



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
2023**

## INDICE

PRESENTACIÓN .....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO I.....	3
1. ASPECTOS GENERALES .....	3
1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	3
2. BASE LEGAL .....	3
3. FILOSOFÍA INSITITUCIONAL.....	4
3.1 MISIÓN.....	4
3.2 VISION.....	4
4. OBJETIVOS DE LA EMPRESA .....	4
5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
5.1 ORGANIGRAMA.....	7
CAPITULO II .....	8
6. ASPECTOS DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	8
7. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	8
8. OBJETIVOS.....	8
9. CAMPO DE APLICACIÓN .....	9
10. NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL .....	9
11. VIGENCIA DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	10
12. SIMBOLOGIA DE PROCEDIMIENTOS.....	10
CAPITULO III .....	11
13. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA .....	11
13.1 JUNTA DE ADMINISTRACIÓN.....	11
13.2 GERENCIA GENERAL.....	13
13.2.1 SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL .....	21
13.2.2 JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES, ADMINISTRATIVOS. ¡Error! Marcador no definido.	
Y AMBIENTALES..... ¡Error! Marcador no definido.	
13.2.3 UNIDAD JURIDICA..... ¡Error! Marcador no definido.	
13.2.4 UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ¡Error! Marcador no definido.	
13.2.5 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL .....	¡Error! Marcador no definido.
13.2.6 UNIDAD DE INFORMATICA .....	¡Error! Marcador no definido.

- 13.3 DIRECTOR FINANCIERO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.1 SECRETARIA Y AUXILIAR DE PRESUPUESTO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.2 UNIDAD DE PRESUPUESTO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3 UNIDAD DE CONTABILIDAD ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3.1 UNIDAD DE ALMACEN Y SUMINISTROS ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3.1.1 SECRETARIA DE LA UNIDAD DE ALMACÉN Y SUMINISTROS ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3.1.2 MECANICO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3.1.3 CONSERJES..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3.2 UNIDAD DE INVENTARIO..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.3.3 UNIDAD DE COMBUSTIBLE..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.4 UNIDAD DE TESORERIA..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.5 UNIDAD DE FONDO ROTATIVO..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.6 UNIDAD DE GUATECOMPRAS..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.7 UNIDAD DE COMPRAS ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.3.8 UNIDAD DE RECEPTORÍA..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.1 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.2 SECRETARIA ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.3 AUXILIAR 1 ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.4 AUXILIAR 2 ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.5 AUXILIAR 3 Y MENSAJERO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.6 AUXILIAR 4..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.7 UNIDAD DE ARCHIVO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.4.8 UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.5 DEPARTAMENTO COMERCIAL..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.5.1 UNIDAD DE MEDICIÓN Y CONSUMO ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.5.2 UNIDAD DE CORTES..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.6 DEPARTAMENTO TÉCNICO DE AGUA POTABLE ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.7 DEPARTAMENTO TÉCNICO DE ALCANTARILLADO SANITARIO... ¡Error! Marcador no definido.
- 13.8 DEPARTAMENTO TÉCNICO DE PLANIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN ... ¡Error! Marcador no definido.





## **PRESENTACIÓN**

El propósito del presente Manual es contar con un documento práctico de apoyo y consulta para el desempeño de las labores diarias del personal dentro de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario EMAPET, FLORES-SAN BENITO.

La utilización adecuada del manual de procedimientos, proporciona una serie de ventajas tal como el proceso de inducción y capacitación del personal, conocimientos acerca de las relaciones entre dependencias existentes, así como el análisis de fallas o errores en alguno de los procesos y mejor utilización del tiempo en el desarrollo de su trabajo, entre otros; con la finalidad de fomentar la eficiencia, eficacia, optimización de recursos y coordinación de las actividades del personal de cada uno de los Departamentos y Unidades para obtener los objetivos que la Empresa pretende alcanzar.

Por lo tanto la correcta utilización del manual de procedimientos facilita en gran medida a la Empresa en cuanto al conocimiento claro sobre qué, cómo, cuándo y dónde deben ejecutar sus funciones el personal. Además su elaboración y ejecución pretende dar cumplimiento con lo establecido por la Contraloría General de Cuentas, en el Sistema Nacional de Control Interno para una efectiva gestión.

A partir de su aprobación se establece un compromiso de proceder a su presentación oficial a todo el personal de la Empresa para dar inicio a su utilización y aplicación diaria, debiendo asumir el compromiso de realizar revisiones periódicas y su respectiva actualización que permita enriquecer su calidad y contenido, para garantizar la vigencia del mismo.



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO SANITARIO  
EMAPET FLORES-SAN BENITO**

**Versión: 01-2023**

## **INTRODUCCIÓN**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario EMAPET, FLORES-SAN BENITO, debido a la naturaleza de sus actividades requieren de personal capacitado que cumpla eficientemente sus responsabilidades y proporcione a la población servicios de calidad, para ello es de suma importancia proveer herramientas que brinden conocimientos y habilidades puntuales a seguir, para ejecutar de forma adecuada y oportuna las funciones encomendadas, con el propósito de evitar duplicidad en las mismas, y que cada uno de los colaboradores tenga claramente establecido la secuencia que debe ejecutar para garantizar el correcto desarrollo de sus labores.

Por lo tanto dentro de la Empresa, es fundamental poseer el Manual de Normas y Procedimientos como un instrumento de apoyo y mejora institucional, el cual debe contener una descripción de los pasos a desarrollar que se ajuste a los parámetros que determinan las funciones o atribuciones de cada puesto o dependencia, manifestadas a través de diagramas, por medio de los cuales se brinde una guía básica de consulta informativa clara, ordenada, detallada y precisa de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, así como el cumplimiento de sus responsabilidades; garantizando con ello el correcto desempeño y cumplimiento de las labores de los colaboradores que conforman la Empresa y conllevar al cumplimiento de sus objetivos.



## **CAPITULO I**

### **1. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

##### **Historia**

Con el carácter de entidad desconcentrada y como una unidad ejecutora, a finales del año 1996 se creó como esfuerzo mancomunado de las municipalidades de Flores y San Benito del Departamento de Petén, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de las zonas urbanas de Flores y San Benito, cuya denominación es “Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Flores y San Benito, Departamento de “Petén” o “EMAPET, Flores-San Benito” nombre legal con el cual es conocida, goza de autonomía funcional, personería jurídica, fondos propios y específicos y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones en materia de su competencia de conformidad con lo establecido en el Código Municipal.

EMAPET inicia funciones el 1 de junio de 1997 con personas que se trasladaron de ambas Municipalidades.

##### **Fundadores**

Los Concejos Municipales de Flores y San Benito, Petén con el apoyo de la Cooperación Alemana (sociedad de responsabilidad limitada sin fines de lucro, propiedad del Gobierno de la República Federal de Alemania, su misión es apoyar e implementar proyectos y programas de desarrollo), INFOM y SEGEPLAN.

### **2. BASE LEGAL**

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código Municipal
- Manual de Administración Financiera Integrada Municipal -MAFIM-
- Estatutos y Reglamento de EMAPET



### **3. FILOSOFÍA INSITUCIONAL**

#### **3.1 MISIÓN**

Somos una empresa que dispone de la capacidad institucional, administrativa y operativa para una gestión eficiente y financieramente sostenible de los servicios de agua potable y alcantarillado” en otras palabras, EMAPET cuenta con los recursos para que el objetivo se cumpla.

#### **3.2 VISION**

Contribuir a mejorar la calidad de las poblaciones urbanas de los municipios de Flores y San Benito y a la protección ambiental del Lago Petén Itzá.

### **4. OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

- El abastecimiento de agua potable de la población de las zonas urbanas de los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén de acuerdo a su capacidad técnica e infraestructura existente.
- La disposición sanitaria de las aguas residuales derivadas del servicio de agua potable prestado por la Empresa en las zonas urbanas de los Municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén en donde se encuentran actualmente sistemas de recolección, conducción y tratamiento de estas aguas servidas.
- Promover la ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de acuerdo con los planes de desarrollo municipal.
- Velar en forma coordinada con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales y demás instituciones del Estado para la protección, conservación, uso racional y eficiente del agua, particularmente de las fuentes de agua para consumo humano; así como la protección de los recursos naturales utilizados para la prestación de los servicios en su jurisdicción.
- Velar en forma coordinada con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, el Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales y demás instituciones del Estado para la adecuada disposición de las descargas de aguas servidas conforme a los requerimientos sanitarios; que contribuyan a la preservación de la salud y de los recursos naturales en su jurisdicción.
- Desarrollar la gestión integral de los recursos hídricos, tomando en consideración la salud humana; así como los planes de atención los sistemas, tanto de agua potable, como de aguas residuales, previniendo desastres.





**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO SANITARIO  
EMAPET FLORES-SAN BENITO**

**Versión: 01-2023**

- Promover el crecimiento y protección de los recursos de agua utilizables para la prestación del servicio.
- Contribuir en la promoción, de manera conjunta con otras instituciones, en acciones de protección y buen uso de los recursos de agua, dirigido a las comunidades urbanas de los municipios.
- Administrar y operar los servicios a su cargo y conservarlos en buen estado.
- Planificar, diseñar, financiar, ejecutar y supervisar con recursos propios, municipales, donaciones o préstamos, las obras que sean necesarias.
- Dar solución pronta y eficaz a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en su área de acción.
- Satisfacer en su área de acción la demanda de los servicios de agua potable y de disposición de aguas residuales en forma eficiente, cubriendo las necesidades del usuario.
- Planificar y desarrollar programas de inversión, a corto, mediano y largo plazo, a efecto de generar mayor capacidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, para satisfacer la demanda de la población.
- Celebrar contratos de conformidad con los fines y objetivos establecidos en los Estatutos con entidades autónomas, semiautónomas, descentralizadas, empresas y con cualquier persona individual o jurídica.
- Establecer los mecanismos de formación del recurso humano y promover de su capacitación, en materia de gestión integral de los servicios de agua para consumo humano, así como el uso adecuado del mismo.
- Promover la emisión de ordenanzas municipales y reglamentos a fin de lograr la sostenibilidad de los servicios a su cargo.
- Realizar las acciones necesarias para la recolección, transporte y tratamiento de las aguas servidas de tipo doméstico, comercial e industrial de las áreas urbanas bajo su competencia. En zonas donde no exista alcantarillado, apoyar a las respectivas municipalidades para que tomen las previsiones necesarias a fin de que el vecindario disponga en una forma adecuada sus aguas servidas.
- Establecer los mecanismos técnicos y jurídicos para el efecto de implementación en el futuro de los servicios de recolección y disposición de residuos sólidos.



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO SANITARIO  
EMAPET FLORES-SAN BENITO**

**Versión: 01-2023**

## **5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La Empresa cuenta con una estructura administrativa la cual puede ser actualizada cuando se considere necesario por la Junta de Administración. Las funciones, responsabilidades y los requisitos para cada cargo están detallados en el Manual de Organización y Funciones aprobado por la Junta de Administración.

La estructura organizacional de la Municipalidad tiene fundamento legal en el Capítulo II, Artículos 8, 9 y 10 de los Estatutos de la Empresa y cuenta con los siguientes niveles jerárquicos: a) Nivel Decisorio, en el cual se definen los objetivos, así como las políticas y estrategias para la dirección, administración y desarrollo de la Empresa; b) Nivel Ejecutivo, en el cual se definen los procedimientos y acciones para lograr los objetivos sobre la base de las políticas y estrategias establecidas; c) Nivel Operativo, en el cual se ejecutan los procedimientos definidos.

La Empresa para su dirección, administración y desarrollo, cuenta con los componentes siguientes:

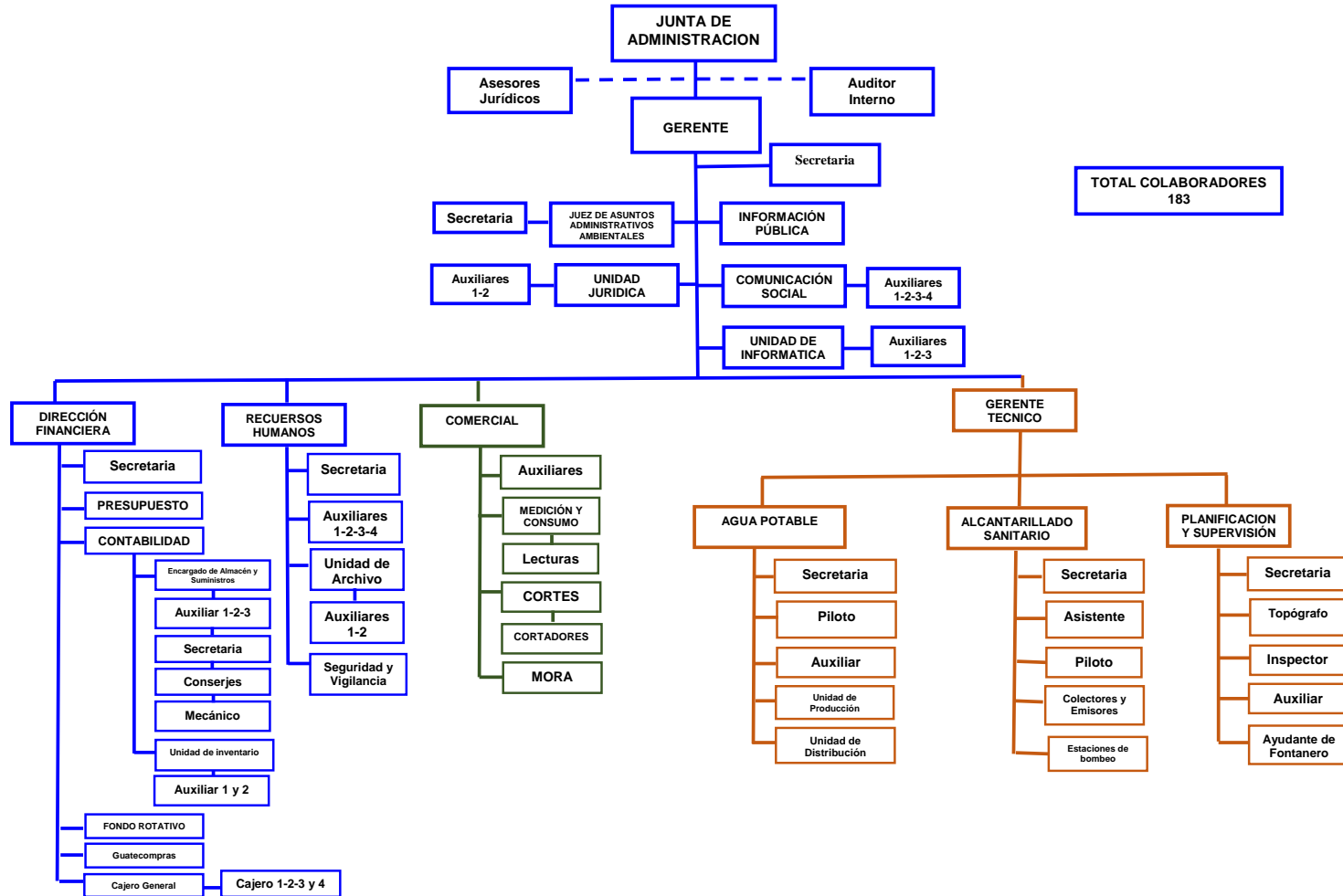
- a) Junta de Administración
- b) Gerencia
- c) Departamentos
- d) Unidades



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO SANITARIO  
EMAPET FLORES-SAN BENITO**

Versión: 01-2023

**5.1 ORGANIGRAMA**





## **CAPITULO II**

### **6. ASPECTOS DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

El Manual de Normas y Procedimientos es un documento técnico que contiene información sobre el conjunto de procedimientos u operaciones que deben seguirse en la realización de las funciones de los Departamentos y Unidades de la Empresa.

### **7. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

El Manual de Normas y Procedimientos es una guía para que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario EMAPET, Flores-San Benito pueda coordinar las actividades de forma más adecuada, con el fin de reducir tiempos y mejorar la efectividad en el trabajo y con ello prestar un servicio a los usuarios.

Es de mucha utilidad porque permitirá conocer el funcionamiento interno de la Empresa en lo que respecta a la descripción de actividades, tareas, ubicación, requerimiento, cargos y puestos responsables de su ejecución.

El presente manual describe a detalle los procedimientos más relevantes y que se realizan con mayor frecuencia en cada una de los Departamentos y Unidades de la Empresa, con los cuales se obtendrán un mejor funcionamiento interno y externo.

### **8. OBJETIVOS**

#### **GENERALES**

- Integrar, plasmar y mejorar el desempeño del personal en un documento los procedimientos administrativos estandarizados de acuerdo a la legislación vigente, como guía y herramienta de consulta que facilite el eficiente uso de los recursos humanos, físicos y financieros, optimizando los procesos y procedimientos de los Departamentos y Unidades

#### **ESPECIFICOS**

- Proporcionar información de los diferentes procesos a cargo de los Departamentos y Unidades de la Empresa
- Facilitar un medio de consulta para que a través de él se cumplan detallada y responsablemente los procesos a cargo de cada una de los Departamentos y Unidades.



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO SANITARIO  
EMAPET FLORES-SAN BENITO**

**Versión: 01-2023**

- Aumentar la eficiencia y eficacia de los colaboradores, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben ejecutar sus funciones de acuerdo al puesto que desempeñan.
- Facilitar las labores de control, inducción, auditoría, evaluación y seguimiento proporcionando a quien requiera la información de cada uno de los procesos dentro del manual de la Empresa.

## **9. CAMPO DE APLICACIÓN**

Las normas y procedimientos descritos en el presente manual, son aplicables a todas las actividades de los departamentos y Unidades de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, EMAPET Flores-San Benito.

## **10. NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL**

- Todos los colaboradores de la Empresa deben apegarse al proceso designado para la realización de cada actividad.
- El uso del Manual de Normas y Procedimientos, será responsabilidad de cada colaborador.
- Los procedimientos descritos en el presente manual, son los más relevantes de la Empresa a tratar. Los procedimientos serán permanentes, hasta que sean reemplazados por reestructuración organizacional. Para lo cual cada responsable de departamento y unidad, deberá proponer las modificaciones, agregados o actualizaciones que a partir de la experiencia práctica se considere necesario realizar.
- El Manual de Normas y Procedimientos debe revisarse y actualizarse, cualquier cambio que se realice deberá ser aprobado por la Junta de Administración.
- Únicamente los colaboradores de la Empresa, tendrán la autorización para reproducir y utilizar este documento para uso interno, lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de acceso de información pública.
- El Manual de Normas y Procedimientos debe ser aplicado como un instrumento para mejorar la gestión de la Empresa.



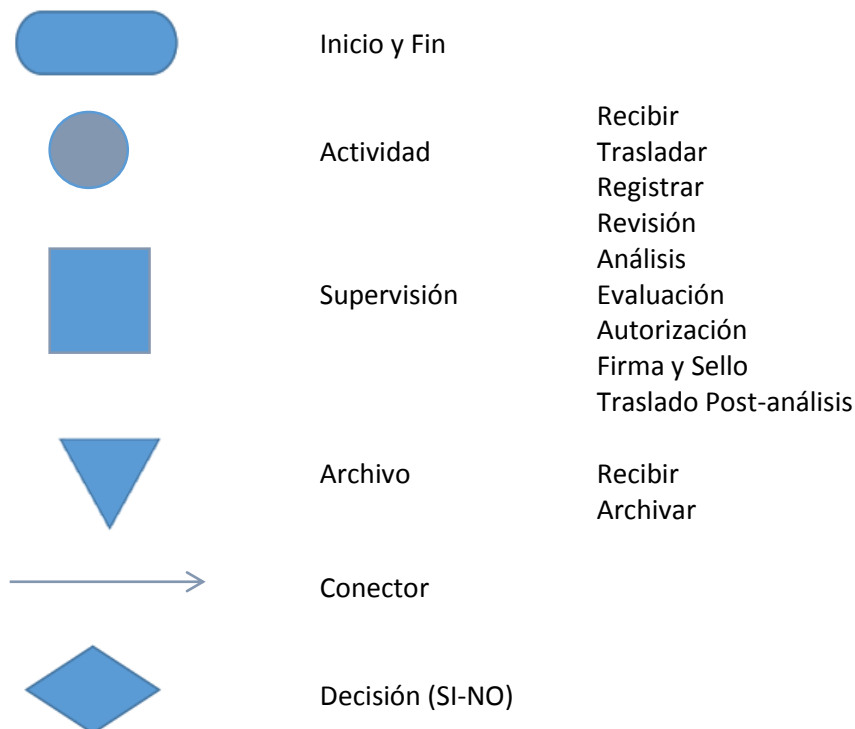
## 11. VIGENCIA DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

El presente manual entrará en vigencia a partir de su aprobación por la Junta de Administración, debiéndose revisar en forma cuatrimestral y actualizar de acuerdo a los cambios efectuados.

A la reproducción de este manual deberá agregarse certificación del punto de acta mediante el cual la Junta de Administración realizó su aprobación.

## 12. SIMBOLOGIA DE PROCEDIMIENTOS

Es la presentación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trámite o gestión administrativa determinada, indicando los pasos, puestos responsables de su ejecución y la acción que corresponda en cada caso. El flujograma explica a través de símbolos, la secuencia del procedimiento. La simbología básica que se utiliza y se propone es la siguiente:



## CAPITULO III

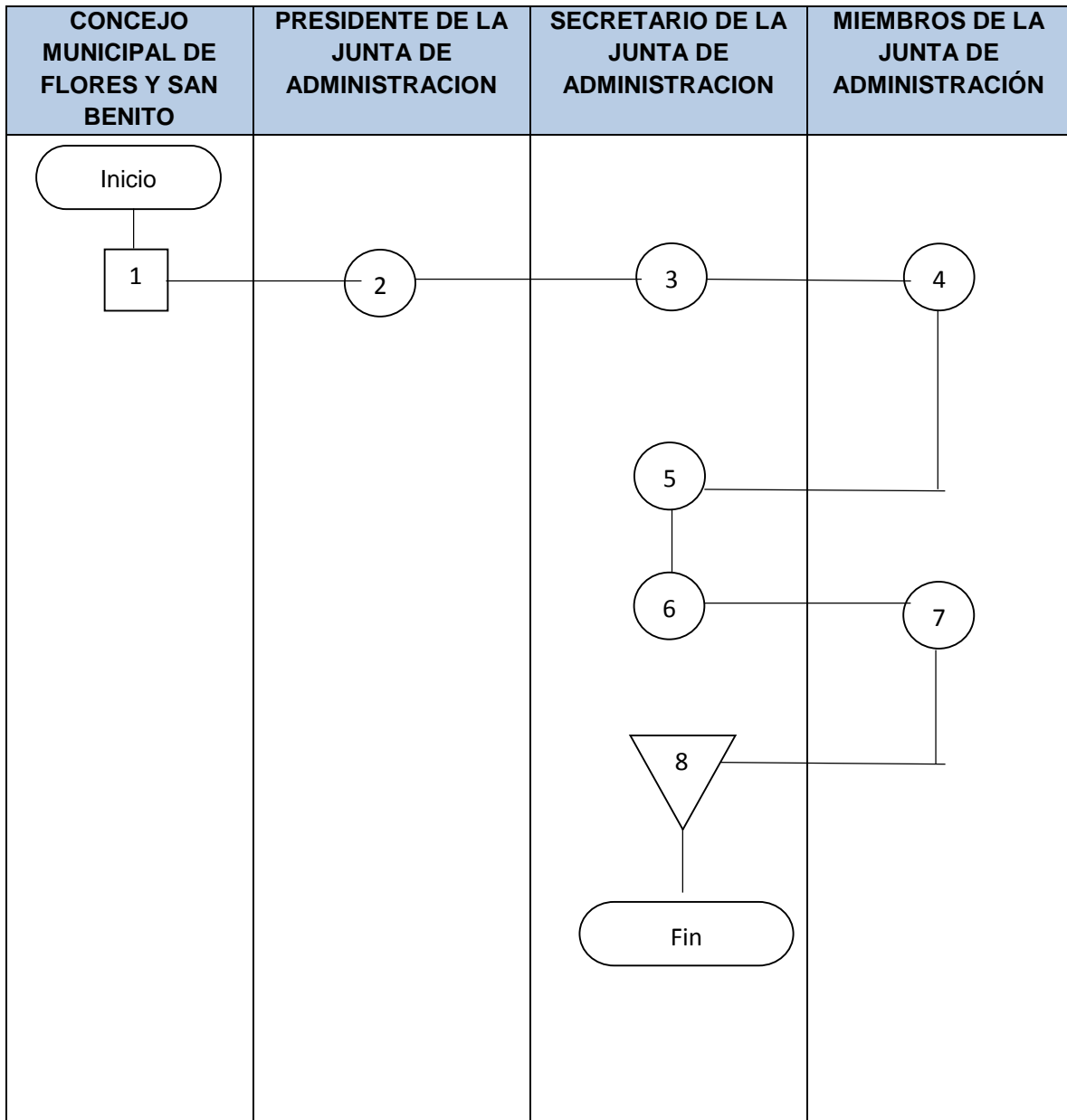
### 13. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

A continuación se detallan los procedimientos relevantes y frecuentes correspondientes a cada Departamento y Unidad dentro de la estructura organizacional de la Empresa.

#### 13.1 JUNTA DE ADMINISTRACIÓN

<b>EMAPET FLORES-SAB BENITO JUNTA DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>Versión 01-2023 JÁ-01</b>
<b>REUNIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
La Junta de Administración es el órgano supremo de la Empresa. Como consecuencia le corresponde la dirección de la misma. Entre otras, fija las reglas básicas para la operación y administración de la Empresa, decide sobre los asuntos que le son asignados por los Estatutos y controla la ejecución de sus resoluciones.		
<b>OBJETIVO:</b>		
a) Convocar y presidir las sesiones de la Junta de Administración; b) Cumplir y velar que se cumplan los Estatutos y Reglamentos de la Empresa; c) Velar porque las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias se levanten fielmente y en su oportunidad; d) Velar para que se cumplan los fines y objetivos de la Empresa; e) Cumplir las comisiones que le asigne la Junta, relacionadas con sus funciones y jerarquía.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de la República de Guatemala</li> <li>• Código Municipal</li> <li>• Manual de Administración Financiera Integrada Municipal -MAFIM-</li> <li>• Estatutos y Reglamento de EMAPET</li> </ul>		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Presidente de la Junta de Administración		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Concejo Municipal Flores-San Benito	Acuerdo Municipal designando titular y suplente de los Miembros de la Junta de Administración cada cuatro años.
2	Presidente	Convoca a reunión ordinaria semanal coordinando con el Secretario de la Junta de Administración.
3	Secretario de la Junta de Administración	Prepara agenda de puntos a tratar y libro de asistencia.
4	Miembros de la Junta de Administración	Firman libro de asistencia.
5	Secretario de la Junta de Administración	Elabora acta de la reunión.
6	Miembros de la Junta de Administración	Firman acta al final de la reunión.
7	Secretario de la Junta de Administración	Archiva actas.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## DIAGRAMA DE FLUJO

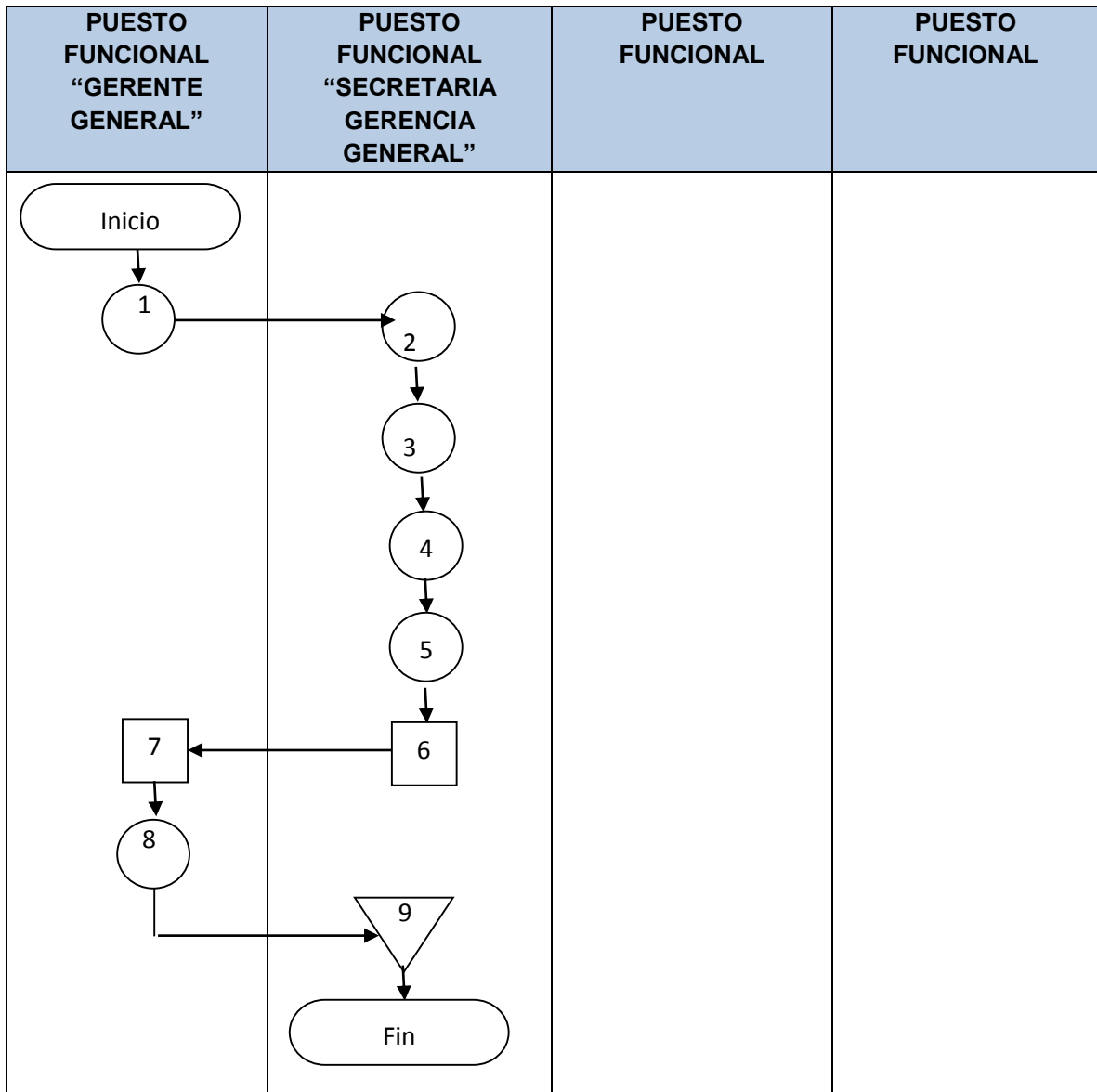




## 13.2 GERENCIA GENERAL

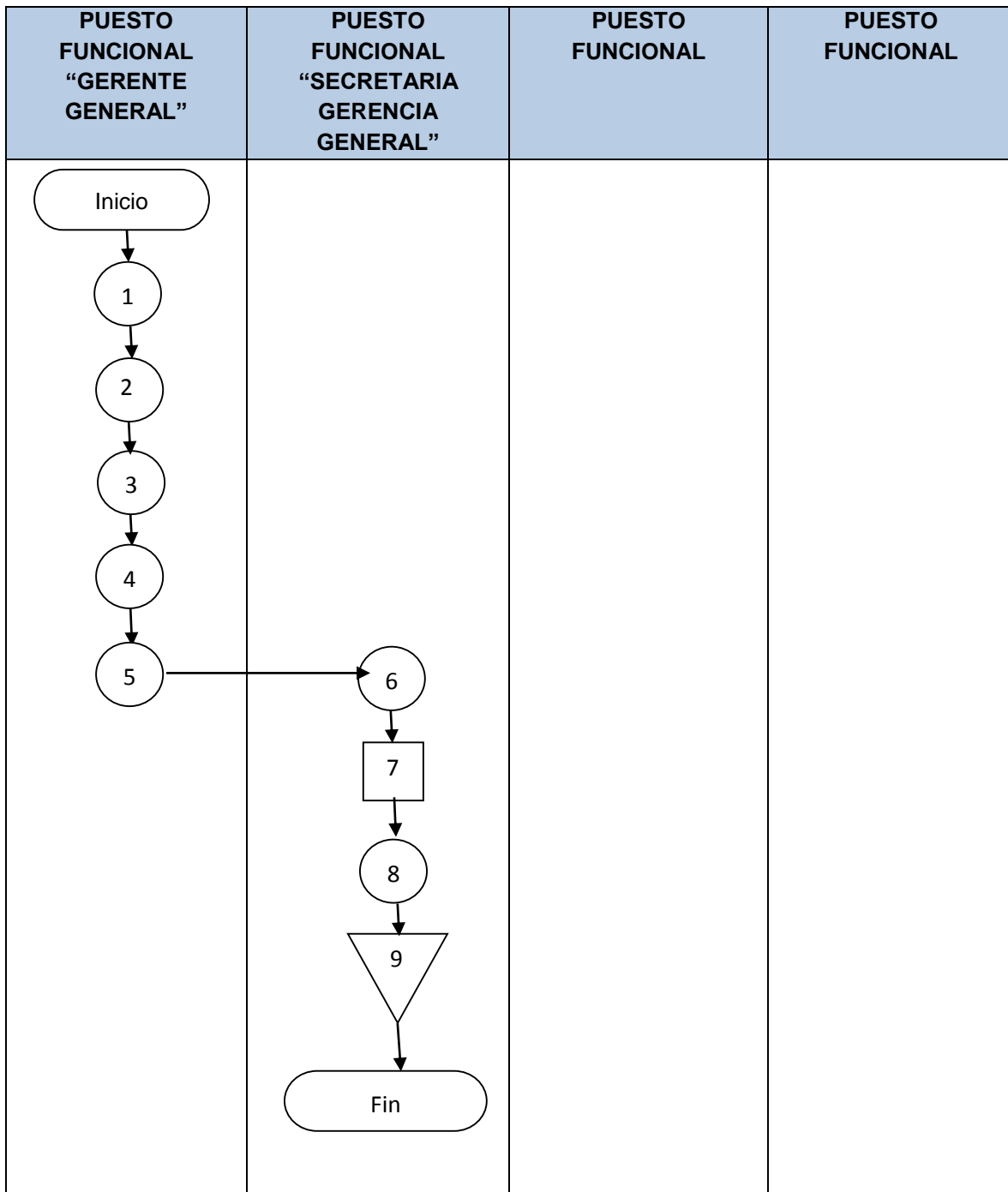
EMAPET FLORES-SAN BENITO GERENTE GENERAL		Versión 01-2023 GG-01
ELABORACIÓN DE MEMORIA ANUAL DE LABORES		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
La Gerencia General es la encargada de la elaboración de la memoria anual de labores por mandato legal de los Estatutos.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Dar a conocer a los usuarios del municipio de Flores y San Benito a través de un informe, utilizando todos los medios a su alcance, las políticas públicas, las actividades realizadas y las obras ejecutadas por la Empresa en determinado período fiscal.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Código Municipal, Estatutos de la Empresa		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Gerente General		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Gerente General	Gira instrucciones a la Secretaria de Gerencia General, para que elabore el memorándum para solicitar la información a los Jefes de Departamentos y Encargados de Unidad que para el efecto se contempla en la Memoria Anual de Labores.
2	Secretaria Gerencia General	Elabora el memorándum con los requerimientos que el Gerente General solicita.
3	Secretaria Gerencia General	Envía el memorándum a los Departamentos y Unidades de la Empresa.
4	Secretaria Gerencia General	Recopila la información de los Departamentos y Unidades de acuerdo a los aspectos solicitados en el memorándum
5	Secretaria Gerencia General	Basado en la información recopilada, la Secretaria de Gerencia General procede a redactar la Memoria Anual de Labores, correspondiente a un año fiscal.
6	Secretaria Gerencia General	Entrega la Memoria Anual de Labores al Gerente General.
7	Gerente General	Seguidamente presenta la Memoria Anual de Labores ante la Junta de Administración durante la primera quincena del mes de enero del año siguiente para su aprobación.
8	Gerente General	Luego de aprobada la Memoria Anual de Labores, envía a través de un oficio, ejemplares de la misma a las entidades que indica el Art. 84 literal d) del Código Municipal.
9	Secretaria Gerencia General	Archivar los oficios firmados y sellados por las entidades a las que se entregó la Memoria Anual de Labores, asimismo se archiva un ejemplar para uso interno.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

# DIAGRAMA DE FLUJO



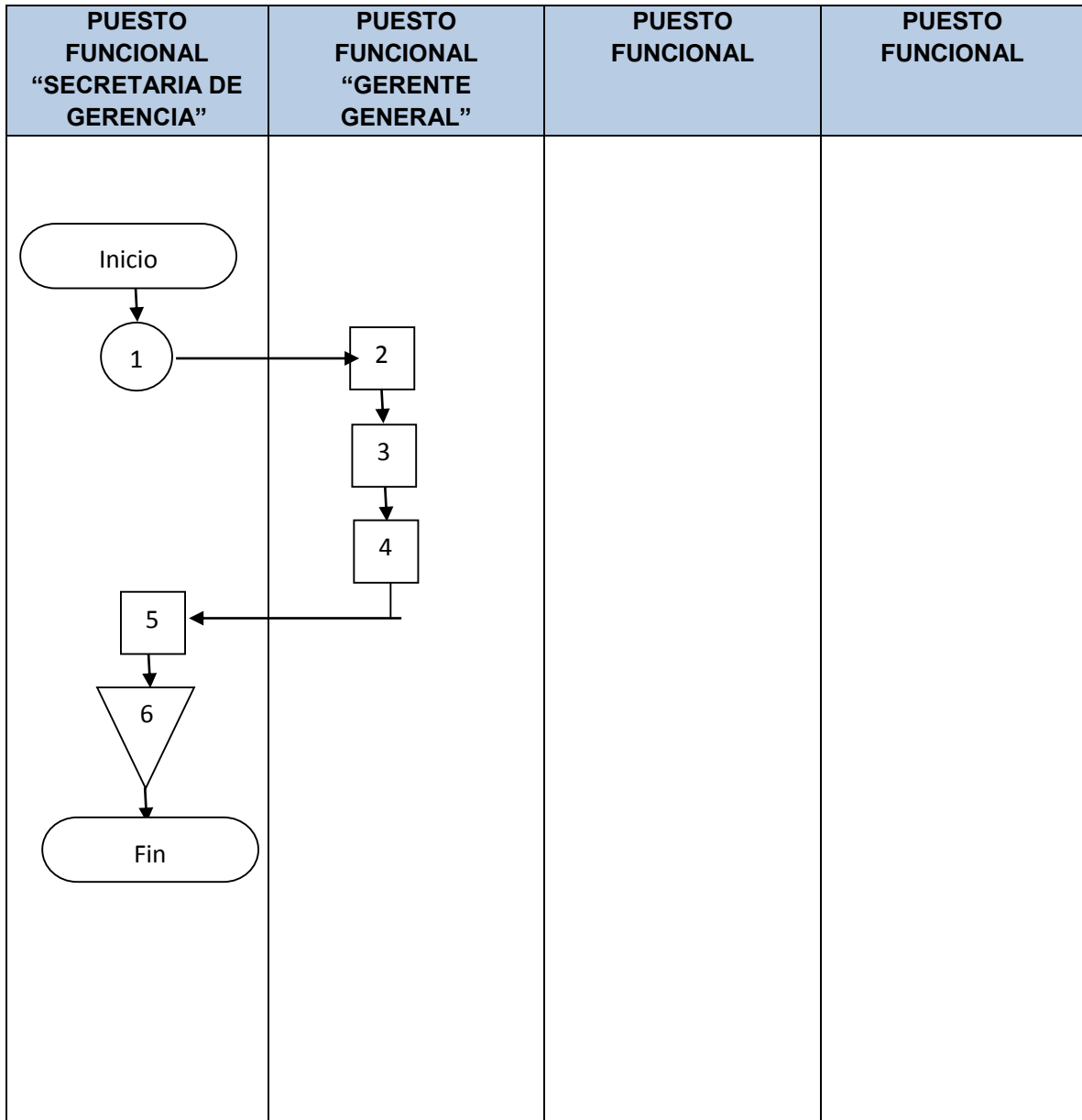
EMAPET FLORES-SAN BENITO GERENTE GENERAL		Versión 01-2023 GG-02
<b>ELABORACIÓN DE ACTAS DE LA JUNTA DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Por mandato de los Estatutos de la Empresa y el Código Municipal es necesario el fraccionamiento de Actas por cada sesión ordinaria o extraordinaria celebrada por los miembros de la Junta de Administración.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Participar y dar cumplimiento a las decisiones emitidas por la Junta de Administración en las sesiones celebradas.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Código Municipal, Estatutos de la Empresa.		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Gerente General y Secretario Junta de Administración		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Gerente General y Secretario Junta de Administración.	Secretario Junta de Administración recibe instrucciones del Presidente de Junta de Administración y solicitudes para incorporar a la agenda en relación a audiencias, expedientes, memoriales, acuerdos, eventos y otros puntos en el orden y forma que indique el Presidente de Junta de Administración a tratar en la reunión.
2	Gerente General y Secretario Junta de Administración.	Secretario Junta de Administración recepciona solicitudes presentadas por los miembros de la Junta de Administración de temas a tratar en las sesiones de Junta y de Usuario del Municipio de Flores y San Benito.
3	Gerente General y Secretario Junta de Administración.	Asiste a la Sesión de Junta de Administración y da lectura de los puntos de la agenda a tratar en la referida reunión.
4	Gerente General y Secretario Junta de Administración.	Secretario Junta de Administración toma nota de las deliberaciones y discusiones de los miembros de la Junta de Administración respecto de los puntos tratados en la Agenda.
5	Gerente General y Secretario Junta de Administración.	Discutidos los puntos de la agenda, se realiza el cierre de sesión de la Junta de Administración por el Presidente de la Junta.
6	Secretaria Gerencia General.	Transcribe en los libros correspondientes, las actas de las sesiones de la Junta de Administración.
7	Secretaria Gerencia General.	Certifica los puntos de acta aprobados en las sesiones de la Junta de Administración y procede a recabar firmas del Secretario de Junta de Administración y de los demás miembros.
8	Secretaria Gerencia General.	Redacta los oficios con los puntos certificados y los emite a donde corresponde.
9	Secretaria Gerencia General.	Procede a archivar los libros de acta.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

# DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO GERENTE GENERAL</b>		<b>Versión 01-2023 GG-03</b>
<b>CUMPLIMIENTO Y ORDENANZAS POR LA JUNTA DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Los miembros de la Junta de Administración son el órgano de decisión de la Empresa, y por consiguiente efectúan acuerdos que implican el cumplimiento de actividades para la prestación de los servicios a la población del área urbana de los municipios de Flores y San Benito.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Hacer cumplir directa o indirectamente los acuerdos emanados por la Junta de Administración		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Código Municipal, Estatutos de la Empresa.		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Gerente General		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Secretaria Gerencia General.	Recibe el punto de acta certificado en el que se acuerda la ejecución específica que Gerencia General deberá cumplir.
2	Gerente General.	Verifica si la ejecución es directa o indirecta.
3	Gerente General.	Cuando la ejecución es directa, el Gerente General procede a la inspección y formulación de un informe que posteriormente es enviado a la Junta de Administración en caso requerido, previo a la toma de decisiones.
		3.1 Si el acuerdo implica tácita y sobre entendidamente la ejecución, se procede en primera instancia a establecer si existe o no presupuesto para la ejecución.
		3.2 Si no existe presupuesto, el Gerente General solicita que se transfiera los fondos según las consideraciones del Encargado de Presupuesto.
		3.3 Ubicado los fondos, el Gerente General procede a formular el plan de trabajo solicitando el listado de insumos y materiales.
		3.4 Cuando los materiales están ingresados en el almacén, el Gerente General procede a ordenar el egreso de los mismos y la ejecución de lo acordado.
		3.5 Gerente General socializa con los beneficiarios, a quienes se les solicita la supervisión y seguimiento de la ejecución.
4	Gerente General.	Cuando la ejecución es indirecta, el Gerente General procede a girar instrucciones a la Secretaria Gerencia General para que elabore los oficios y los traslade a los Departamentos o Unidades correspondientes.
5	Secretaria Gerencia General.	Redacta los oficios con los puntos certificados y los emite a donde corresponde.
6	Secretaria Gerencia General.	Archiva la copia del oficio firmada por el departamento o unidad que lo recibió.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

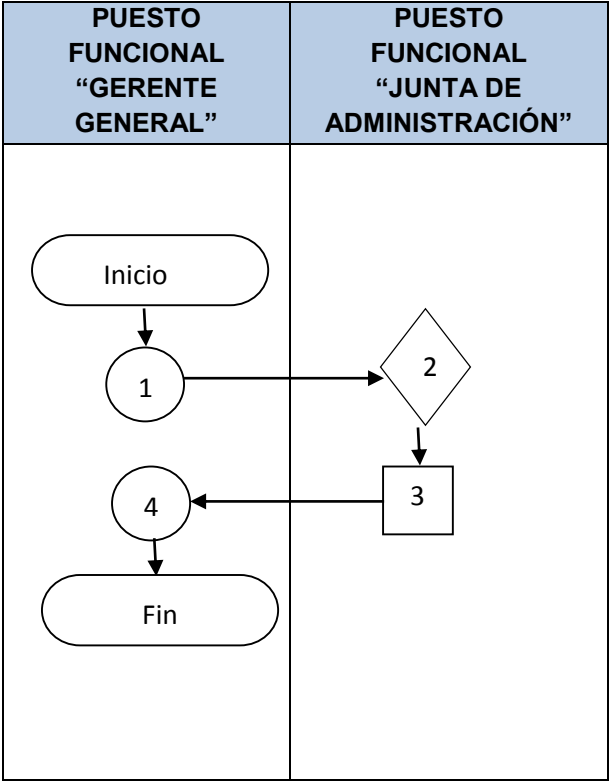
## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO GERENTE GENERAL</b>		<b>Versión 01-2023 GG-04</b>
<b>INICIATIVAS DE TRABAJO DE LA GERENCIA GENERAL</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
La Gerencia General es el órgano ejecutivo de la Empresa y está integrada por un Gerente y el personal administrativo que sea necesario. Por lo que, el Gerente General debe ejercer la representación legal de la Empresa y la gestión general de los negocios, de conformidad con las normas que aconsejan una eficiente administración.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Mantener una constante búsqueda de actividades que fortalezcan la administración y gestión para el desarrollo de la Empresa.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Estatutos de la Empresa.		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Gerente General		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Gerente General.	Propone a la Junta de Administración en forma verbal o escrita las iniciativas que posea a fin de obtener el fortalecimiento de la administración.
2	Junta de Administración.	Decide si procede o no, la iniciativa de trabajo presentada.
		2.1 Junta de Administración decide no proceder con lo presentado por el Gerente General, por lo que incita a continuar en la búsqueda de otras propuestas para fortalecer la administración de la empresa y se da por finalizado el procedimiento.
3	Junta de Administración.	2.2 Junta de Administración avala lo propuesto por el Gerente General, autorizando la ejecución directa de la propuesta.
4	Gerente General	Procede a informar y solicitar el apoyo de las personas o instituciones para ejecutar la propuesta de manera satisfactoria.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

**DIAGRAMA DE FLUJO**

---



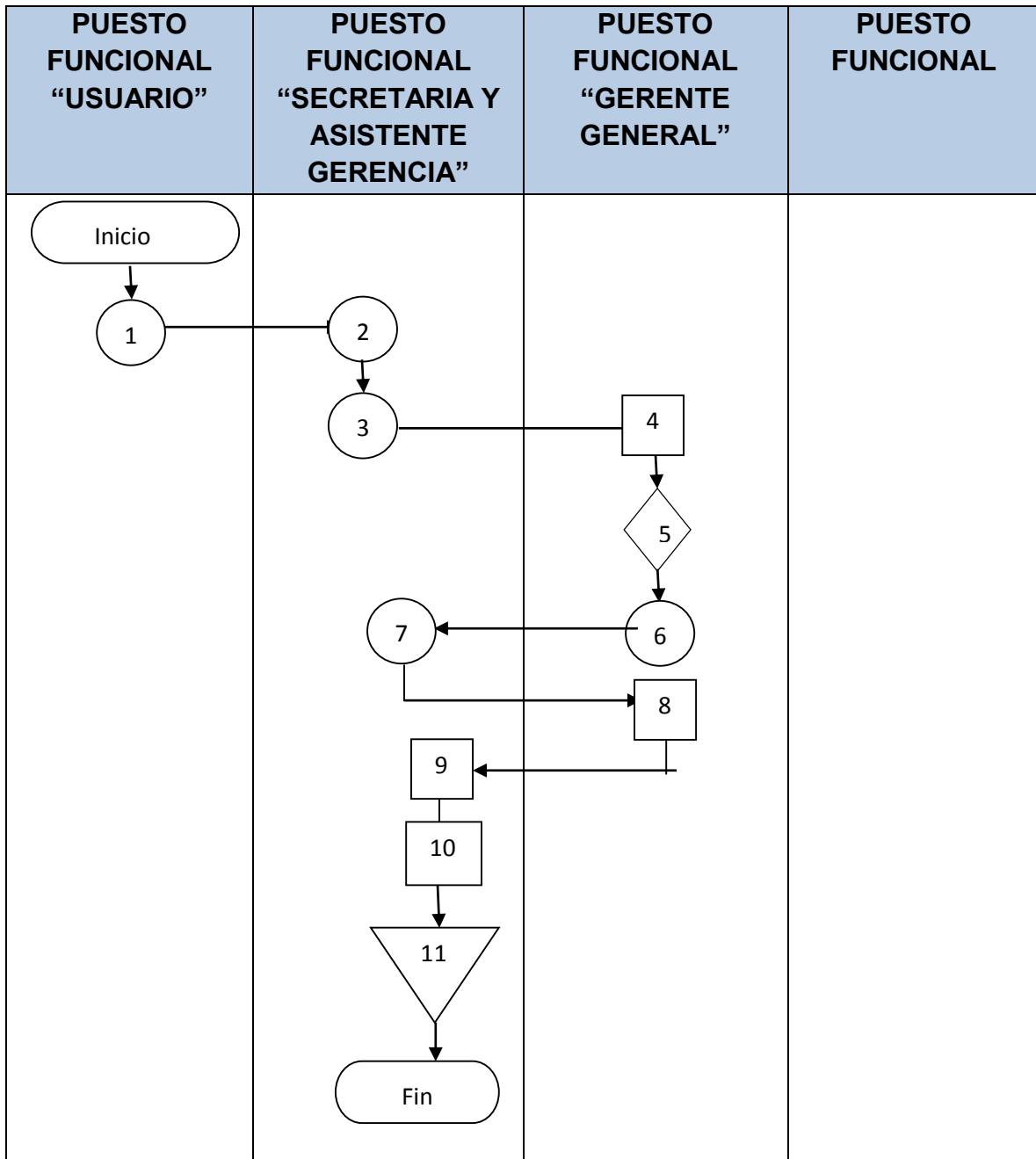


### 13.2.1 SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL

<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO</b>		<b>Versión 01-2023 SECGER-01</b>
<b>SECRETARIA Y ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL</b>		
<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIO</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
EMAPET es la encargada de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y por ende es menester la atención a los usuarios del área urbana de los municipios de Flores y San Benito.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Atender las peticiones de los usuarios de EMAPET.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Estatutos de la Empresa		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Secretaria y Asistente de Gerencia General		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Usuario	El usuario (Instituciones, persona individual o grupo comunitario) presenta solicitud ante la secretaria de gerencia.
2	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Recibe solicitud e indica al usuario el día que puede obtener respuesta a su solicitud.
3	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Traslada las solicitudes diarias al gerente general para su análisis y decisión respectiva.
4	Gerente General	Revisa la solicitud en el orden que fue trasladado.
5	Gerente General	Toma la decisión de autorizar o denegar lo solicitado.
6	Gerente General	Traslada respuesta de lo solicitado a la secretaria, para que elabore el trámite y traslade la solicitud al Departamento o Unidad que corresponda.
7	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Recibe la correspondencia revisada por Gerente General para ejecutar las decisiones que haya tomado. 7.1 Si es el caso en función del tema de la solicitud, elabora providencia y se tramita el expediente a la oficina que corresponda. 7.2 Si el Gerente General autoriza lo solicitado, Secretaria de Gerencia procede a elaborar oficio o providencia, adjuntando la solicitud del usuario. Asimismo traslada providencia al Gerente General para firma correspondiente.
8	Gerente General	Firma providencia y traslada de nuevo a la Secretaria.

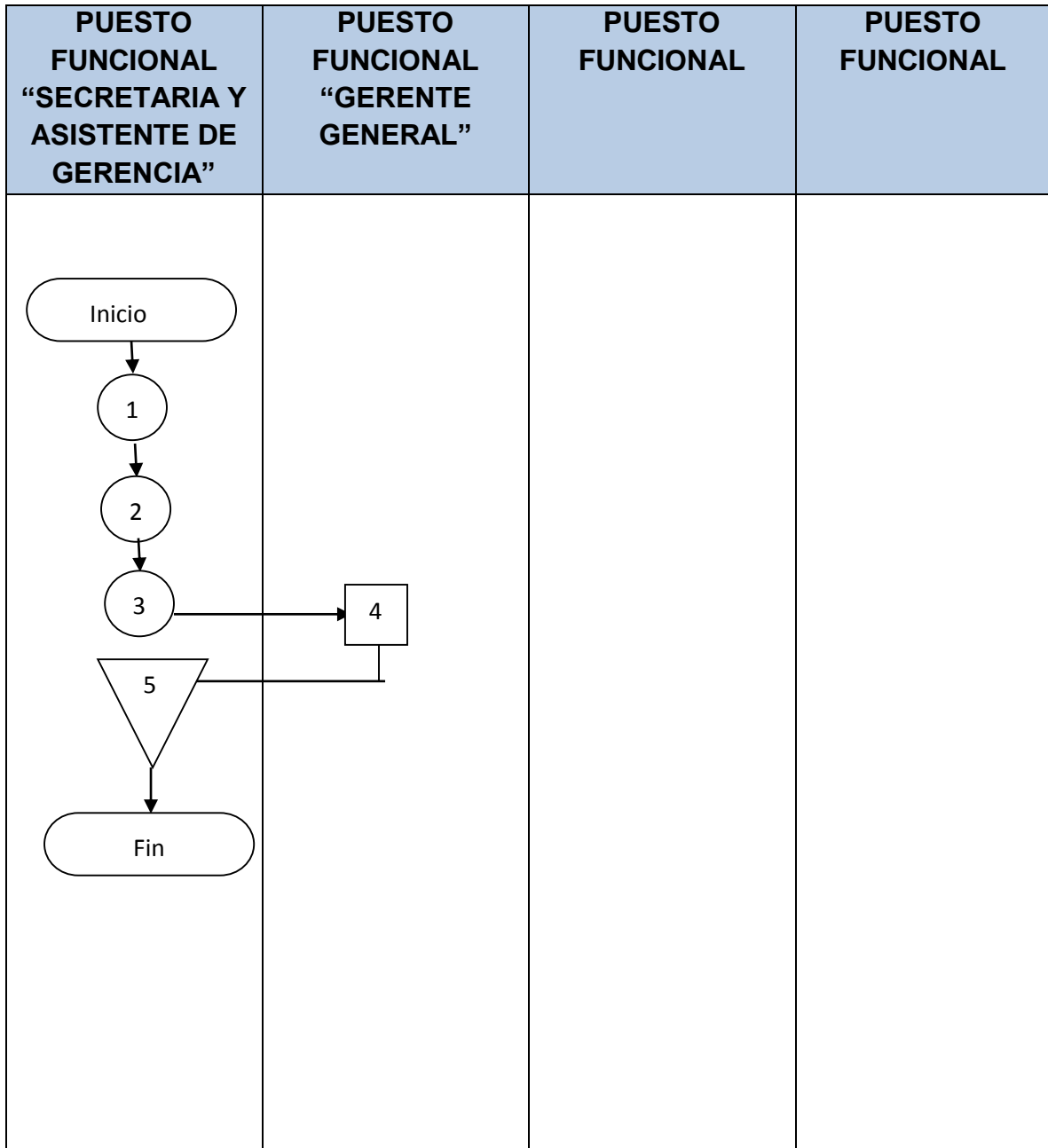
9	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Realiza fotocopia de la providencia y la solicitud para el respectivo archivo.
10	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Envía providencia y solicita al Departamento o Unidad que corresponda, según lo indicado por el Gerente General para responsabilizar al encargado del Departamento o Unidad, para llevar a cabo lo solicitado.
11	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Archiva la fotocopia de la providencia firmada por el Jefe o Encargado de la Unidad que recibió.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO</b>		<b>Versión 01-2023 SECGER-02</b>
<b>SECRETARÍA Y ASISTENTE DE GERENCIA</b>		
<b>AUDIENCIAS CONCEDIDAS POR EL GERENTE GENERAL</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
EMAPET como la única Empresa que presta el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en el área urbana de los municipios de Flores y San Benito tiene la responsabilidad de atender las peticiones de los usuarios. Por lo que, la Secretaria de Gerencia debe organizar y programar las audiencias para escuchar las necesidades del usuario.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Atender las necesidades de los usuarios del municipio de Flores y San Benito, sin distinción alguna y de acuerdo a la naturaleza de su gestión y disponibilidad presupuestaria de la Empresa, brindar la solución necesaria.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Estatutos de la Empresa		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Secretaria y Asistente de Gerencia General		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
1	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Da la bienvenida al usuario y pregunta las razones de su visita para poder brindarle ayuda con su solicitud.
2	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Si el usuario desea audiencia con el Gerente General, la Secretaria de Gerencia le informará al usuario que puede presentarse a plantear sus necesidades, indicándole fecha y hora.
3	Secretaria y Asistente de Gerencia General	El día de la audiencia la Secretaria de Gerencia General invita al usuario a que tome asiento e informa que según el orden que le corresponda, el Gerente General le atenderá.
4	Gerente General	Le asigna audiencia al usuario.
5	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Según lo acordado con el Gerente General, si el usuario desea dejar alguna solicitud, la Secretaria de Gerencia firmará de recibido la solicitud y la ingresará al control de correspondencia para darle seguimiento.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>EMAPET FLORES-SAN BENITO</b>		<b>Versión 01-2023 SECGER-03</b>
<b>SECRETARÍA Y ASISTENTE DE GERENCIA</b>		
<b>REDACCIÓN DE ACTAS DE LA GERENCIA GENERAL</b>		
<b>DEFINICIÓN GENERAL:</b>		
Como parte de los procesos administrativos el Gerente General coordina, aprueba y establece ordenanzas las cuales son instituidas por escrito en Actas, por lo que la Secretaria de Gerencia deja constancia y las traslada a los Departamentos y Unidades que corresponda.		
<b>OBJETIVO:</b>		
Cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones, y demás disposiciones emanadas por la Junta de Administración y el Gerente General.		
<b>NORMAS ESPECÍFICAS:</b>		
Código Municipal, Estatutos de la Empresa		
<b>RESPONSABLE:</b>		
Secretaria y Asistente de Gerencia General		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>PASO NO.</b>	<b>PUESTO FUNCIONAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Redacta el acta en la que conste la resolución que haya emitido el Gerente General.
2	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Elabora el oficio y la certificación del acta, para hacer del conocimiento de los Jefes de Departamento y Encargados de Unidad involucradas en el contenido de la decisión del Gerente General.
3	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Trasladar al Gerente General el oficio y la certificación del acta para la firma de autorización.
4	Gerente General	Traslada los documentos firmados a la Secretaria de Gerencia General.
5	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Realiza copias de los oficios y certificaciones de acta para su archivo.
6	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Envía oficio y certificación del acta al departamento o unidad que corresponda.
7	Secretaria y Asistente de Gerencia General	Archiva la copia del oficio firmada por el departamento o unidad que lo recibió.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

## DIAGRAMA DE FLUJO

