma del convenio por el usuario.	Secretaría
7	Archivar el convenio y revisar mensualmente que se cumpla con la cuota establecida.	Secretaría





FLUJOGRAMA REALIZAR CONVENIOS DE PAGO





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	SOLICITUD DE INSUMOS PARA CLORIFICAR EL AGUA	15 minutos

- **Descripción:** Se solicita la compra de Hipoclorito de Sodio y Calcio para los sistemas de distribución de agua municipal.
- **Objetivos:**
 - Brindar un servicio de calidad a los usuarios con las medidas puestas por el Área de Salud Pública y Asistencia Social
- **Requisitos:**
 - ✓ Oficio solicitud de requerimiento de insumos

Solicitud de Insumos para Clorificar el Agua

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Se hace solicitud a área de compras mediante Oficio cada mes 15 días de acuerdo al caudal.	Sub-Director Servicio de Agua
2	Área de compras recibe solicitud y se encarga de hacer la gestión de compra que tarda unos 10 días hábiles aproximadamente	Departamento de Compras Municipal
3	Se recibe insumos por medio de requisición.	Guardalmacén de Servicio de Agua
4	Guardalmacén de Servicio de Agua hace entrega de insumos a Guardabosque Presa Servio de Agua	Guardabosque Presa Servio de Agua





FLUJOGRAMA
Solicitud de Insumos para Clorificar el Agua

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO				
Paso No.	Sub-Director Servicio de Agua	Departamento de Compras Municipal	Guardalmacen de Servicio de Agua	Guardabosque Presa Servlo de Agua
1				
2				
3				
4				





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	APLICACIÓN Y MEDICION DE HIPOCLORITO DE SODIO EN POZOS MECANICOS	45 minutos

- **Descripción:**
Es el proceso de aplicación de insumos para Cloración de Agua.
- **Objetivos:**
Brindar un servicio de calidad a los usuarios con las medidas puestas por el Área de Salud Pública y Asistencia Social
- **Requisitos:**
 - ✓ Canecas de Hipoclorito de Sodio

APLICACIÓN Y MEDICION DE HIPOCLORITO DE SODIO EN POZOS MECANICOS

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	El Guardabosque Presa Servicio de Agua Solicita a Guardalmacen canecas de Hipoclorito de sodio para el sistema de distribución.	Guardabosque Presa Servicio de Agua / Guardalmacen Servicio de Agua
2	Guardabosque Presa Servicio de Agua procede a llenar toneles de Hipoclorito de Sodio en el sistema de distribución de pozos mecánicos.	Guardabosque Presa Servicio de Agua
3	Guardabosque Presa Servicio de Agua procede a la medición de cloro residual comparímetro y reactivo.	Guardabosque Presa Servicio de Agua
4	Realiza registro y elabora reporte de la medición de cloro residual.	Guardabosque Presa Servicio de Agua
5	Con base a la evolución de medición de cloro residual, se realiza graduación del equipo de cloración si fuera necesario.	Guardabosque Presa Servicio de Agua





FLUJOGRAMA
APLICACIÓN Y MEDICIÓN DE HIPOCLORITO DE SODIO EN POZOS MECANICOS

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Guardabosque Presa Servicio de Agua	Guardalmacen Servicio de Agua
1		
2		
3		
4		
5		





Ficha de Procedimientos Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

DIRECCION SERVICIO DE AGUA

FECHA:	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	TIEMPO:
Enero 2024	APLICACIÓN Y MEDICION DE HIPOCLORITO DE CALCIO DE PRESA MUNICIPAL	45 minutos

- **Descripción:**
Es el proceso de aplicación de insumos para Cloración de Agua.
- **Objetivos:**
Brindar un servicio de calidad a los usuarios con las medidas puestas por el Área de Salud Pública y Asistencia Social
- **Requisitos:**
 Canecas de Hipoclorito de Calcio

APLICACIÓN Y MEDICION DE HIPOCLORITO DE CÁLCIO DE PRESA MUNICIPAL

No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	El Guardabosque Presa Servicio de Agua Solicita a Guardalmacen canecas de Hipoclorito de Calcio para el sistema de distribución.	Guardabosque Presa Servicio de Agua / Guardalmacen Servicio de Agua
2	Guardabosque Presa Servicio de Agua procede a llenar toneles de Hipoclorito de Calcio en el sistema de distribución de posos mecánicos.	Guardabosque Presa Servicio de Agua
3	Guardabosque Presa Servicio de Agua procede a la medición de cloro residual comparimetro y reactivo.	Guardabosque Presa Servicio de Agua
4	Realiza registro y elabora reporte de la medición de cloro residual.	Guardabosque Presa Servicio de Agua
5	Con base a la evolución de medición de cloro residual, se realiza graduación del equipo de cloración si fuera necesario.	Guardabosque Presa Servicio de Agua





FLUJOGRAMA
APLICACIÓN Y MEDICIÓN DE HIPOCLORITO DE CALCIO DE PRESA MUNICIPAL

RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Guardabosque Presa Servicio de Agua	Guardalmacen Servicio de Agua
1		
2		
3		
4		
5		

