



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS  
DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS,  
DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA**



**MANUAL DE SUPERVISIÓN  
DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR VECINOS Y PROVIDENCIADAS A  
DEPENDENCIAS MUNICIPALES**



# Municipalidad de Casillas

DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA

LA INFRASCRITA SECRETARIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CASILLAS, DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA.-  
CERTIFICA:

TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS NÚMERO CINCUENTA Y SEIS DE SESIONES ORDINARIAS DEL CONCEJO MUNICIPAL EN LA QUE CONSTA EL ACTA NÚMERO TREINTA Y CINCO GUION DOS MIL VEINTICINCO (35-2025) DE FECHA DOCE DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO EN LA QUE SE ENCUENTRA EL PUNTO QUINTO EL QUE COPIADO LITERALMENTE ESTABLECE: -

QUINTO: EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CASILLAS, DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, tiene a la vista el MANUAL DE SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR VECINOS Y PROVIDENCIADAS A DEPENDENCIAS MUNICIPALES, presentado por la Secretaria Municipal de la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa, el cual tiene como objetivo diseñar e implementar un sistema de supervisión que permita registrar, providenciar, monitorear y cerrar todas las solicitudes ciudadanas, garantizando plazos definidos, responsabilidades claras y la disponibilidad de información actualizada para los vecinos y para las autoridades municipales; CONSIDERANDO: Que el artículo treinta y cuatro (34) del Código Municipal establece: "El Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal, reglamento de viáticos y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal" POR TANTO: Al realizar un análisis minucioso del contenido íntegro del MANUAL DE SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR VECINOS Y PROVIDENCIADAS A DEPENDENCIAS MUNICIPALES, de la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa, y haciendo uso de las facultades que confiere la ley en los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y los artículos 34 y 35 literal i) del Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, por unanimidad de votos ACUERDA: a) Dar por conocido y aceptado en su totalidad MANUAL DE SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR VECINOS Y PROVIDENCIADAS A DEPENDENCIAS MUNICIPALES, de la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa; b) Aprobar el MANUAL DE SUPERVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR VECINOS Y PROVIDENCIADAS A DEPENDENCIAS MUNICIPALES, de la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa; c) El presente acuerdo surte efectos a partir de la presente fecha; d) Certifíquese a donde corresponde para los efectos de ley. (fs) ilegibles de los miembros del Concejo Municipal y sellos respectivos.

Y, PARA LOS USOS LEGALES CORRESPONDIENTES EXTIENDO SELLO Y FIRMO LA PRESENTE EN EL MUNICIPIO DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA A VEINTITRÉS DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTISEIS.

  
LEYDI ALICIA RODRIGUEZ GOMEZ  
SECRETARIA MUNICIPAL



  
Vo. Bo. DAYRI BENJAMIN BOCANEGRA SALAZAR  
ALCALDE MUNICIPAL



*Juntos Haremos Historia*

ADMINISTRACIÓN 2024-2028  
TEL.: 7728-7400



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**Datos de control documental**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación</b>	<b>Descripción resumida del cambio</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Estado</b>
1.0	12/08/2025	Versión inicial aprobada por el Concejo Acuerdo Quinto del Acta 35-2025 de fecha 12 de agosto del año 2025	Lic. Manuel Bolaños	Secretaría Municipal	Concejo Municipal	Vigente



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**Contenido**

<b>VISION</b> .....	i
<b>MISION</b> .....	i
<b>VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	i
<b>1. Presentación del Manual</b> .....	1
<b>1.1 Antecedentes y justificación</b> .....	1
<b>1.2 Objetivo general y objetivos específicos</b> .....	1
<b>1.3 Alcance y aplicabilidad</b> .....	1
<b>2. Marco Normativo y Referencial</b> .....	2
<b>2.1 Constitución Política de la República de Guatemala</b> .....	2
<b>2.2 Código Municipal y acuerdos municipales vigentes (Decreto 12-2002 y reformas)</b> .....	2
<b>2.3 Ley de Acceso a la Información Pública – LAIP (Decreto 57-2008)</b> .....	2
<b>2.4 Normas de Control Interno</b> .....	3
<b>2.5 Otras disposiciones y lineamientos internos relevantes</b> .....	3
<b>3. Principios Rectores y Política de Supervisión</b> .....	4
<b>3.1 Transparencia y rendición de cuentas</b> .....	4
<b>3.2 Enfoque de servicio al ciudadano</b> .....	4
<b>3.3 Eficiencia y mejora continua</b> .....	5
<b>3.4 Confidencialidad y protección de datos personales</b> .....	5
<b>4. Definiciones y Términos Clave</b> .....	5
<b>5. Estructura Organizacional y Roles</b> .....	7
<b>5.1 Secretaría Municipal (responsable principal)</b> .....	7
<b>5.2 Dirección/Unidad solicitada (dependencia receptora)</b> .....	8
<b>5.3 Alcaldía y Concejo Municipal</b> .....	8
<b>5.4 Oficinas de apoyo (Informática, Archivo, Comunicación)</b> .....	8
<b>6. Proceso de Supervisión de Solicitudes</b> .....	9
<b>6.1 Recepción y registro inicial</b> .....	9
<b>6.2 Clasificación y asignación a la dependencia competente</b> .....	9
<b>6.3 Registro en plataforma/hoja de cálculo colaborativa</b> .....	10
<b>6.4 Seguimiento y actualización de estatus</b> .....	10
<b>6.5 Comunicación con el solicitante</b> .....	10



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

6.6	Cierre y archivo del trámite .....	11
6.7	Retroalimentación y mejora del proceso .....	11
7.	Normas y Procedimientos Detallados .....	11
7.1	Normas de recepción y documentación mínima requerida .....	12
7.2	Procedimiento para la providencia interna.....	12
7.3	Control de plazos y alarmas de vencimiento.....	12
7.4	Procedimiento de reasignación o escalamiento.....	13
7.5	Gestión de expedientes físicos y digitales.....	13
7.6	Reglas de actualización y respaldo de la base de datos en la nube.....	13
7.7	Manejo de solicitudes confidenciales o sensibles.....	14
7.8	Procedimiento de quejas y reclamos sobre el servicio de seguimiento .....	14
8.	Indicadores de Desempeño y Reportes.....	15
8.1	Indicadores clave (KPIs).....	15
8.2	Frecuencia y formatos de reportes a la Alcaldía y Concejo.....	15
8.3	Publicación de resultados para transparencia ciudadana .....	15
9.	Herramientas y Recursos de Soporte .....	16
9.1	Plantilla de hoja de cálculo en línea (OneDrive / Google Drive) .....	16
9.2	Formulario estándar de recepción de solicitudes (FS-SS-01).....	17
9.3	Formato de providencia interna (FP-PI-02).....	17
9.4	Manual rápido para uso de la base de datos colaborativa.....	18
9.5	Guía de codificación y nomenclatura de expedientes.....	18
10.	Gestión de Riesgos y Controles Internos .....	19
10.1	Identificación de riesgos asociados al proceso .....	19
10.2	Matriz de riesgos y controles .....	19
10.3	Planes de contingencia y continuidad de la operación .....	20
10.4	Auditoría interna y verificación independiente .....	20
11.	Capacitación y Sensibilización.....	21
11.1	Programa de inducción para personal nuevo .....	21
11.2	Talleres periódicos de actualización .....	21
12.	Mecanismos de Evaluación y Mejora Continua.....	22
12.1	Auditorías de cumplimiento del manual .....	22
12.2	Revisión anual de normas y procedimientos.....	22
12.3	Recepción y análisis de sugerencias ciudadanas.....	23



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

12.4	Incorporación de tecnologías de bajo costo y buenas prácticas .....	24
13.	Control de Documentos y Versiones .....	24
13.1	Procedimiento para actualización y aprobación de cambios.....	25
13.2	Lista de distribución y divulgación .....	26
14.	Anexos .....	27



## **MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

### **VISION**

Ser una Municipalidad innovadora en el arte de servir a nuestros ciudadanos, mediante el uso Óptimo del Poder Público, utilizando los Recursos Financieros con Honestidad y transparencia floreciendo a todos, de manera especial a los vecinos que se encuentran en situación de pobreza extrema. Fortalecer el trabajo en equipo hasta lograr la prestación de servicios públicos de forma eficaz y eficiente, convirtiendo la labor municipal en un quehacer noble y ético por medio del cual se trabaje en un clima de confianza y estabilidad, facilitando el proceso democrático para la gobernabilidad y fomento de la Gestión participativa de los ciudadanos, siendo un ejemplo a seguir para los Gobiernos Municipales y otras Instituciones Públicas del Departamento.

### **MISION**

La Municipalidad de Casillas, Santa Rosa, como órgano del Gobierno Local, representa a toda la población que con su participación promueve la adecuada prestación de los servicios Públicos, el Desarrollo Integral Sostenible y Económico de su Jurisdicción a través de una gestión de transparencia.

Garantizar Los Derechos de las Personas y dar Dirección Clara a los Procesos de Desarrollo Integral del Municipio.

### **VALORES INSTITUCIONALES**

Respeto

Honestidad

Lealtad

Integridad

Responsabilidad

Justicia

Verdad

Puntualidad

Cooperación



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

### 1. Presentación del Manual

#### 1.1 Antecedentes y justificación

Durante los últimos años se ha identificado que la mayor parte de las solicitudes dirigidas a la Alcaldía o al Concejo Municipal se registra físicamente en la Secretaría Municipal y luego se remite a las dependencias competentes sin un sistema formal de trazabilidad. Ello ha generado retrasos, pérdida de documentos y la imposibilidad de brindar información oportuna sobre el estatus de los trámites. En ausencia de recursos para implementar un software especializado, se requiere un marco normativo y procedimental que estandarice el registro, la providencia, el seguimiento y el cierre de cada solicitud mediante herramientas de bajo costo —por ejemplo, hojas de cálculo colaborativas—, asegurando control interno y transparencia.

#### 1.2 Objetivo general y objetivos específicos

##### Objetivo general

Diseñar e implementar un sistema de supervisión que permita registrar, providenciar, monitorear y cerrar todas las solicitudes ciudadanas, garantizando plazos definidos, responsabilidades claras y la disponibilidad de información actualizada para los vecinos y para las autoridades municipales.

##### Objetivos específicos

1. Establecer un protocolo único de recepción y clasificación de solicitudes en la Secretaría Municipal.
2. Definir tiempos máximos de respuesta y alertas de vencimiento para cada etapa del proceso.
3. Implementar un registro digital colaborativo que permita el seguimiento en tiempo real por parte de las unidades responsables.
4. Generar indicadores de desempeño que midan eficiencia, oportunidad y calidad del servicio.
5. Fortalecer la transparencia mediante la comunicación periódica del estatus de los trámites a los solicitantes y a la autoridad edil.

#### 1.3 Alcance y aplicabilidad

El Manual es de **aplicación obligatoria** para:

- **Secretaría Municipal:** órgano responsable de la recepción, registro inicial y supervisión integral del flujo de las solicitudes.
- **Direcciones, unidades y oficinas municipales** a las que se providencien los trámites: responsables de su atención, actualización de estatus y cierre.



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

- **Alcaldía y Concejo Municipal:** entidades de gobernanza que recibirán reportes periódicos de cumplimiento.

Aplica a **todas las solicitudes escritas** presentadas por vecinos o representantes de organizaciones comunitarias que requieran resolución, gestión o información de la Municipalidad. Quedan excluidas las peticiones anónimas, las consultas verbales no formalizadas y los requerimientos de emergencia inmediata que se atienden por protocolos especiales (por ejemplo, protección civil). El Manual entrará en vigor a partir de su aprobación por el Concejo Municipal y su difusión oficial a todo el personal involucrado.

### 2. Marco Normativo y Referencial

#### 2.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Carta Magna reconoce el **derecho de petición** como una garantía fundamental: el Artículo 28 faculta a toda persona a dirigir peticiones a la autoridad y obliga a ésta a resolverlas dentro de un plazo máximo de treinta días en materia administrativa. Asimismo, el Artículo 30 consagra la **publicidad de los actos administrativos**, reforzando el deber de informar al ciudadano sobre el estado de sus trámites. Por su parte, el Artículo 253 establece la **autonomía municipal**, habilitando a los concejos para dictar reglamentos y ordenar su propia administración, lo que legitima la creación del presente manual.

#### 2.2 Código Municipal y acuerdos municipales vigentes (Decreto 12-2002 y reformas)

El Código Municipal desarrolla la autonomía local otorgada por la Constitución.

- **Art. 33 y 34:** atribuyen al Concejo la emisión de reglamentos internos y ordenanzas que regulen la organización y funcionamiento de sus oficinas, incluidos los mecanismos de atención a los vecinos.
- **Art. 83 y 84:** definen la figura y funciones de la **Secretaría Municipal** como órgano técnico-administrativo responsable de tramitar la correspondencia del Concejo y dar seguimiento a sus resoluciones, papel que la convierte en el ente jefe del sistema de supervisión de solicitudes.
- Otros artículos (19, 22, 96, 117) refuerzan la participación vecinal, la división territorial a petición de los habitantes y la obligación de rendición de cuentas. Estos preceptos respaldan jurídicamente los procedimientos de recepción, providencia y monitoreo que regulará el manual.

#### 2.3 Ley de Acceso a la Información Pública – LAIP (Decreto 57-2008)

La LAIP garantiza el **derecho de toda persona a solicitar y obtener información pública** (Art. 1 y 3) y obliga a los sujetos municipales a proveerla bajo los principios de máxima publicidad y transparencia. Relevante para el proceso de solicitudes:



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

- **Art. 7:** impone la actualización de la información de oficio cada treinta días.
- **Art. 41:** regula el formato mínimo de la solicitud de información.
- **Art. 42:** fija un plazo de **diez días hábiles** para responder, prorrogable una sola vez por igual término cuando la complejidad lo justifique. El sistema de supervisión debe, por tanto, registrar fechas, hitos y responsables de modo que la Municipalidad pueda acreditar el cumplimiento de estos plazos y publicar reportes periódicos.

### 2.4 Normas de Control Interno

Las **Normas Generales de Control Interno** y su **Marco Conceptual** obligan a toda entidad pública a diseñar y documentar procesos con controles que aseguren:

- Integridad y trazabilidad de la información (numerales 1.2 y 1.4 NGCI).
- Separación de funciones, registros oportunos y evidencia documental.
- Monitoreo permanente y evaluación independiente.

El presente manual materializa esas exigencias, estableciendo controles preventivos (plazos, alertas de vencimiento) y correctivos (auditorías y reportes) sobre el flujo de solicitudes.

### 2.5 Otras disposiciones y lineamientos internos relevantes

- **Ley de Servicio Municipal (Decreto 1-87):** regula el régimen laboral y confirma la designación del Secretario y Tesorero por la Corporación Municipal (Art. 17), lo que respalda la asignación de responsabilidades funcionales dentro del proceso.
- **Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto 5-2021):** promueve la digitalización y simplificación de procesos; aunque su aplicación directa es opcional para municipalidades, sus principios de agilidad y uso de tecnologías de la información sirven de referencia para la adopción de herramientas colaborativas de bajo costo (p. ej. hojas de cálculo en la nube).
- **Reglamentos y Manuales Internos** aprobados por el Concejo al amparo del Art. 34 del Código Municipal (Reglamento Interno de Organización, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Archivo, Política de Gobierno Abierto municipal, entre otros), que deberán armonizarse con este manual para evitar contradicciones normativas.

En conjunto, este marco jurídico obliga a la Municipalidad a instituir procedimientos escritos y controles que garanticen la recepción, registro, seguimiento y respuesta oportuna de todas las solicitudes vecinales, con plena transparencia y responsabilidad administrativa.



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

### 3. Principios Rectores y Política de Supervisión

Los principios rectores definen la cultura institucional que sustenta el “Manual de Supervisión de Solicitudes Presentadas por los Vecinos”. Su observancia es obligatoria para todo servidor público que intervenga en la recepción, providencia, seguimiento y cierre de los trámites.

#### 3.1 Transparencia y rendición de cuentas

La Municipalidad garantiza el libre acceso a la información sobre el estatus de las solicitudes y demuestra públicamente el cumplimiento de sus plazos y resultados.

- **Registro accesible:** cada solicitud se ingresa en una base de datos colaborativa cuya sección de consulta puede ser verificada por los vecinos, sin comprometer datos protegidos.
- **Trazabilidad completa:** todo movimiento (recepción, providencia, actualización, cierre) queda sellado con fecha, hora y responsable.
- **Reportes periódicos:** la Secretaría Municipal publica indicadores mensuales frente al Concejo y los difunde en el portal institucional y tableros de anuncios.
- **Responsabilidad diferenciada:** las dependencias receptoras deben justificar por escrito los retrasos y proponer acciones correctivas; la Secretaría consolida esta información para fines de auditoría y control.

#### 3.2 Enfoque de servicio al ciudadano

La política de supervisión sitúa al vecino en el centro del proceso, reconociendo su derecho a una gestión ágil y respetuosa.

- **Claridad de requisitos:** formularios normalizados y guías públicas describen la documentación mínima y el circuito del trámite.
- **Comunicación proactiva:** se notifican los cambios de estatus (recepción, en trámite, resuelto) mediante el canal elegido por el solicitante (correo, mensaje de texto, llamada).
- **Atención inclusiva:** se brindan opciones presenciales y remotas, horarios ampliados de ventanilla y asistencia a personas con discapacidad o limitaciones tecnológicas.
- **Retroalimentación ciudadana:** se habilita un breve cuestionario de satisfacción al cierre del expediente; sus resultados alimentan acciones de mejora.



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

### 3.3 Eficiencia y mejora continua

El sistema busca optimizar recursos y reducir tiempos mediante la estandarización de procesos y la evaluación permanente.

- **Plazos meta:** cada tipo de trámite dispone de un tiempo máximo de respuesta y alertas automáticas cuando se acerque su vencimiento.
- **Indicadores claves de desempeño (KPIs):** tiempo promedio de resolución, porcentaje de solicitudes terminadas dentro del plazo, y tasa de reclamos.
- **Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act):** los responsables revisan mensualmente los KPIs, identifican cuellos de botella y adoptan ajustes procedimentales o tecnológicos de bajo costo.
- **Capacitación continua:** se programan talleres semestrales para reforzar buenas prácticas y actualizar al personal en normativas o herramientas emergentes.

### 3.4 Confidencialidad y protección de datos personales

El tratamiento de la información se realiza de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública y los principios internacionales de privacidad.

- a) **Clasificación de la información:** la base de datos distingue campos públicos (número de expediente, estatus) de los que contengan datos personales o sensibles (nombre, DPI, teléfono), los cuales se resguardan con acceso restringido.
- b) **Autenticación y permisos:** cada usuario guarda credenciales individuales; las dependencias solo pueden modificar la parte del registro que les compete.
- c) **Almacenamiento seguro:** los respaldos se cifran y se ubican en servicios en la nube con protocolos de seguridad certificados; se establece un plan de contingencia ante incidentes de pérdida o alteración.
- d) **Divulgación responsable:** cualquier publicación o reporte externo omite datos personales, excepto que exista autorización expresa del titular o mandato legal.

Estos principios aseguran que la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa, actúe con transparencia, calidad de servicio, eficiencia operativa y respeto por la privacidad de sus vecinos, consolidando un modelo de supervisión robusto que previene riesgos y fortalece la confianza ciudadana.

## 4. Definiciones y Términos Clave

### a) Solicitud ciudadana



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

Documento escrito —en original, copia física o formato electrónico— que un vecino, comité, asociación comunitaria u otro interesado presenta ante la Municipalidad para requerir un servicio, pronunciamiento, autorización, información o gestión administrativa específica. Constituye el punto de partida del trámite y debe contener, al menos, identificación del solicitante, exposición clara del requerimiento y firma o medio de autenticidad equivalente.

### **b) Providencia**

Instrucción formal emitida por la Alcaldía, el Concejo Municipal o la Secretaría Municipal mediante la cual se asigna la solicitud a la *dependencia receptora* competente. La providencia detalla el número de expediente, la dependencia responsable, el plazo de atención y cualquier orientación adicional que deba observarse para la correcta gestión del trámite.

### **c) Dependencia receptora**

Dirección, unidad u oficina municipal a la que se traslada la solicitud, según su materia y competencia funcional (p. ej., Servicios Públicos, Planificación, Dirección Municipal de la Mujer). Es responsable de analizar, resolver o impulsar las acciones necesarias para atender la petición conforme a la providencia recibida y las normas aplicables.

### **d) Plazo de atención**

Tiempo máximo —definido en días hábiles— que la normativa municipal o la providencia asigna a la dependencia receptora para emitir respuesta sustantiva o informe de avance al solicitante. Su cómputo inicia el día hábil siguiente a la fecha de recepción registrada en el sistema y concluye al generar la resolución definitiva o al remitir el expediente a otra instancia por causa justificada.

### **e) Estatus del trámite**

Etiqueta estandarizada que describe la etapa en que se encuentra la solicitud dentro del ciclo de gestión. Los valores mínimos son:

- *Recibido* (ingresado y registrado),
- *Providenciado* (asignado a dependencia),
- *En proceso* (gestión interna en curso),
- *Pendiente de información* (solicitante debe completar requisitos),
- *Concluido* (resuelto y notificado),



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

- *Archivado* (cerrado sin resolución por desistimiento u otra causa prevista). El estatus se actualiza cada vez que ocurra un evento relevante y queda visible en el registro de control.

### f) Responsable del seguimiento

Servidor público de la Secretaría Municipal designado expresamente para:

1. verificar que cada solicitud cuente con registro y providencia;
2. monitorear el cumplimiento de los plazos de atención;
3. coordinar con las dependencias receptoras la actualización del estatus; y
4. informar periódicamente a la autoridad edil y al solicitante acerca del avance. Su nombre y cargo figuran en la base de datos del sistema para efectos de trazabilidad y rendición de cuentas.

### 5. Estructura Organizacional y Roles

La correcta operación del sistema de supervisión exige la coordinación de múltiples actores municipales. A continuación se describen sus atribuciones, líneas de autoridad y obligaciones mínimas.

#### 5.1 Secretaría Municipal (responsable principal)

La Secretaría Municipal es la instancia rectora del proceso de supervisión de solicitudes ciudadanas. Le corresponde:

- **Recepción y registro:** abrir el expediente, asignar número único y cargar los datos esenciales en la base colaborativa (día, hora, solicitante, asunto).
- **Providencia y asignación:** emitir la providencia oficial, identificando la dependencia competente y el plazo de atención.
- **Monitoreo permanente:** vigilar el cumplimiento de los plazos, generar alertas de vencimiento y requerir informes de avance cuando corresponda.
- **Comunicación externa:** remitir acuses de recibo y notificaciones de estatus al solicitante; suministrar reportes periódicos de indicadores al portal de transparencia.
- **Reporte a la autoridad:** presentar al Concejo Municipal un informe mensual de desempeño y un informe trimestral con análisis de riesgos, cuellos de botella y recomendaciones.
- **Gestión documental:** custodiar los expedientes cerrados conforme a la tabla de retención, trasladándolos al Archivo Municipal cuando venza el periodo de guarda activa.



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

El Secretario Municipal puede delegar funciones operativas en un Oficial de Seguimiento, pero mantiene la responsabilidad última ante la autoridad edil y los órganos de control.

### 5.2 Dirección/Unidad solicitada (dependencia receptora)

Cada dependencia receptora es responsable de la **gestión técnica** de la solicitud. Sus obligaciones son:

1. **Recepción formal interna** (sello y firma) y registro inmediato de la fecha y la hora en la hoja de cálculo.
2. **Análisis y trámite** conforme a su competencia (inspección, dictamen, autorización, ejecución de obras, etc.).
3. **Actualización del estatus** después de cada hito relevante (p. ej., inspección programada, dictamen emitido, respuesta al vecino).
4. **Cumplimiento de plazos** fijados en la providencia; en caso de impedimento, solicitar ampliación justificada a la Secretaría Municipal antes del vencimiento.
5. **Resolución y cierre:** elaborar la respuesta oficial, remitir copia digital al sistema y devolver el expediente físico o digital a la Secretaría Municipal.

El Director o Jefe de la unidad es *responsable solidario* de la veracidad de la información y del manejo adecuado de los documentos.

### 5.3 Alcaldía y Concejo Municipal

- **Marco político-administrativo:** aprueban el Manual, los indicadores meta y las asignaciones presupuestarias necesarias.
- **Supervisión superior:** revisan los reportes de la Secretaría Municipal, solicitan acciones correctivas y emiten directrices para la mejora continua.
- **Rendición de cuentas:** publican los resultados agregados en sesiones abiertas y responden a observaciones de la Contraloría General de Cuentas o de la sociedad civil.

El Alcalde preside la implementación operativa; el Concejo ejerce control colegiado conforme a los artículos 34, 35 y 43 del Código Municipal.

### 5.4 Oficinas de apoyo (Informática, Archivo, Comunicación)

Oficina	Funciones clave en el proceso
Informática	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configurar y mantener la plataforma colaborativa (OneDrive/Google Drive)</li><li>• Administrar permisos de usuarios y respaldos diarios</li></ul>



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte técnico a los servidores públicos y asesoría para mejoras tecnológicas de bajo costo</li></ul>
<b>Archivo Municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir la tabla de retención de expedientes</li><li>• Custodiar los archivos cerrados y garantizar su integridad física y digital</li><li>• Facilitar la consulta de expedientes históricos a las unidades y al público cuando proceda</li></ul>
<b>Comunicación Social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgar lineamientos para la presentación de solicitudes por medios impresos y digitales</li><li>• Publicar reportes de desempeño y notas informativas en la web municipal y redes sociales</li><li>• Apoyar campañas de cultura de servicio y transparencia</li></ul>

## **6. Proceso de Supervisión de Solicitudes**

### **6.1 Recepción y registro inicial**

1. Recepción física o electrónica en ventanilla de la Secretaría.
2. Verificación de requisitos formales (identificación, firma, documentos adjuntos).
3. Asignación de número de expediente siguiendo la nomenclatura: AA-SS-####/AAAA (Área administrativa – Serie de solicitudes – Correlativo – Año).
4. Sello de fecha/hora y entrega de acuse inmediato al solicitante.

Tiempo meta: **15 minutos** por trámite.

### **6.2 Clasificación y asignación a la dependencia competente**

1. Clasificación temática mediante tabla de correspondencia (Catastro, Planificación, Servicios Públicos, etc.).
2. Verificación de competencia legal y técnica; si hay duda, consulta al Secretario Municipal.
3. Elaboración de providencia interna, indicando responsable, plazo específico y observaciones.
4. Registro de la providencia en el expediente físico y digital.

Tiempo meta: **1 día hábil** desde la recepción.



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

### 6.3 Registro en plataforma/hoja de cálculo colaborativa

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tipo de dato</b>
N.º Expediente	Identificador único	Secretaría	Texto
Fecha/hora recepción	Sello horario	Secretaría	Fecha
Solicitante	Nombre o entidad	Secretaría	Texto
Asunto	Descripción breve	Secretaría	Texto
Dependencia asignada	Dirección/Jefatura	Secretaría	Lista desplegable
Plazo final	DD/MM/AAAA	Secretaría	Fecha
Estatus	Recibido, En proceso, Concluido, etc.	Dependencia / Secretaría	Lista desplegable
Observaciones	Comentarios relevantes	Todas	Texto

La hoja reside en OneDrive/Google Drive con permisos de solo lectura para todas las dependencias y edición limitada a usuarios autenticados.

### 6.4 Seguimiento y actualización de estatus

- Las dependencias actualizan el **estatus** al finalizar cada hito (visita de campo, dictamen, notificación).
- La Secretaría revisa la hoja **diariamente**; si detecta plazo vencido o información faltante, emite un **recordatorio automático** (comentario interno) y, de persistir la omisión 48 h, oficio al Director.
- Alertas de color en la hoja (amarillo: dentro de 3 días antes del vencimiento; rojo: vencido).
- Incidencias mayores se reportan al Alcalde municipal.

### 6.5 Comunicación con el solicitante

1. **Acuse de recibo** inmediato con número de expediente.
2. Notificación de **providencia** y plazo estimado.
3. Aviso de **información adicional requerida**, si aplica, con plazo para subsanación.



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

4. Comunicación de **resolución** y, en su caso, entrega de copias certificadas o enlaces de descarga.
5. Todos los mensajes se registran en la columna “Observaciones”.

Medios preferentes: correo electrónico, mensaje SMS o ventanilla, según elección del vecino.

### 6.6 Cierre y archivo del trámite

- Una vez emitida la resolución, la dependencia devuelve el expediente a la Secretaría.
- **Check-list de cierre:**
  - Resolución firmada y sellada
  - Evidencia de notificación al solicitante
  - Documentos técnicos de soporte digitalizados
- Actualización de estatus a **Concluido** y fecha de cierre.
- Traslado del expediente al **Archivo Municipal** siguiendo la tabla de retención (mínimo 5 años activos; 5 años históricos, o según Política Interna).
- Copia digital almacenada en carpeta “Expedientes cerrados” (solo lectura).

### 6.7 Retroalimentación y mejora del proceso

- Encuesta de **satisfacción ciudadana** (breve formulario Google Forms enlazado al correo de cierre).
- Consolidación mensual de **KPIs:**
  - Tiempo promedio de respuesta
  - % solicitudes dentro de plazo
  - Motivos de retraso más frecuentes
  - Nivel de satisfacción (escala 1–5)
- Revisión de resultados por parte de Secretaría y Alcalde Municipal; se acuerdan acciones correctivas (reajuste de plazos, capacitaciones, rediseño de formatos).
- Actualización anual del manual incorporando lecciones aprendidas y nueva normativa.

## 7. Normas y Procedimientos Detallados



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

### 7.1 Normas de recepción y documentación mínima requerida

1. **Ventanilla única:** Toda solicitud ingresa exclusivamente por la Secretaría Municipal.
2. **Requisitos indispensables:**
  - Formulario debidamente cumplimentado (nombre del solicitante, DPI o NIT, dirección y medio de contacto).
  - Exposición clara del requerimiento y firma autógrafa o firma electrónica simple.
  - Copia simple de documento de identificación.
  - Anexos técnicos o legales que el propio trámite determine (croquis, certificados, constancias, etc.).
3. **Validación inicial:** El receptor revisa integridad de la documentación; si falta algo, lo anota en el reverso del formulario y devuelve al vecino para subsanar.
4. **Numeración correlativa:** Asignar el código del expediente siguiendo la nomenclatura oficial antes de entregar el acuse.

### 7.2 Procedimiento para la providencia interna

1. **Clasificación temática:** Utilizar la Tabla de Correspondencia de Competencias (Anexo A).
2. **Redacción de providencia:**
  - Identificar dependencia receptora y responsable directo.
  - Indicar plazo máximo de atención conforme a catálogo de tiempos estándar.
  - Incluir observaciones específicas o requisitos complementarios.
3. **Firma:** Secretaría Municipal firma y sella; copia digital se integra al expediente en la nube.
4. **Traslado físico/digital:**
  - Físico: remisión mediante oficio y hoja de ruta.
  - Digital: notificación por correo institucional con enlace al expediente.

### 7.3 Control de plazos y alarmas de vencimiento

Color	Estado	Acción automática	Responsable
-------	--------	-------------------	-------------



## MUNICIPALIDAD DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.

Verde	>5 días hábiles restantes	—	Dependencia
Amarillo	3-5 días hábiles	Correo recordatorio	Secretaría y Director
Rojo	0-2 días hábiles	Alerta urgente + oficio interno	Secretario Municipal
Gris	Plazo vencido	Informe de justificación en 48 h	Director/Jefe

*La hoja de cálculo contiene fórmulas que calculan días restantes y activan formato condicional.*

### 7.4 Procedimiento de reasignación o escalamiento

1. **Causal:** incompetencia técnica evidenciada, ausencia temporal del jefe, conflicto de interés o carga excesiva justificada.
2. **Solicitud razonada:** La dependencia envía memorando al Secretario Municipal antes de vencer el 30 % del plazo.
3. **Decisión:** El Secretario resuelve en 24 h; si procede, genera nueva providencia y actualiza la base de datos.
4. **Notificación:** Se informa al solicitante sobre la reasignación y se ajusta automáticamente la fecha de vencimiento.

### 7.5 Gestión de expedientes físicos y digitales

1. **Digitalización obligatoria** en formato PDF/A de todos los documentos recibidos y producidos.
2. **Nomenclatura:** Exp\_[N°Exp]\_Doc\_[Secuencia]\_[DDMMAAAA].pdf.
3. **Custodia física:** Carpetas tipo Fastener con etiqueta indeleble; almacenadas en armario ignífugo dentro de la Secretaría hasta su cierre.
4. **Retención:** 5 años activos en la Secretaría + 5 años en Archivo Municipal (o plazo que indique la tabla específica de retención).
5. **Acceso:** Solo personal autorizado mediante registro de préstamo físico o registro de acceso digital.

### 7.6 Reglas de actualización y respaldo de la base de datos en la nube

1. **Permisos:**
  - Secretaría Municipal (edición total).
  - Dependencias receptoras (edición sólo de sus columnas).
  - Otras oficinas (lectura).
2. **Registro de cambios:** Activar historial de versiones; no se permite borrar filas, sólo marcar “Anulado” si procede.



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

3. **Respaldo automático:** Copia incremental diaria y copia completa semanal en unidad externa cifrada.
4. **Contingencia offline:** Exportar la hoja a CSV cada viernes; conservar la última copia impresa en oficina de Archivo.

**7.7 Manejo de solicitudes confidenciales o sensibles**

1. **Criterios de clasificación:** Contenido de salud, menores de edad, violencia intrafamiliar, datos patrimoniales, o cualquier materia restringida por la LAIP.
2. **Etiqueta “Confidencial”** en la columna dedicada de la base de datos; el expediente digital se traslada a carpeta con permisos restringidos.
3. **Acceso restringido:** Sólo el Secretario Municipal, el Director o Jefe competente y el Oficial de Información Pública pueden visualizar.
4. **Transmisión segura:** Correos cifrados o entrega física en sobre sellado; jamás mediante servicios de mensajería pública no cifrada.
5. **Desclasificación:** Al concluir el trámite, se evalúa si la resolución puede ser pública o se mantiene reservada por el plazo legal.

**7.8 Procedimiento de quejas y reclamos sobre el servicio de seguimiento**

a) **Canales habilitados:**

- Formulario web “Quejas-Seguimiento”.
- Buzón físico en ventanilla.
- Línea telefónica directa.

b) **Registro obligatorio** en la hoja “Quejas” del mismo libro en la nube: N.º de expediente, motivo, fecha y medio de recepción.

c) **Plazos de atención:**

- Acuse inmediato (24 h).
- Investigación y respuesta en máximo 5 días hábiles.

d) **Investigación:** El Oficial de Seguimiento revisa expediente, entrevista a personal involucrado y propone solución (acelerar trámite, corregir datos, disculpa formal, etc.).

e) **Resolución y cierre:** Se notifica al reclamante y se documenta la acción correctiva; si la queja revela falla sistémica.



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

- f) **Seguimiento de reincidencias:** Tres quejas sobre la misma dependencia en un trimestre activan auditoría interna focalizada.

**8. Indicadores de Desempeño y Reportes**

**8.1 Indicadores clave (KPIs)**

Código	Indicador	Definición / Fórmula	Meta de referencia*
KPI-01	Tiempo medio de respuesta	$\Sigma$ (fecha cierre – fecha recepción) ÷ n° de solicitudes concluidas	≤ 10 días hábiles
KPI-02	Cumplimiento de plazos	$(n^\circ \text{ de solicitudes concluidas dentro del plazo} \div n^\circ \text{ total concluidas}) \times 100 \%$	≥ 90 %
KPI-03	Tasa de solicitudes concluidas	$(n^\circ \text{ concluidas} \div n^\circ \text{ recibidas en el periodo}) \times 100 \%$	≥ 85 %
KPI-04	Alertas rojas atendidas	n° de expedientes que pasaron a “rojo” y se resolvieron antes de 3 días	100 %
KPI-05	Nivel de satisfacción ciudadana	Promedio de la encuesta (escala 1–5)	≥ 4.0

\* Las metas pueden ajustarse anualmente por el Concejo Municipal a propuesta de la Secretaría Municipal

**8.2 Frecuencia y formatos de reportes a la Alcaldía y Concejo**

Reporte	Periodicidad	Responsable	Formato / Medio	Contenido principal
Tablero ejecutivo	Semanal (cada lunes)	Oficial de Seguimiento	PDF de 1 página	KPI-01, KPI-02, casos críticos, lista roja
Informe gerencial	Mensual (sesión ordinaria del Concejo)	Secretaría Municipal	Documento Word + presentación PPT (máx. 10 diapositivas)	KPIs completos, tendencias 3 meses, análisis de dependencias con incumplimientos, propuesta de acciones correctivas
Reporte analítico	Trimestral	Secretaría Municipal	PDF	Evolución histórica, benchmarking, correlación carga/plazos, resultados de satisfacción, matriz de riesgos actualizada
Memoria anual	Enero de cada año	Alcaldía	PDF	Resumen estadístico anual, hitos, mejoras implementadas, metas del año siguiente

**8.3 Publicación de resultados para transparencia ciudadana**

**1. Portal municipal de datos abiertos**



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

- Se publica informe con los KPIs agregados mensuales y definiciones metodológicas; se excluyen datos personales conforme a la LAIP.
- 2. **Tablón de anuncios físico** (Secretaría Municipal)
  - Lámina impresa del tablero ejecutivo, actualizada cada lunes.
- 3. **Redes sociales oficiales**
  - Infografías breves con los tres KPIs más relevantes y enlace al portal.
- 4. **Boletín “Municipio Transparente”**
  - Envío electrónico trimestral a COCODES y medios locales.
- 5. **Acceso bajo demanda**
  - Los ciudadanos pueden solicitar el informe analítico completo en la Oficina de Acceso a la Información Pública.

**9. Herramientas y Recursos de Soporte**

**9.1 Plantilla de hoja de cálculo en línea (OneDrive / Google Drive)**

**Nombre del archivo:** “Control\_Solicitudes\_Mun\_YYYY.xlsx”

**Estructura mínima (pestañas):**

Pestaña	Propósito	Columnas esenciales	Validaciones / formato condicional
Expedientes	Registro maestro de cada solicitud	N.º Expediente Fecha Recepción Solicitante Asunto Dependencia Asignada Plazo Final Estatus Observaciones	Listas desplegables en Dependencia y Estatus; colores: verde/amarillo/rojo según días restantes
Bitácora	Historial de acciones y comunicaciones	N.º Expediente Fecha Hora Usuario Acción Descripción	Protegida contra edición accidental
KPIs_AUTO	Cálculo automático de indicadores	Fórmulas conectadas a “Expedientes”	Gráficos dinámicos semanales
Quejas	Registro de reclamos	N.º Expediente Fecha Queja	Validación “Estado” (Abierta/Cerrada)



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

		Motivo Responsable Respuesta Fecha Resolución Estado	
--	--	--	--

**Permisos recomendados:**

- Secretaría: edición total.
- Dependencias: edición solo en columnas *Estatus* y *Observaciones*.
- Otras áreas: solo lectura.

**9.2 Formulario estándar de recepción de solicitudes (FS-SS-01)**

Campo	Descripción	Tipo de dato	Requerido
1. N.º de expediente (lo asigna la Secretaría)	Código único	Alfanumérico	—
2. Fecha y hora de recepción	Formato fecha	Fecha/Hora	✓
3. Nombre completo del solicitante	—	Texto	✓
4. DPI / NIT	Identificación	Numérico	✓
5. Dirección / Comunidad	Para notificaciones físicas	Texto	✓
6. Teléfono y/o correo electrónico	Medio de contacto preferido	Texto	✓
7. Descripción breve de la solicitud	Máx. 250 palabras	Texto	✓
8. Documentos adjuntos	Lista	Texto	✓ / según trámite
9. Firma del solicitante	Autógrafa o firma electrónica simple	—	✓
10. Observaciones del receptor	Faltantes, aclaraciones	Texto	—

**Formato:** PDF rellenable o impreso – dos copias; una para el vecino.

**9.3 Formato de providencia interna (FP-PI-02)**

**MUNICIPALIDAD DE \_\_\_\_\_**

**SECRETARÍA MUNICIPAL**

Providencia Interna N.º: \_\_\_\_\_/20\_\_

A: \_\_\_\_\_ (Director/Jefe)      Fecha: \_\_\_/\_\_\_/20\_\_

ASUNTO: Trámite de solicitud ciudadana Exp. N.º \_\_\_\_\_

SE LE ASIGNA la solicitud descrita a continuación:



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

Solicitante: \_\_\_\_\_

Descripción: \_\_\_\_\_

Plazo máximo de atención: \_\_\_\_ días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presente.

Observaciones / instrucciones adicionales:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Secretario(a) Municipal

(sello y firma)

#### 9.4 Manual rápido para uso de la base de datos colaborativa

1. **Ingreso** – Acceda con su correo institucional; active la verificación en dos pasos.
2. **Búsqueda** – Teclee el N.º Expediente en la barra de filtros o use *Ctrl + B*.
3. **Actualización de estatus** – Edite únicamente la columna **Estatus** con la opción correcta: *En proceso, Pendiente de info, Concluido*.
4. **Observaciones** – Resuma cualquier acción (ej.: “Dictamen técnico emitido 15-05-2025”) en  $\leq 200$  caracteres.
5. **No eliminar filas** – Si un expediente se anula, cambie **Estatus** a “Anulado” y explique la causa.
6. **Respaldo** – No cierre la ventana mientras esté en curso el autoguardado (icono de nube).
7. **Soporte** – Problemas técnicos → por ejemplo: [mesa.ti@municipio.gob.gt](mailto:mesa.ti@municipio.gob.gt) / ext. 1234.

#### 9.5 Guía de codificación y nomenclatura de expedientes

**Estructura del código:** AA-SS-NNNN/AAAA

Segmento	Significado	Ejemplo
AA	Área administrativa receptor (SP = Servicios Públicos, PL = Planificación, PS = Programas Sociales, etc.)	SP



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

SS	Serie de solicitudes (SQ = Queja, SR = Requerimiento, SI = Información, SL = Licencia)	SR
NNNN	Número correlativo anual (0001-9999)	0375
AAAA	Año de registro	2025

**Ejemplo completo:** OP-SR-0375/2025 → Solicitud de requerimiento número 375 del año 2025 remitida a Obras Públicas.

**Ejemplo de Digitalización de documentos asociados:**

Exp\_[OP-SR-0375-2025]\_Doc\_01\_20250516.pdf/a

## 10. Gestión de Riesgos y Controles Internos

### 10.1 Identificación de riesgos asociados al proceso

El análisis preliminar —alineado con el Marco COSO-2013 y las Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de Cuentas— evidencia los riesgos críticos siguientes:

Código	Riesgo inherente	Causa raíz típica	Consecuencia potencial
R-01	Pérdida de documentos físicos	Manejo manual, archivadores saturados, transporte inadecuado	Imposibilidad de demostrar actuaciones; quejas y litigios por falta de respuesta
R-02	Retraso en la entrega a la dependencia receptora	Sobrecarga en la Secretaría; clasificación errónea	Incumplimiento de plazos legales; percepción de ineficiencia
R-03	Actualización tardía o errónea del estatus	Falta de disciplina en el registro; fallos de conexión	Información desfasada; errores en reportes KPI
R-04	Extravío o corrupción de la base digital	Ransomware, fallos de hardware, error humano	Pérdida masiva de trazabilidad; paralización del proceso
R-05	Acceso no autorizado a datos sensibles	Permisos mal configurados; dispositivos sin cifrar	Vulneración de LAIP, demandas por violación de privacidad
R-06	Dependencia excesiva de una sola persona	Centralización de funciones en un único oficial	Discontinuidad del servicio por ausencias o renunciaciones

### 10.2 Matriz de riesgos y controles

Código	Valoración (I × P)	Controles preventivos	Controles detectivos / correctivos	Responsable primario
R-01	4 × 3 = 12 (Alto)	<ul style="list-style-type: none"><li>Digitalización inmediata en PDF/A</li><li>Etiquetas inviolables y armario ignífugo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inventario mensual de carpetas</li><li>Bitácora de préstamos</li></ul>	Secretaría (Archivo)



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

R-02	3 x 3 = 9 (Alto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providencia en ≤ 24 h</li> <li>• Tabla de correspondencia de competencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerta automática "pendiente de envío" a las 17:00</li> </ul>	Secretario Municipal
R-03	3 x 2 = 6 (Moderado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación trimestral</li> <li>• Campos obligatorios con validación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión diaria del Oficial de Seguimiento</li> </ul>	Oficial de Seguimiento
R-04	4 x 2 = 8 (Alto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia incremental diaria + completa semanal cifrada (AES-256)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de restauración trimestral</li> </ul>	Dirección de Informática
R-05	4 x 1 = 4 (Bajo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos "mínimo necesario"</li> <li>• Cifrado de dispositivo y 2FA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de accesos y log de auditoría</li> </ul>	Oficial de Información Pública / TI
R-06	3 x 2 = 6 (Moderado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de funciones y sustitución</li> <li>• Capacitación cruzada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de vacaciones escalonado</li> </ul>	Secretaría / RRHH

\*I: impacto (1–4); P: probabilidad (1–4).

### 10.3 Planes de contingencia y continuidad de la operación

Escenario crítico	Acción inmediata	Recursos alternos	Tiempo objetivo de recuperación (RTO)
Pérdida total del archivo físico (incendio, inundación)	Activar protocolo de emergencia; trasladar operaciones a sala de crisis	Copias digitales PDF/A en OneDrive + disco externo cifrado off-site	24 h
Caída prolongada de internet (> 4 h)	Usar plantilla Excel local en red LAN; actualizar en la nube al restablecer	Manual rápido de captura offline	8 h
Infección por Ransomware	Aislar equipo; bloquear credenciales comprometidas	Restaurar última copia completa semanal	48 h
Ausencia inesperada del Oficial de Seguimiento	Activar suplente designado en matriz de roles	Manual de funciones + credenciales de emergencia	4 h

**Pruebas de simulacro:** una vez al año Secretaría Municipal ejecuta un ejercicio de recuperación de datos y de reubicación de ventanilla para validar los tiempos establecidos.

### 10.4 Auditoría interna y verificación independiente

Tipo de revisión	Periodicidad	Alcance	Instrumentos	Reporta a
Autoevaluación de control interno	Semestral	Matriz de riesgos y cumplimiento de controles clave	Cuestionario NGCI	Secretaría Municipal
Auditoría interna operativa	Anual	Muestra aleatoria del 10 % de expedientes: trazabilidad, plazos, integridad digital	ISSAI-4120, guía CGC-Municipios	Alcaldía / Concejo
Auditoría de TI (backups y seguridad)	Anual (puede ser tercerizada)	Políticas de respaldo, cifrado, trazabilidad de accesos	ISO/IEC 27002 controles 8 y 12	Alcaldía / Informática



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

Auditoría social	Permanente (observación)	KPIs publicados, quejas no resueltas	Formularios de transparencia LAIP	Opinión pública, PDH
Visita de la CGC	Según plan nacional	Integridad documental y presupuesto	Programa de fiscalización CGC	Contraloría General de Cuentas

Los hallazgos de cada auditoría se clasifican como **A (crítico)**, **B (mayor)**, **C (menor)** y se integran en un **plan de acción** con responsable y fecha límite.

## 11. Capacitación y Sensibilización

### 11.1 Programa de inducción para personal nuevo

**Objetivo:** garantizar que todo servidor que intervenga en la supervisión de solicitudes comprenda plenamente el flujo, los controles y la normativa asociada antes de asumir sus funciones operativas.

Módulo	Contenido esencial	Duración	Responsable	Evidencia de aprendizaje
I. Marco legal y ético	Constitución, Código Municipal, LAIP, NGCI; principios de transparencia y protección de datos	2 h	Asesor Jurídico	Test de 15 preguntas ( $\geq 80\%$ requerido)
II. Proceso de supervisión	Diagrama de flujo, roles, plazos, estatus, KPIs	3 h	Oficial de Seguimiento	Simulación guiada de registro y providencia
III. Herramientas digitales	Uso de la hoja colaborativa y formularios	2 h	Dirección de Informática	Ejercicio práctico en entorno de prueba
IV. Gestión documental	Digitalización PDF/A, nomenclatura, custodia física	1 h	Encargado de Archivo	Lista de cotejo firmada
V. Cultura de servicio	Técnicas de atención al vecino, comunicación inclusiva	2 h	Comunicación Social	Role-play evaluado por pares

El programa se imparte durante la **primera semana laboral**. Al concluir, el Secretario Municipal extiende una constancia de inducción registrada en el expediente de recursos humanos.

### 11.2 Talleres periódicos de actualización

- **Periodicidad:** semestral (febrero y agosto).
- **Duración:** 4 horas cada uno.
- **Temario sugerido:**

1. Reformas a normativas aplicables



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

2. Resultados de auditorías internas y lecciones aprendidas.
  3. Buenas prácticas tecnológicas de bajo costo (automatización de alertas, versiones de PDF/A).
  4. Taller de casos reales: resolución colaborativa de expedientes críticos.
- **Metodología:** aprendizaje activo (estudio de casos, trabajo en grupos, lluvia de ideas) y demostraciones en vivo.
  - **Registro:** minuta con lista de asistentes, fotografías y enlace a los materiales; archivada en la carpeta “Capacitaciones”.

## 12. Mecanismos de Evaluación y Mejora Continua

### 12.1 Auditorías de cumplimiento del manual

Aspecto	Descripción	Responsable	Frecuencia	Producto final
Alcance	Verificar la aplicación efectiva de todas las normas, procedimientos y controles descritos en el manual. Incluye muestreo físico de expedientes, contrastación con la base de datos y entrevistas breves al personal.	Auditoría Interna, con apoyo del Oficial de Seguimiento	Semestral (junio y diciembre)	Informe de hallazgos clasificados (A, B, C), plan de acciones correctivas con plazos y responsables
Metodología	Normas Generales de Control Interno Gubernamental	—	—	Acta de cierre con estado “Abierto/Cerrado” para cada hallazgo
Seguimiento	Secretaría Municipal revisa el estado de las acciones correctivas en su reunión mensual hasta su cierre definitivo.	Secretaría Municipal	Mensual	Minuta con semáforo de avance

### 12.2 Revisión anual de normas y procedimientos

1. **Convocatoria formal** (primera semana de noviembre) por parte de la Secretaría Municipal a todas las dependencias para recopilar propuestas de ajuste.
2. **Análisis comparativo** con:



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

- Reformas legales publicadas durante el año.
  - Hallazgos recurrentes de auditoría.
  - Nuevos indicadores de desempeño.
3. **Borrador de actualización** elaborado por el Oficial de Seguimiento; incluye matriz de cambios y justificación.
  4. **Consulta interna:** circula por 10 días hábiles para comentarios de Directores y COCODES.
  5. **Dictamen jurídico:** verifica coherencia con la Constitución, Código Municipal y LAIP.
  6. **Aprobación:** acuerdo del Concejo Municipal antes del 15 de diciembre.
  7. **Divulgación:** versión consolidada en PDF/A y capacitación relámpago (webinar de 1 hora) a todo el personal antes del 31 de enero del año siguiente.

**12.3 Recepción y análisis de sugerencias ciudadanas**

Canal habilitado	Medio	Plazo de respuesta	Flujo de tratamiento
Formulario en línea "Mejoremos el Servicio"	Portal municipal (link permanente)	5 días hábiles para acuse, 15 días para respuesta	1) Registro automático en hoja Sugerencias. 2) Clasificación: procedimiento, tecnología, atención, otro. 3) Secretaría Municipal analiza. 4) Si es viable, se incluye en el plan de mejora trimestral.
Buzón físico	Ventanilla de la Secretaría	—	Recolecta semanalmente el Oficial de Seguimiento, digitaliza y sigue el mismo flujo.
Audiencias públicas	Convocatoria semestral	Respuesta verbal inmediata; resumen escrito en 5 días	Acta publicada en el sitio web.

**Indicador de aprovechamiento:** % de sugerencias implementadas en el trimestre (meta  $\geq$  30 %).



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**12.4 Incorporación de tecnologías de bajo costo y buenas prácticas**

**Fases del ciclo de innovación continua**

**1. Vigilancia tecnológica**

- Responsable: Dirección de Informática.
- Herramientas: boletines de software libre, redes de gobiernos abiertos, benchmarking con otras municipalidades.

**2. Piloto controlado**

- Selección de soluciones de coste  $\leq$  Q 2 000 o gratuitas (p. ej., apps de notificación, plantillas de automatización con Zapier/Make, lectores QR para expedientes).
- Duración estándar: 30 días en una sola dependencia.
- Criterios de éxito: reducción del tiempo de registro  $\geq$  20 %, cero incidencias de seguridad.

**3. Evaluación costo–beneficio**

- Matriz que pondera licencias, capacitación, soporte y ahorros de horas/hombre.
- Informe al Comité de Supervisión para aprobación.

**4. Despliegue incremental**

- Capacitación exprés (videos de 10 min).
- Monitoreo de KPIs para verificar impacto real.

**5. Documentación de buenas prácticas**

- Lección aprendida redactada en formato A3 (problema, solución, resultados, escalabilidad).
- Archivo en carpeta “Buenas\_Practicas” y difusión en boletín interno.

**13. Control de Documentos y Versiones**

La gestión documental asegura que el **Manual de Supervisión de Solicitudes** circule siempre en su versión vigente, con trazabilidad de cambios y difusión oportuna a todos los usuarios.



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**13.1 Procedimiento para actualización y aprobación de cambios**

**1. Inicio**

- Puede originarse por reforma legal, hallazgo de auditoría, sugerencia ciudadana o incorporación tecnológica.
- Responsable de plantear el cambio: dependencia afectada u Oficial de Seguimiento.

**2. Solicitud de modificación**

- Formato de 1 página: incluye capítulo, párrafo, propuesta de nuevo texto, justificación y evaluación de impacto.

**3. Revisión preliminar**

- *Jurídica*: coherencia normativa.
- *Técnica*: factibilidad operativa y costos.

**4. Emisión de Borrador**

**5. Aprobación**

- Secretaría Municipal incorpora observaciones y eleva el texto al Concejo Municipal.
- Aprobación mediante **Acuerdo Municipal** (citando número de versión y fecha de vigencia).

**6. Control de versiones**

- Se actualiza la tabla del Registro maestro en portada.

**7. Capacitación relámpago**

- Video de 10 min + infografía con principales cambios.
- Firma de recibo por todo el personal involucrado



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**13.2 Lista de distribución y divulgación**

<b>Grupo de interés</b>	<b>Medio de entrega</b>	<b>Responsable</b>	<b>Evidencia</b>
Secretaría Municipal y dependencias receptoras	Correo institucional con enlace a la versión vigente (OneDrive)	Oficial de Seguimiento	Registro en Outlook / Confirmación de lectura
Alcaldía y Concejo Municipal	Carpeta física (impreso certificado en PDF/A) + enlace electrónico	Secretario Municipal	Acuse de recibo firmado
COCODES	Publicación en portal web "Gobierno Abierto" (PDF/A)	Comunicación Social	Captura de pantalla archivada
Archivo Municipal	Impresión autenticada + copia digital en servidor histórico	Encargado de Archivo	Registro de ingreso SIGA

**Nota:** Toda nueva versión entra en vigor **10 días hábiles** después de su publicación, salvo que el acuerdo municipal disponga un plazo diferente. Durante ese lapso convivirán ambas versiones para consultas comparativas, marcándose claramente la condición "Próxima a entrar en vigor".



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**14. Anexos**

**Anexo A. Tabla de Correspondencia de Competencias**

Código AA	Dependencia receptora (unidad responsable)	Competencias principales / tipo de solicitud que atiende	Plazo estándar* (días hábiles)	Ejemplos frecuentes
SM	Secretaría Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones y constancias emitidas por el Concejo</li> <li>• Solicitudes de audiencia con Alcalde/Concejo</li> <li>• Peticiones de información general no sujeta a la LAIP</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación de actas</li> <li>- Programación de audiencia vecinal</li> </ul>
OP	Dirección de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción, reparación o mantenimiento de vías, parques, edificios públicos</li> <li>• Autorizaciones de rotura de calle</li> <li>• Señalización y alumbrado</li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparación de bache</li> <li>- Instalación de poste de alumbrado</li> </ul>
PL	Dirección Municipal de Planificación (DMP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de suelo, licencias de urbanización, lotificaciones</li> <li>• Dictámenes de alineamiento y fraccionamiento</li> <li>• Prioridades de inversión pública</li> </ul>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictamen de fraccionamiento de finca</li> <li>- Solicitud de cambio de uso de suelo</li> </ul>
CA	Unidad de Catastro y Avalúos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de medidas y colindancias</li> <li>• Valuaciones catastrales</li> <li>• Actualización de nomenclatura</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación catastral para trámite registral</li> </ul>
FA	Dirección Financiera / Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencias de pago de tasas e impuestos municipales</li> <li>• Devolución o compensación de saldos</li> <li>• Planes de pago</li> </ul>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solvencia de arbitrios municipales</li> <li>- Convenio de pago</li> </ul>
RR	Dirección de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancias laborales a empleados municipales</li> <li>• Permisos y licencias de personal</li> <li>• Reclamos administrativos del personal</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permiso temporal individual</li> <li>- Constancia de tiempo de servicio</li> </ul>
DS	Dirección de Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas sociales y comunitarios</li> <li>• Becas, apoyos y subvenciones</li> <li>• Eventos culturales y deportivos</li> </ul>	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de beca municipal</li> <li>- Uso de salón comunal</li> </ul>
ME	Dirección de Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones y monitoreo ambiental municipal</li> <li>• Denuncias de contaminación o ruido</li> <li>• Campañas de reforestación</li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia por quema de desechos</li> <li>- Permiso para poda de árbol</li> </ul>
PM	Juzgado o Policía Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas, infracciones y sanciones</li> <li>• Autorizaciones de espectáculos públicos</li> <li>• Recuperación de espacios públicos</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia de ruido excesivo</li> <li>- Permiso de feria patronal</li> </ul>
CO	Dirección de Comunicación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de edictos y convocatorias</li> <li>• Solicitudes de cobertura de eventos comunitarios</li> <li>• Transparencia proactiva</li> </ul>	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de aviso legal</li> <li>- Difusión de campaña de salud</li> </ul>
TI	Unidad de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a sistemas en línea</li> <li>• Solicitudes de acceso o restablecimiento de credenciales</li> <li>• Publicación en portal de datos abiertos</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de usuario para plataforma de trámites</li> <li>- Actualización de dataset</li> </ul>
CS	Centro de Salud Municipal / Unidad de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas médicas, fumigación, saneamiento</li> <li>• Certificados sanitarios municipales</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fumigación en barrio</li> <li>- Certificado sanitario para negocio</li> </ul>
EM	Empresa Municipal de Agua / Alumbrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexiones y cortes de servicio</li> <li>• Facturación y tarifas de agua o electricidad municipalizada</li> </ul>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva conexión de agua potable</li> <li>- Reclamo por facturación</li> </ul>



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

AI	Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denuncias de presunta corrupción</li><li>• Solicitudes de revisión especial</li><li>• Verificación de hallazgos de la CGC</li></ul>	20	- Solicitud de investigación por mal uso de recursos
----	-------------------	---	----	--

\* El plazo estándar podrá ampliarse o reducirse por normativa específica o criterios técnicos; la Secretaría Municipal consignará siempre el plazo exacto en la providencia (FP-PI-02).

**Instrucciones de uso**

**1. Clasificación inmediata**

Al registrar una solicitud, el receptor localiza el **tipo de requerimiento** y asigna la dependencia según la columna “Dependencia receptora”.

**2. Asignación de código AA**

El prefijo del **número de expediente** (AA-SS-NNNN/AAAA) se toma del código indicado en la primera columna.

**3. Providencia interna**

El plazo estándar sirve como referencia para la casilla “Plazo máximo de atención” del formato FP-PI-02; si la complejidad exige más tiempo, la dependencia debe justificarlo en la providencia.

**4. Actualización periódica**

El Comité de Supervisión revisará esta tabla cada noviembre (ver § 12.2) y propondrá altas, bajas o fusiones de códigos cuando surjan nuevas unidades o competencias.



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

**B. Glosario ampliado de términos**

<b>Término</b>	<b>Definición operativa dentro del Manual</b>
<b>Acuse de recibo</b>	Comprobante —impreso, electrónico o SMS— que la Secretaría Municipal entrega inmediatamente al vecino para confirmar la recepción de la solicitud y comunicarle el número de expediente.
<b>Alcaldía</b>	Órgano unipersonal ejercido por el Alcalde; dirige la administración municipal y aprueba, junto con el Concejo, las políticas y manuales internos.
<b>Alerta de vencimiento</b>	Notificación automática (amarilla o roja en la hoja de cálculo) que avisa a los responsables del cercano o efectivo incumplimiento del plazo de atención.
<b>Archivo Municipal</b>	Dependencia encargada de la custodia, clasificación y conservación de los expedientes físicos y digitales una vez cerrados.
<b>Auditoría interna</b>	Proceso sistemático de revisión, realizado por la unidad de Auditoría Interna, para evaluar el cumplimiento de normas y controles descritos en el Manual.
<b>Auditoría social</b>	Fiscalización ciudadana sobre la gestión pública; ejercida por organizaciones o personas particulares para exigir transparencia y rendición de cuentas.
<b>Base de datos colaborativa</b>	Hoja de cálculo en OneDrive/Google Drive que centraliza la información de todos los expedientes y permite edición concurrente con control de permisos.
<b>Bitácora</b>	Pestaña dentro de la base de datos donde se registran, con fecha y hora, todas las acciones relevantes (envíos, llamadas, correos) que afectan el expediente.
<b>CGC (Contraloría General de Cuentas)</b>	Órgano superior de control externo en Guatemala; emite Normas de Control Interno y fiscaliza la legalidad del gasto y la gestión pública municipal.
<b>Código AA</b>	Prefijo alfanumérico que identifica la dependencia receptora en el número de expediente (p. ej., SP = Servicios Públicos, PL = Planificación, etc.).
<b>Comité de Supervisión y Control</b>	Órgano colegiado interno que monitorea indicadores, gestiona riesgos y valida la mejora continua del proceso de solicitudes.
<b>Concejo Municipal</b>	Cuerpo colegiado formado por el Alcalde y los concejales; aprueba reglamentos, presupuestos y las versiones oficiales del Manual.
<b>Control interno</b>	Conjunto de políticas y procedimientos establecidos para salvaguardar los recursos, garantizar la confiabilidad de la información y promover el cumplimiento normativo.
<b>Dependencia receptora</b>	Dirección o unidad municipal competente que gestiona técnicamente la solicitud en virtud de la providencia emitida por la Secretaría.
<b>DPI</b>	Documento Personal de Identificación emitido por el RENAP; se utiliza para acreditar la identidad de los solicitantes.
<b>Expediente</b>	Conjunto organizado de documentos (físicos y/o digitales) que soportan la tramitación de una solicitud ciudadana desde su inicio hasta su archivo.
<b>FS-SS-01</b>	Formulario estándar de recepción de solicitudes utilizado en ventanilla única de la Secretaría Municipal.
<b>FP-PI-02</b>	Formato de Providencia Interna mediante el cual la Secretaría asigna formalmente el expediente a la dependencia competente y fija el plazo de atención.
<b>Hoja de cálculo en línea</b>	Documento Excel/Sheets accesible por Internet que actúa como registro maestro de expedientes, bitácora y calculadora automática de indicadores.
<b>Indicador de desempeño (KPI)</b>	Métrica cuantitativa que mide la eficacia y la eficiencia del proceso (p. ej., tiempo medio de respuesta, cumplimiento de plazos).
<b>LAIP</b>	Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008) que garantiza el derecho ciudadano a solicitar y recibir información gubernamental.
<b>Matriz de riesgos</b>	Herramienta que relaciona cada riesgo identificado con su impacto y probabilidad, así como con los controles preventivos y correctivos asociados.
<b>PDF/A</b>	Norma ISO 19005 de formatos PDF para archivo a largo plazo; exige fuentes embebidas, metadatos XMP y ausencia de elementos no reproducibles.
<b>Plazo de atención</b>	Tiempo máximo, establecido en días hábiles, dentro del cual la dependencia receptora debe resolver o informar el avance de la solicitud.
<b>Providencia</b>	Instrucción formal emitida por la Secretaría que asigna el expediente a la dependencia correcta, señala el plazo y detalla observaciones pertinentes.
<b>Registro maestro de versiones</b>	Tabla que documenta el historial de ediciones del Manual, con fechas, responsables, resumen de cambios y estado de vigencia.
<b>RTO (Recovery Time Objective)</b>	Tiempo objetivo de recuperación de la operación ante una contingencia (p. ej., caída de la red o pérdida de archivos).



**MUNICIPALIDAD DE CASILLAS**  
**DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, GUATEMALA C.A.**

<b>Secretaría Municipal</b>	Oficina técnica-administrativa que recibe solicitudes, emite providencias, supervisa plazos y mantiene la trazabilidad del proceso.
<b>Solicitud ciudadana</b>	Petición escrita presentada por un vecino para requerir un servicio, información o actuación administrativa de la Municipalidad.
<b>Trazabilidad</b>	Capacidad de identificar y seguir la historia, ubicación y estado de un expediente, incluidos los responsables y fechas de cada acción.