



DESCRIPTOR DE PUESTOS, MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN
OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

INTRODUCCIÓN

El Descriptor de Puestos, Manual de Funciones y Manual de procedimientos se fundamentan en la Constitución de la República, Código Municipal (Decreto 12-2012) del Congreso de la República, Ley de Servicio Municipal (Decreto 1-87); Código de Trabajo (Decreto No. 1441); Ley Orgánica del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal y su reglamento (Decreto Legislativo No, 44-94) con la finalidad de facilitar la descripción del puesto, plaza, cargo, personal a cargo, naturaleza del puesto, atribuciones del puesto, relaciones de trabajo, autoridad, responsabilidad, procedimientos y requisitos del puesto para lograr una adecuada selección de personal. En esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de los lineamientos, decisiones y cambios administrativos y por ello, tiene como propósito señalar en forma sistemática la información que estos enmarcan.

La elaboración de los manuales de funciones y manuales de Procedimientos, se considera importante para mantener informado al personal de la municipal de las funciones y los procedimientos que se realizan en el ejercicio de las funciones.

En esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de los lineamientos, decisiones y cambios administrativos y por ello, tiene como propósito señalar en forma sistemática la información que estos enmarcan.

Las siguientes herramientas administrativas han sido elaboradas con el propósito de reunir la información en forma metódica, con el fin de establecer el perfil y las funciones de cada uno de los puestos existentes en la Municipalidad de Santa María Visitación Sololá, es vital establecer funciones primordiales para tener como meta el alcance y logro de los objetivos deseados. De igual manera establecer procedimientos que debenseguirse para la realización exitosa de las principales actividades de las unidades y direcciones municipales, pues es un instrumento mediante el cual se lleve a cabo la realización de las funciones primordiales, que permitirá el alcance de metas y se logren los objetivos deseados.

Los presentes manuales administrativos, como todo instrumento administrativo, responden a la dinámica de la administración actual de la Institución, por lo que será necesario revisarlo periódicamente para su actualización. Los mismos se ponen a disposición del personal que conforma la municipalidad para su conocimiento y aplicación.

JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de establecer parámetros administrativos que contribuyan a la adecuada realización de las funciones del personal que labora en las diferentes unidades y direcciones de la Municipalidad, para satisfacer las necesidades de atención a los colaboradores que acuden a las dependencias, se hace necesario definir procedimientos y funciones precisas que sirvan de herramientas eficaces para la correcta realización de todas las actividades.

Con la Implementación de los presentes manuales administrativos, se obtendrán resultados positivos tanto para el personal de la Institución como para todos los usuarios de la municipalidad, debido a que tendrá una guía estandarizada de todos los procedimientos, funciones y el perfil ideal del personal a contratar (en determinado caso sea necesario).

VISIÓN

Somos una institución autónoma debidamente organizada, de compromiso en el trabajo con honestidad y responsabilidad, generando un gobierno local incluyente y participativo, en la prestación de servicios públicos municipales eficientes, oportunos y de calidad, con el propósito de promover el desarrollo integral de la población de Santa María Visitación.

MISIÓN

Ser una municipalidad dinámica, eficiente y participativa, comprometida con el bienestar de todos los vecinos. Hacer de Santa María Visitación un municipio más justo, equitativo, sostenible, con valores, en un ambiente sano, de paz, promover el desarrollo integral, impulsando planes, programas y proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de toda la población Visiteca.

OBJETIVOS

General

Contar con instrumentos que presenten una visión integral de las funciones y los procesos que se llevan a cabo en la Municipalidad, estableciendo las funciones y los procedimientos sobre los cuales se basa su ejecución y la relación entre los diferentes puestos que operan en el mismo; al ser aplicado desde la inducción del personal de nuevo ingreso, hasta su utilización como documento de consulta, útil para normar, dirigir, coordinar y controlar las distintas funciones y procedimientos que se realizan y para verificar el cumplimiento de las responsabilidades en cada una de las áreas que participan.

Específicos

- Contar con un documento de referencia, en el que estén descritos y graficados los procedimientos utilizados dentro de la Municipalidad de Santa María Visitación.
- Definir las funciones a realizar en cada puesto de trabajo.
- Contar con un documento de referencia, en el que estén descritos los requisitos mínimos para ocupar algún puesto en la Municipalidad de Santa María Visitación.
- Mejorar los tiempos y esfuerzos utilizados en cada tarea a realizar, evitando la duplicidad de actividades y supervisiones innecesarias.
- Definir áreas y los puestos responsables que intervendrán en los pasos de cada procedimiento.
- Reducir los esfuerzos del Recurso Humano a través de la simplificación de procedimientos.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN

El presente descriptor de puestos, manual de funciones y manual de procedimientos tienen aplicación y uso específico en la Municipalidad de Santa María Visitación, a fin de establecer las funciones y verificar que cada procedimiento en el que interviene el personal que labora en dicha Institución, se apoye y mejore día a día respecto a la atención, agilización y cumplimiento de sus responsabilidades.

SIMBOLOGÍA ANSI

Permite representar los flujos de información, por lo que sus símbolos se usan normalmente en la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

Símbolo	Significado
	Inicio o término: Indica el principio o fin del flujo.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

V. OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO	
NOMBRE DEL PUESTO	Coordinador de la oficina municipal de agua y saneamiento
CARGO SUPERIOR:	Alcalde y Concejo Municipal
PUESTOS A CARGO :	Fontanero municipal, auxiliar de fontanería, encargado de planta residual, auxiliar de planta residual. x
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadano Ser guatemalteco de origen Ciudadano/a en ejercicio de sus derechos político ○ Profesional Graduado a nivel diversificado de preferencia técnico en salud rural Preferentemente con estudios universitarios en ingeniería ambiental Conocimientos del paquete Office Conocimiento del área geográfica del municipio Conocimiento de leyes y normas municipales y de la legislación Nacional vigente en la materia. 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilidad de redacción ○ Liderazgo ○ Iniciativa ○ Habilidad para relacionarse con las personas ○ Dominio propio ○ Confiabilidad y discreción ○ Don de servicio y atención al público ○ Honestidad e integridad ○ Responsable 	
RELACIONES DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ○ Internas: Alcalde y Concejo Municipal, personal municipal ○ Externas: Instituciones gubernamentales, público en general 	
DEFINICION DEL PUESTO Organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que realiza la oficina municipal de agua y saneamiento, así como gestionar la prestación adecuada de los servicios de agua y saneamiento de manera eficiente, continua y de calidad en el municipio, para ello deberá administrar, dirigir y coordinar al personal y los bienes de la OMAS, para mantener en óptimas condiciones lo sistemas de agua y saneamiento que funcionan en el municipio	
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> Identificar y dar las líneas generales de acción en función del cumplimiento de objetivos y funciones de la OMAS y del equipo de trabajo que dirige. Mantener la relación y comunicación con el Concejo Municipal. Ser la figura pública de la OMAS, al brindar información a medios de comunicación. Elaborar y presentar planes de trabajo, tanto estratégicos como operativos anuales y presupuesto de gastos de cada ejercicio fiscal a donde corresponde. Representar legalmente a la OMAS y ser el ejecutivo que asiste a reuniones a nivel del concejo municipal y otras con instituciones y organismos externos. Formular propuestas para ir mejorando la eficiencia del funcionamiento de la OMAS. 	

Responsabilizarse de visualizar nuevos proyectos, ampliaciones, mejoramientos y rehabilitaciones de los sistemas de agua y saneamiento.

Monitorear y evaluar el trabajo de la unidad bajo su cargo.

Encargarse de organizar el trabajo del fontaneros y su auxiliar

Organizar con los fontaneros lo relacionado a las nuevas conexiones, cortes, reconexiones ya tención de emergencias.

Ejecutar las instrucciones del concejo municipal y alcaldía, a través de acuerdos, resoluciones, dictámenes y reglamentos.

Atender y solucionar problemas planteados por vecinos, que se relacionan con los servicios de agua y saneamiento que brinda la municipalidad.

Velar por la optimización de los recursos en el desarrollo de actividades de trabajo de la OMAS.

Verificar la aplicación del reglamento del servicio de agua potable y drenajes, identificando los casos de incumplimiento, para la aplicación de las sanciones y multas correspondientes.

Coordinar con instituciones de gobierno, ONG, y entidades internacionales para el apoyo a las acciones que realiza la OMAS.

Cumplir con otras instrucciones que le sean asignadas por el Alcalde.

Elaborar informes y dictámenes requeridos por el concejo y Alcalde Municipal.

Cumplir con otras instrucciones que le sean asignadas por el Alcalde

EN CASO DE AUSENCIA:

En los casos de ausencia temporal, licencia o excusa del coordinador de OMAS, éste será sustituido por quien el Alcalde indique deba sustituirlo interinamente.

OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO	
NOMBRE DEL PUESTO	FONTANERO
CARGO SUPERIOR:	Coordinador oficina municipal de agua y saneamiento
PUESTOS A CARGO :	Auxiliar de fontanería
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadano Ser guatemalteco de origen Ciudadano/a en ejercicio de sus derechos político ○ Profesional Nivel básico (saber leer y escribir) Conocimiento del área geográfica de trabajo. Hablar el idioma local (Deseable) 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilidad verbal ○ Manejo de herramientas de albañilería y plomería ○ Iniciativa ○ Don de servicio y atención al público ○ Honestidad e integridad ○ Responsable 	
RELACIONES DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ○ Internas: Alcalde y Concejo Municipal, personal municipal ○ Externas: público en general y vecinos del municipio 	
DEFINICION DEL PUESTO Puesto operativo en apoyo al fontanero municipal para por la continuidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado a través del mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes componentes de los sistemas.	
FUNCIONES <p>Vela por el buen funcionamiento del sistema de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Realiza recorridos diarios en las rutas establecidas para detectar fugas o desperfectos en las líneas de conducción y distribución, así como en las conexiones domiciliarias.</p> <p>Realiza todo el trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua. Ejecuta las acciones de operación de los sistemas.</p> <p>Reporta cualquier daño o deterioro de la infraestructura, de los sistemas de cloración, líneas de conducción y distribución.</p> <p>Avisa a los propietarios de vivienda cuando se observa desperdicio de agua potable y reportar al coordinador de la oficina municipal de agua y saneamiento para realizar las notificaciones correspondientes.</p> <p>Inspecciona los tanques para verificar que no existen desperfectos.</p> <p>Efectúa las conexiones, suspensiones, reconexiones y supervisiones que le ordene el coordinador o coordinadora de la oficina de agua potable y saneamiento.</p> <p>Reporta a la secretaria las conexiones domiciliarias efectuadas, para la actualización de los registros de usuarios correspondientes.</p> <p>Realiza la limpieza de cajas de registro de agua cuando ocurran rebalses.</p> <p>Reporta obstrucciones en servicios sanitarios domiciliarios, para que el propietario o propietaria realice las reparaciones que correspondan.</p> <p>Colabora con la limpieza del tanque de distribución.</p> <p>Informa al coordinador de la oficina municipal de agua y saneamiento, cualquier situación de emergencia para que se tomen las medidas correctivas pertinentes.</p>	

Reporta a su jefe inmediato toda instalación efectuada y llenar los requisitos establecidos en el reglamento de administración de los servicios de agua y alcantarillado, así como todo medidor que tenga roto el marchamo, muestre señales de haber sido averiado o funcione deficientemente.

Tomar el número de registro y lectura de medidor en el momento de hacer la conexión del servicio.

Leer mensualmente los medidores en una misma fecha o el día hábil siguiente y cuidar de no dejar medidores sin lectura en la ruta de recorrido asignada.

Llevar a cabo reparaciones de tuberías en las líneas de conducción y distribución de agua potable y reparaciones menores en los tanques de captación y distribución.

Realizar reparaciones en los diferentes componentes del sistema de alcantarillado.

Instalar tuberías en proyectos nuevos, con instrucciones del coordinador de la oficina municipal de agua y saneamiento.

Elabora y entrega a su jefe inmediato una programación semanal, donde especifique las actividades a desarrollar, el lugar y el tiempo que le tomará realizar dichas acciones.

Solicita a su jefe inmediato los materiales e insumos necesarios para el desempeño de su trabajo. Realiza otras tareas inherentes al puesto que le sea requerida por parte del coordinador de la OMAS.

EN CASO DE AUSENCIA:

En los casos de ausencia temporal, licencia o excusa del fontanero, éste será sustituido por el auxiliar de fontanería.

OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO	
NOMBRE DEL PUESTO	AUXILIAR DE FONTANERÍA
CARGO SUPERIOR:	Fontanero
PUESTOS A CARGO :	Ninguno
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadano Ser guatemalteco de origen Ciudadano/a en ejercicio de sus derechos político ○ Profesional Nivel básico Conocimiento del área geográfica de trabajo. Hablar el idioma local (Deseable) 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilidad verbal ○ Manejo de herramientas de albañilería y plomería ○ Iniciativa ○ Don de servicio y atención al público ○ Honestidad e integridad ○ Responsable 	
RELACIONES DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ○ Internas: Alcalde y Concejo Municipal, personal municipal ○ Externas: público en general y vecinos del municipio 	
DEFINICION DEL PUESTO Puesto operativo en apoyo al fontanero municipal para por la continuidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado a través del mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes componentes de los sistemas.	
FUNCIONES <p>Apoyo en velar por el buen funcionamiento del sistema de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Recorridos diarios en las rutas establecidas para detectar fugas o desperfectos en las líneas de conducción y distribución, así como en las conexiones domiciliarias.</p> <p>Realiza todo el trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua.</p> <p>Reporta cualquier daño o deterioro de la infraestructura, de los sistemas de cloración, líneas de conducción y distribución.</p> <p>Inspecciona los tanques para verificar que no existen desperfectos.</p> <p>Efectúa las conexiones, suspensiones, reconexiones y supervisiones que le ordene el coordinador o coordinadora de la oficina de agua potable y saneamiento.</p> <p>Reporta las conexiones domiciliarias efectuadas, para la actualización de los registros de usuarios correspondientes.</p> <p>Realiza la limpieza de cajas de registro de agua cuando ocurran rebalses.</p> <p>Colabora con la limpieza del tanque de distribución.</p> <p>Toma el número de registro y lectura de medidor en el momento de hacer la conexión del servicio.</p> <p>Llevar a cabo reparaciones de tuberías en las líneas de conducción y distribución de agua potable y reparaciones menores en los tanques de captación y distribución.</p>	

Lleva acabo reparaciones en los diferentes componentes del sistema de alcantarillado.

Instala tuberías en proyectos nuevos, con instrucciones del coordinador de la oficina municipal de agua y saneamiento.

OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO	
NOMBRE DEL PUESTO	ENCARGADO DE PLANTA RESIDUAL
CARGO SUPERIOR:	Coordinador OMAS
PUESTOS A CARGO :	auxiliar de planta residual
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadano Ser guatemalteco de origen Ciudadano/a en ejercicio de sus derechos político ○ Profesional Nivel diversificado Conocimiento del área geográfica de trabajo. Con experiencia en el manejo de químicos 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> ○ de albañilería y plomería ○ Iniciativa ○ Habilidad para relacionarse con las personas ○ Dominio propio ○ Confiabilidad y discreción ○ Don de servicio y atención al público ○ Honestidad e integridad ○ Responsable ○ disciplina 	
RELACIONES DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ○ Internas: Alcalde y Concejo Municipal, personal municipal ○ Externas: público en general 	
DEFINICION DEL PUESTO Tiene a su cargo el correcto funcionamiento del sistema de aguas residuales del municipio.	
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> Responsable de del funcionamiento correcto, seguro y confiable de las plantas de tratamiento de aguas residuales. Vigilar el correcto funcionamiento de las plantas de aguas residuales Realizar actividades de mantenimiento y conservación de las plantas de aguas residuales Elaborar un plan de monitoreo y control del proceso de las plantas de tratamiento Mantener la limpieza y ornato de las plantas de tratamiento Realizar la cloración del agua Realizar el muestreo cuando sea necesario Solicitar el equipo y herramienta necesaria para el trabajo Hacer los requerimientos de los insumos necesarios para el mantenimiento preventivo de las plantas.} Realizar recorrido por las plantas del municipio, a fin de garantizar el correcto funcionamiento de cada una. Coordinar el trabajo del auxiliar de planta residual 	

OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO	
NOMBRE DEL PUESTO	AUXILIAR DE PLANTA RESIDUAL
CARGO SUPERIOR:	auxiliar de planta residual
PUESTOS A CARGO :	ninguno
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciudadano Ser guatemalteco de origen Ciudadano/a en ejercicio de sus derechos político ○ Profesional Nivel básico (saber leer y escribir) 	
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilidad verbal ○ Manejo de herramientas de albañilería y plomería ○ Iniciativa ○ Habilidad para relacionarse con las personas ○ Dominio propio ○ Confiabilidad y discreción ○ Don de servicio y atención al público ○ Honestidad e integridad ○ Responsable 	
RELACIONES DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> ○ Internas: Alcalde y Concejo Municipal, personal municipal ○ Externas: público en general 	
DEFINICION DEL PUESTO Apoya al encargado de planta residual para el l correcto funcionamiento del sistema de aguas residuales del municipio	
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> Apoya en el l funcionamiento correcto, seguro y confiable de las plantas de tratamiento de aguas residuales. Realizar actividades de mantenimiento y conservación de las plantas de aguas residuales Ejecuta el plan de monitoreo y control del proceso de las plantas de tratamiento Mantener la limpieza y ornato de las plantas de tratamiento Realizar la cloración del agua Realizar el muestreo cuando sea necesario Solicitar el equipo y herramienta necesaria para el trabajo al encargado de planta residual Realizar recorrido por las plantas del municipio conforme le sea asignado Todas aquellas que designe su inmediato superior. 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 1/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE AGUA	TIEMPO: 1 DIA

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Procedimientos que se realiza en la OMAS para poder brindarle al vecino un nuevo servicio de agua potable.

Usuarios:

Todos los vecinos que soliciten un servicio de ½ paja de agua potable siempre y cuando se encuentren dentro de la jurisdicción de este municipio.

Requisitos:

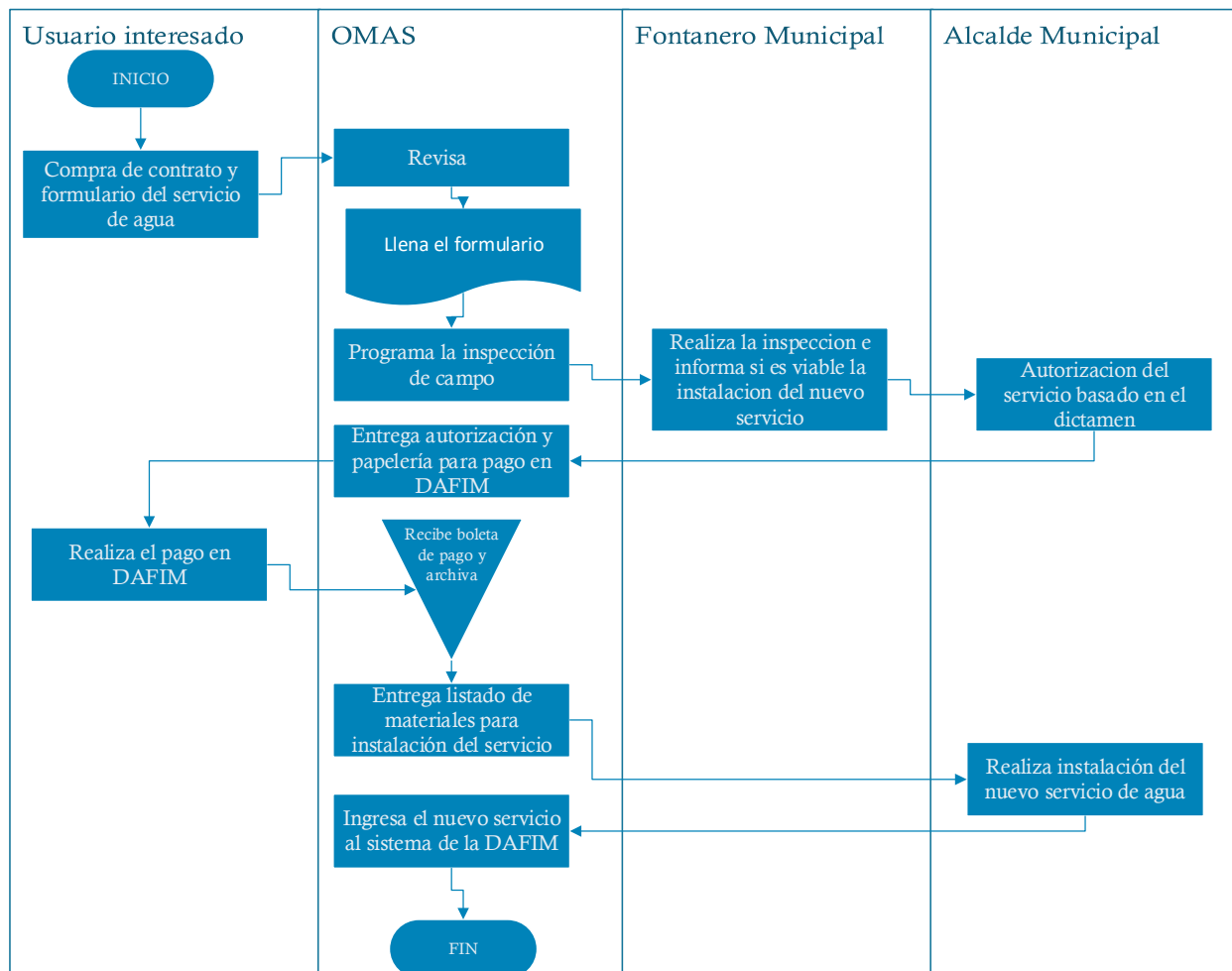
- Comprar el formulario
- Autorización del alcalde municipal

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Compra el formulario y el contrato del servicio de agua.	Usuario
2	Revisa los requisitos solicitados en el formulario de servicios.	OMAS
3	Llena el formulario al tener todos los requisitos	OMAS
4	Programa la inspección de campo previo a la autorización de servicios	OMAS
5	Informa sí es VIABLE la instalación de nuevos servicios se remite el expediente a alcaldía municipal.	Fontanero municipal
6	Autoriza el Señor Alcalde Municipal Al tener el dictamen de servicio y todos los requisitos. Traslado del expediente de servicios de la alcaldía municipal a la OMAS para hacer entrega al interesado.	Alcalde Municipal
7	Entrega la papelería autorizada al interesado para que se realice el pago en DAFIM	OMAS

8	Realiza pago en DAFIM	usuario
9	Recibe copia del expediente completo y copia de recibos de pago de parte del interesado, los cuales quedan en resguardo de la OMAS para llevar el control interno.	OMAS
10	Entrega de listado de materiales necesario para las conexiones de los servicios y designación de fecha para la instalación de los mismos.	OMAS
11	Realiza la instalación de nuevos servicios.	Fontanero municipal
12	Ingresa el nuevo servicio al sistema de la DAFIM para su respectivo registro y así realizar los cobros mensuales correspondientes.	OMAS

SOLICITUD DE AGUA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 2/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE LIMPIEZA DE CONTADOR	TIEMPO: 45

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Se realiza la limpieza de contadores con el fin de que no obstruya el servicio de agua y que sea fácil la lectura del consumo de agua.

Usuarios:

- Vecinos del municipio Santa María Visitación, Sololá

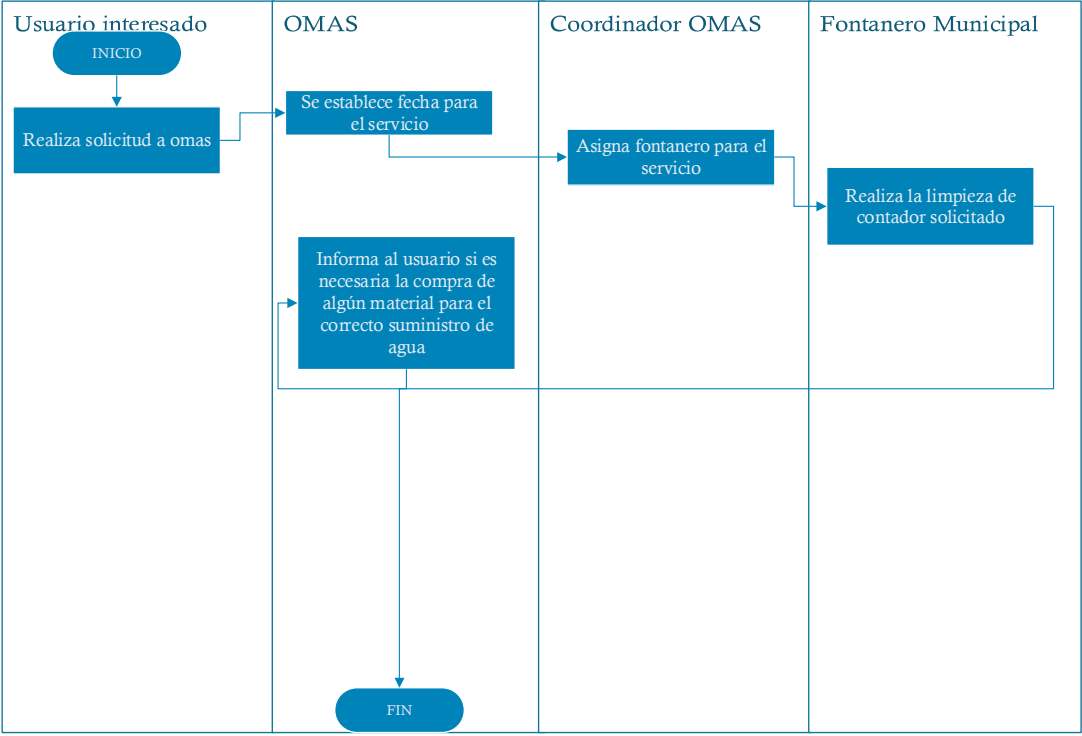
Requisitos:

- Presentar solicitud a la OMAS

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Realiza solicitud personalmente por escrito o verbal.	Usuario
2	Establece la fecha para realizar la limpieza del contador	OMAS
3	Se asigna fontanero o auxiliar de fontanero	Coordinador OMAS
4	Se realiza el servicio de limpia al contador solicitado	Fontanero Municipal
5	Informa al usuario o vecino interesado si es necesario algún tipo de material para el correcto suministro de agua	OMAS

SOLICITUD DE LIMPIEZA DE CONTADOR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 3/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO LECTURA DE CONTADORES DE AGUA POTABLE	TIEMPO: 30 MINUTOS POR CONTADOR

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Se realiza la lectura de contadores para determinar el consumo de agua o excesos en el consumo de agua de los vecinos en el municipio

Usuarios:

- Vecinos del municipio de Santa María Visitación, Sololá
- Lectores

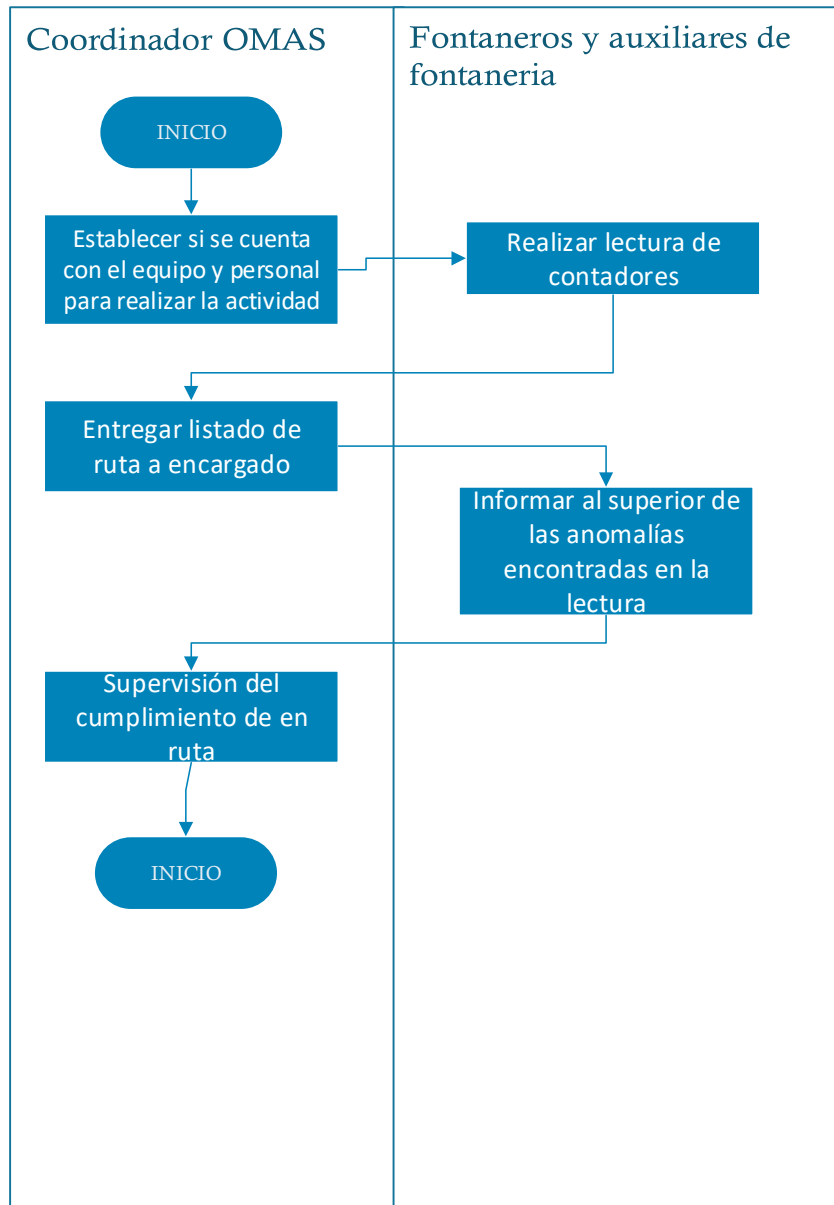
Requisitos:

- Cronograma de lectura de contadores
- Mapa del municipio

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Establecer si se cuenta con el equipo y personal para realizar la actividad	Coordinador OMAS
2	Realizar lectura de contadores	Fontaneros y auxiliares de fontanería
3	Entregar listado de ruta a encargado	Coordinador OMAS
4	Informar al superior de las anomalías encontradas en la lectura	Fontaneros y auxiliares de fontanería
5	Supervisión del cumplimiento de en ruta	Coordinador OMAS

LECTURA DE CONTADORES DE AGUA POTABLE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 4/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR LA FALTA DE SUMINISTRO DE AGUA	TIEMPO: 30 MINUTOS

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Se lleva a cabo la recepción de quejas y reclamos con el afán de dar solución al problema indicado.

Usuarios:

- Vecinos del municipio

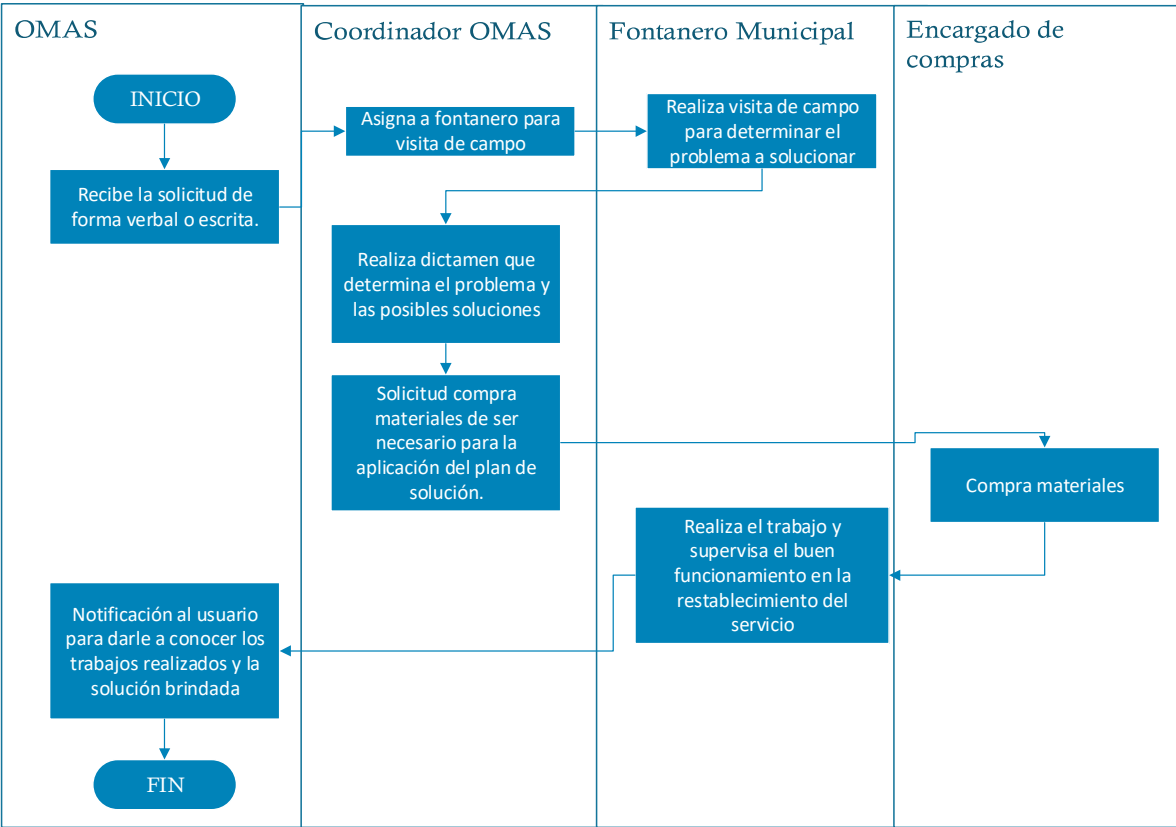
Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Recibe la solicitud de forma verbal o escrita.	OMAS
2	Asigna a fontanero para visita de campo	Coordinador OMAS
3	Realiza visita de campo para determinar el problema a solucionar	Fontanero municipal
4	Realiza dictamen que determina el problema y las posibles soluciones	Coordinador OMAS
5	Solicitud compra materiales de ser necesario para la aplicación del plan de solución.	Coordinador OMAS
6	Compra materiales	Encargado de compras
7	Realiza el trabajo y supervisa el buen funcionamiento en la restablecimiento del servicio	Fontanero municipal
8	Notificación al usuario para darle a conocer los trabajos realizados y la solución brindada.	OMAS

RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR LA
FALTA DE SUMINISTRO DE AGUA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 5/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO ATENCION DE EMERGENCIAS FUERA DE HORARIO LABORAL	TIEMPO: 1 DIA

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Aplicación del plan de emergencias creado por la OMAS, a fin de tener personal de fontanería disponible todos los días del año para atender cualquier emergencia que se suscite con el suministro del agua potable en el municipio.

Usuarios:

- Vecinos del municipio

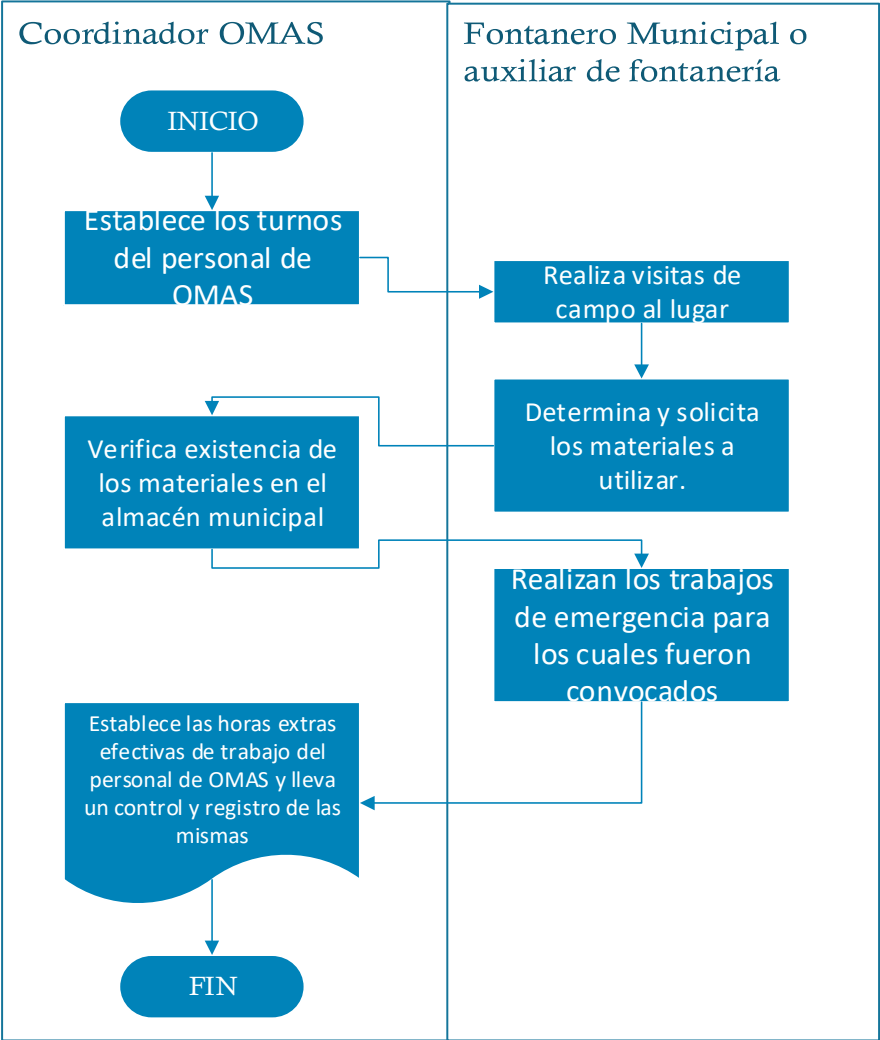
Requisitos:

- Disponibilidad del recurso humano
- Disponibilidad del materiales

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Establece los turnos del personal de OMAS	Coordinador OMAS
2	Realiza visitas de campo al lugar para determinar los trabajos a realizar	Fontanero o auxiliar de fontanería
3	Determina los materiales a utilizar.	Fontanero o auxiliar de fontanería
4	Verifica si los materiales se encuentran en almacén o iniciar el proceso de compra respectivo.	Coordinador OMAS
5	Realizan los trabajos de emergencia para los cuales fueron convocados	Fontanero o auxiliar de fontanería
6	Establece las horas extras efectivas de trabajo del personal de OMAS y lleva un control y registro de las mismas	Coordinador OMAS

ATENCION DE EMERGENCIAS FUERA DE HORARIO LABORAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 6/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO MONITOREO Y EVALUACION DEL SUMINISTRO DEL AGUA	TIEMPO: 1 DIA

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Realizar visitas de campo para poder monitorear y evaluar cómo se encuentra el suministro de agua en el municipio

Usuarios:

- Vecinos del municipio
- Coordinador OMAS
- Fontaneros municipales
- Auxiliares de fontanería

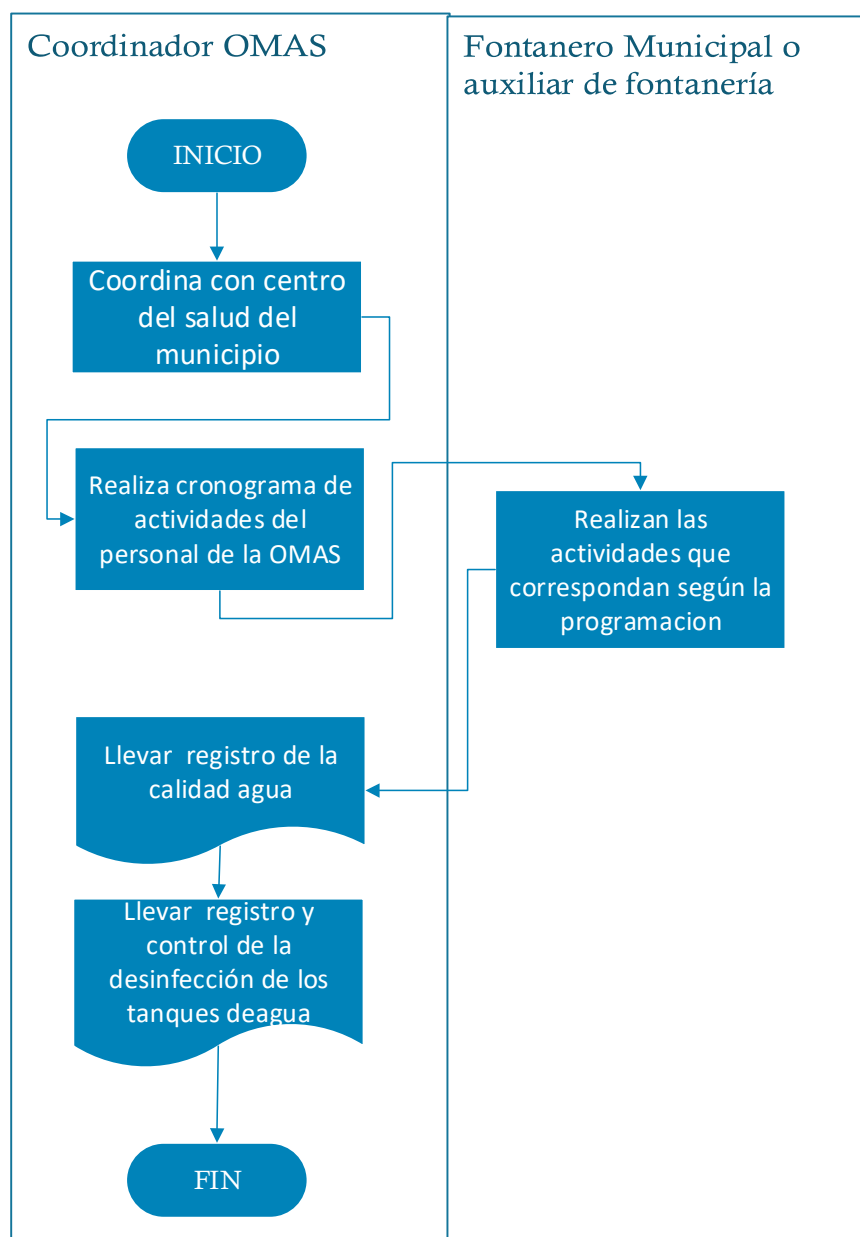
Requisitos:

- Disponibilidad del recurso humano

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Coordina con el centro de salud para determinar el calendario de toma de muestra de cloro y desinfección de tanques de distribución de agua en acompañamiento con personal de esa institución.	Coordinador OMAS
2	Realiza cronograma de actividades del personal de OMAS	Coordinador OMAS
3	Realizan las actividades en las fechas que ha sido determinadas	Fontanero o auxiliar de fontanería
4	Llevar un registro de la calidad agua	Coordinador OMAS
5	Llevar un registro y control de la desinfección de los tanques de agua	Coordinador OMAS

MONITOREO Y EVALUACION DEL SUMINISTRO DEL AGUA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCEDIMIENTOS 7/7	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE LA PLANTA RESIDUAL	TIEMPO: PERMANENTE

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Para la correcta operación y funcionamiento de las plantas residuales es importante el constante mantenimiento de las mismas, los procedimientos a realizar son repetitivos y sistemáticos.

Usuarios:

- Encargado y auxiliar de la planta de tratamiento
- Vecinos

Requisitos:

- Disponibilidad del recurso humano
- Equipo de protección personal en buen estado

Descripción secuencial:

No.	Descripción secuencial	Responsable
1	Coordina y establece las acciones para el mantenimiento de la planta residual	Coordinador OMAS
2	Da a conocer al personal correspondiente las tareas repetitivas a realizar	Coordinador OMAS
3	Verifican que el equipo de protección este en buen estado previo a iniciar	Encargado de planta residual y auxiliar
4	Realizan las actividades de mantenimiento y limpieza en la planta residual	Encargado de planta residual y auxiliar
5	Informar a su superior la falta de insumos para la realización de sus actividades	Encargado de planta residual y auxiliar
6	Supervisa el óptimo estado de la planta de tratamiento semanalmente	Coordinador OMAS

MANTENIMIENTO DE LA PLANTA RESIDUAL

