



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA SOLICITUD Y  
EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD  
DE AMATITLÁN**

**Flor de María Rodas Olivares**  
**Asesorado por la Inga. Alba Maritza Guerrero de López**

**Guatemala, marzo de 2006**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA  
SOLICITUD Y EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN  
EN LA MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

**FLOR DE MARÍA RODAS OLIVARES**

ASESORADO POR LA INGA. ALBA GUERRERO DE LÓPEZ

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERA INDUSTRIAL**

GUATEMALA, MARZO DE 2006

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	
VOCAL II	Lic. Amahán Sánchez Álvarez
VOCAL III	Ing. Julio David Galicia Celada
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	Br. Elisa Yazminda Vides Leiva
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuels Milson
EXAMINADOR	Inga. Lenny Virginia Gaitan Rivera
EXAMINADOR	Ing. William Abel Antonio Aguilar Vásquez
EXAMINADOR	Ing. Byron Gerardo Chocooj Barrientos
SECRETARIO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco

## HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### **REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA SOLICITUD Y EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN,**

tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial.

  
Flor de María Rodas Olivares.

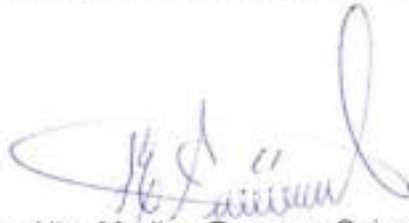
Guatemala, octubre de 2005.

Ingeniero  
Francisco Gómez Rivera  
Director Escuela Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria, zona 12  
Guatemala

Estimado Sr. Director

Atentamente me permito comunicarle que, en mi calidad de asesor, he revisado el trabajo de graduación titulado "REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA SOLICITUD Y EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN", desarrollado por la estudiante universitaria Flor de María Rodas Olivares, quien se identifica con carné No. 2000 -10613 y, después de realizar las revisiones correspondientes, lo encuentro satisfactorio, procediendo por este medio a su aprobación.

Atentamente,



Inga. Alba Maritza Guerrero Spinola de López


Asesor





Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA SOLICITUD Y EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN**, presentado por la estudiante universitaria **Flor de Maria Rodas Olivares**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

  
Ing. Edwin Giovanni Tobar Guzmán  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela Ingeniería Mecánica Industrial

  
Edwin Giovanni Tobar Guzmán  
INGENIERO INDUSTRIAL  
1974-2009

Guatemala, marzo de 2006

/mgp



El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA SOLICITUD Y EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN**, presentado por la estudiante universitaria **Flor de María Rodas Olivares**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

Ing. José Francisco Gómez-Rivera  
**DIRECTOR**  
Escuela Mecánica Industrial

Guatemala, marzo de 2006.



/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA SOLICITUD Y EMISIÓN DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN**, presentado por la estudiante universitaria **Flor de María Rodas Olivares** procede a la autorización para la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos  
DECANO

Guatemala, marzo 21 de 2,006



/gdech



## DEDICATORIA

**Dios y la Virgen  
María**

por ser fuente de luz y sabiduría en mi vida

**Mis padres**

Manuel e Irma, con mucho amor por el apoyo, esfuerzo y dedicación que me brindaron para cumplir esta meta.

**Mis hermanos**

Sergio y Marielos, con amor por todo su apoyo

**Mis abuelos**

Victor, Toina, Domingo y Victoria, con amor por sus consejos y ejemplo.

**Mis tíos y primos**

con mucho cariño

**Benjamín Ruiz**

con amor por estar siempre conmigo.

## **AGRADECIMIENTOS**

**Administración de la  
Municipalidad de  
Amatitlán** por haber permitido realizar mi trabajo de  
graduación en sus instalaciones.

**Inga. Alba Guerrero  
de López** por su valiosa asesoría.

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b>	V
<b>LISTA DE SÍMBOLOS</b>	VII
<b>GLOSARIO</b>	IX
<b>RESUMEN</b>	XI
<b>OBJETIVOS</b>	XIII
<b>INTRODUCCIÓN</b>	XV
<b>1. GENERALIDADES</b>	
1.1 Antecedentes históricos del municipio de Amatitlán	1
1.2 Historia de la Municipalidad de Amatitlán	3
1.3 Servicios que presta	4
1.3.1 Agua potable	4
1.3.2 Drenajes	4
1.3.3 Mantenimiento Vial	5
1.3.4 Registro Civil	6
1.3.5 Regulación de la construcción	6
1.4 Importancia del proceso administrativo para solicitar y emitir la licencia de construcción	7

## **2. ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

2.1 Organización de la Municipalidad de Amatitlán	9
2.2 Departamento de Obras y Drenajes	14
2.2.1 Función	14
2.2.2 Organigrama	14
2.3 Proceso de solicitud de la licencia de construcción	17
2.3.1 Requisitos	17
2.3.2 Oficina de recepción de solicitudes	20
2.4 Proceso para otorgar la licencia de construcción	20
2.4.1 Revisión del cumplimiento de requisitos	20
2.4.2 Inspección del área a construir	21
2.4.3 Cálculo de la tasa municipal	21
2.4.4 Emisión de la licencia de construcción	22

## **3. REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA SOLICITAR Y EMITIR LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN**

3.1 Organización del Departamento de Obras y Drenajes	25
3.1.1 Justificación del rediseño	25
3.1.2 Organigrama	26
3.2 Funciones del Departamento de Obras y Drenajes	27
3.2.1 Finalidad	28
3.2.2 Puestos administrativos	28
3.2.3 Puestos técnicos	32

3.3 Procedimientos para la solicitud y emisión de la licencia de construcción	39
3.3.1 Finalidad	40
3.3.2 Normas administrativas	40
3.3.3 Descripción del proceso administrativo	41
3.4 Documentación para la solicitud y emisión de la licencia de construcción	48
<b>4. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA SOLICITAR Y EMITIR LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN</b>	
4.1 Capacitación e información sobre el nuevo proceso administrativo y la documentación	53
4.1.1 Departamento de Obras y Drenajes	53
4.1.2 Población del municipio de Amatitlán	55
4.2 Manejo de la documentación	56
4.3 Recursos necesarios para implementar el nuevo proceso	57
4.3.1 Recurso humano	58
4.3.2 Recurso material	58
4.3.3 Recurso económico	60
<b>5. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b>	
5.1 Evaluación del desempeño	61
5.1.1 Beneficios	61
5.1.2 Descripción del método	62
5.2 Control de procesos	66
5.2.1 Características del control por medir	66

5.2.2 Obtención de muestra	66
5.2.3 Hoja de datos	67
5.2.4 Determinación de los límites de control de medias	68
5.2.5 Elaboración e interpretación del gráfico de control	69
5.3 Plan de Control	71
<b>CONCLUSIONES</b>	73
<b>RECOMENDACIONES</b>	75
<b>REFERENCIAS</b>	77
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	79
<b>ANEXOS</b>	81

# ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

## FIGURAS

1	Organigrama de la Municipalidad de Amatitlán	13
2	Organigrama del Departamento de Obras y Drenajes	16
3	Formulario para licencia de construcción (solicitud)	18
4	Recibo de pago actual	22
5	Licencia de construcción actual	23
6	Propuesta organigrama del Departamento de Obras y Drenajes	27
7	Proceso de solicitud de la licencia de construcción	45
8	Proceso de emisión de la licencia de construcción	47
9	Formulario para la solicitud de la licencia de construcción	48
10	Formulario de seguimiento de licencia de construcción	49
11	Formulario de inspección de obra	50
12	Recibo de pago	50
13	Licencia de construcción	51
14	Formulario de evaluación del desempeño	65
15	Formulario de recolección de datos	68
16	Gráfico de Control de Procesos	70

## TABLAS

I	Cálculo de la tasa municipal	21
II	Detalle de inversión	60
III	Detalle de costo de operación	60
IV	Escala de puntuación	63
V	Calificación otorgada	64



## LISTA DE SÍMBOLOS

$\delta$	Desviación estándar
$\bar{X}$	Media
N	Número total de formularios revisados
$X_i$	Tiempo obtenido
LCS	Límite de Control Superior
LCC	Límite de Control Central
LCI	Límite de Control Inferior



## GLOSARIO

<b>Capacitación</b>	Mejoramiento de las habilidades de un empleado hasta el punto de que sea capaz de ejercer sus labores vigentes
<b>Descripción de puesto</b>	Relación detallada de las tareas y responsabilidades esenciales de un puesto
<b>Desempeño</b>	Nivel de logros laborales de un individuo, conseguido únicamente tras la realización de un esfuerzo.
<b>Estructura organizacional</b>	Sistema formal para de relaciones de trabajo para la simultánea separación e integración de tareas.
<b>Evaluación del desempeño</b>	Proceso sistemático para determinar los medios que eleven el desempeño laboral, después de calificar las cualidades de cada empleado, sus necesidades de desarrollo y sus progresos en el cumplimiento de metas

<b>Habilidad</b>	Dominio personal de las capacidades requeridas para efectuar un trabajo.
<b>Liderazgo</b>	Acto de influir en los demás para que actúen hacia el cumplimiento de una meta.
<b>Organigrama</b>	Diagrama en el que aparecen las relaciones de información entre funciones, departamentos y puestos individuales dentro de una organización.
<b>Normas</b>	Reglas informales de comportamiento ampliamente compartidas y reforzadas por los miembros de un grupo.
<b>Reestructuración</b>	Reconfiguración o cambios en los niveles de autoridad, responsabilidad y control de la organización.

## RESUMEN

A partir del análisis de la situación actual, se determinó la necesidad de un proceso estandarizado para la solicitud y emisión de la licencia de construcción. Lo esencial para hacer del proceso una herramienta eficiente para el préstamo del servicio, fue definir las funciones y responsabilidades del personal encargado, así como la reestructuración del Departamento de Obras y Drenajes para dar lugar a la implementación del nuevo proceso administrativo. Las funciones y responsabilidades del personal se establecen en la descripción de cada uno de los puestos y la reestructuración de la organización del departamento en el nuevo organigrama.

En el nuevo proceso administrativo fue rediseñado contemplando dos procedimientos diferentes: primero el de solicitud que abarca desde el requerimiento de información por parte del interesado hasta el visto bueno del supervisor del departamento, y el segundo la emisión, el cual inicia con el cálculo de la tasa municipal y culmina con la emisión de la licencia de construcción. Estos procedimientos son descritos y representados en diagrama par su mejor comprensión.

Los formularios y documentación para el proceso se describen y se presentan los modelos, algunos formularios fueron rediseñados y otros se crearon para describir las actividades que el proceso demanda.

Se presenta las acciones y recursos necesarios para la implementación del nuevo proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción en las cuales se contempla: la capacitación del personal del Departamento de Obras y Drenajes, la información de la población, recursos humanos, materiales y económicos.

Para el seguimiento y la mejora continua se proporciona información para la evaluación del nuevo proceso, así como la evaluación del desempeño del personal que participa en éste, los beneficios que traerá el nuevo proceso, la descripción del método de control y el plan de control.

## OBJETIVOS

- **General**

Rediseñar el proceso administrativo utilizado en la Municipalidad de Amatlán en el departamento de Obras y Drenajes para la solicitud y emisión de la licencia de construcción.

- **Específicos**

1. Establecer la importancia del proceso administrativo para solicitar y emitir la licencia de construcción.
2. Analizar las operaciones actuales que conforman el proceso de solicitud y emisión de la licencia
3. Reestructurar el Departamento de Obras y Drenajes
4. Definir el perfil del personal de departamento de Obras y Drenajes.
5. Describir el nuevo proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción.

6. Rediseñar la documentación necesaria tanto para solicitar como emitir la licencia de construcción.
  
7. Identificar los aspectos esenciales para implementar el nuevo proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción.



## INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Amatitlán tiene como fina la administración de los servicios públicos como el suministro de agua, el sistema de drenajes, mantenimiento vial, el registro civil y la regulación de la construcción tanto privada como comercial, en este aspecto cobra importancia la licencia de construcción como requisito indispensable para el inicio de cualquier trabajo de remodelación o nueva construcción de inmuebles.

El Departamento de Obras y Drenajes es el encargadote normalizar el proceso administrativo para la emisión de la licencia de construcción, esto con el fin de evitar la pérdida de ingresos por percepción de la misma, dado que influye en la carencia de fondos para poder atender los diversos problemas en otorgar nuevos servicios y urbanización de diversos sectores del municipio.

El actual proceso administrativo no es funcional y es lento por lo que el presente trabajo Rediseño del proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción que permitirá establecer un flujo continuo de las operaciones, traduciéndose esto en menor pérdida de tiempo y mayor eficiencia en la prestación del servicio.

Para poder estandarizar y definir el proceso administrativo de solicitud y emisión de la licencia de construcción es preciso estipular las funciones y el procedimiento que debe seguir tanto el personal que integra el

Departamento de Obras y Drenajes así como las personas necesiten este servicio.

El trabajo ha sido estructurado de tal manera, que se inicia con información general sobre la Municipalidad de Amatitlán y su historia, luego se presenta un análisis de la situación actual del proceso administrativo, el rediseño del mismo al final los aspectos básicos para su implementación y mejora.

# 1. GENERALIDADES

## 1.1 Antecedentes históricos del municipio de Amatitlán <sup>1</sup>

Amatitlán, inicialmente se le llamaba Chichoy, y estaba formado por 5 pueblos de origen pokoman. Estaba a cargo de la orden religiosa de frailes franciscanos, los cuales ubicaron los poblados donde se encuentra actualmente.

La fundación de Amatitlán como municipio, fue el 24 de junio de 1549, día de San Juan Bautista, de allí su nombre San Juan Bautista de Amatitlán. Durante la Colonia formo parte de la quinta provincia formada por Sacatepequez y Amatitlán y fue conocida con el nombre de San Juan de Amatitlán. Por real Cédula de 20 de marzo de 1,680 fue elevado a la categoría de villa.

En época de la independencia, se le otorgo la categoría de ciudad en 1,835 por medio de un decreto legislativo. En 1,839 Amatitlán junto con Palín y Villa Nueva, formaron parte de un Distrito, conocido como el Corregimiento de Amatitlán, hasta 1,866 cuando se dispone le da la categoría de departamento. Como departamento Amatitlán estuvo 96 años, hasta que en 1,935 el 29 de Abril, por Decreto Legislativo, se suprime el departamento de Amatitlán y se agrega como municipio al departamento de Guatemala, donde figura hasta la fecha.

<sup>1</sup> Monografías de la Municipalidad de Amatitlán (Guatemala, 2001) p. 1 - 4

Actualmente, el municipio de Amatitlán, está ubicado en la parte sur del departamento de Guatemala, a 28 kilómetros de la ciudad capital, se encuentra ubicado a 1200 metros de altura sobre el nivel del mar; colinda al norte con el municipio de Villa Nueva, San Miguel Petapa y Villa Canales, al este con el municipio de Villa Canales, al oeste con los municipios de Magdalena Milpas Altas y Santa María de Jesús del departamento de Sacatepequez y al sur con los municipios de San Vicente Pacaya y Palín del departamento de Escuintla.

Su jurisdicción municipal comprende, la ciudad de Amatitlán que es la cabecera del municipio, que a su vez la comprende dieciséis aldeas y siete caseríos. Entre las aldeas más importantes están: El Durazno, Las Trojes, Agua de la Mina, El Llano de ánimas, Laguna Seca, San Carlos, entre otras.

La topografía del municipio es irregular, quebrada en un 65% con pequeños valles, el mayor de estos ocupado por la cabecera municipal. Las alturas van desde 1,200 hasta 2,500 metros sobre el nivel del mar. La cabecera municipal se encuentra a veinticinco kilómetros de la ciudad de Guatemala.

Las fuentes económicas principales del municipio son la agricultura y la industria. Entre los cultivos que tiene Amatitlán se encuentran: café, maíz, frijol, tabaco, maní, legumbres, hortalizas y frutas de variadas especies. La industria es otro factor importante en la economía del municipio, pues funcionan varias plantas Industriales de diferente género, que operan a nivel nacional, con modernas instalaciones.

## **1.2 Historia de la Municipalidad de Amatitlán <sup>2</sup>**

A mediados del siglo XIX Amatitlán era un corregimiento, por lo que es posible mencionar que el poeta José Batres Montufar fue Corregidor de Amatitlán en 1851, y en 1862 lo fue el coronel Rafael Godoy.

En el año de 1866 se creó el departamento de Amatitlán, correspondiendo el gobierno al Jefe Político Departamental, quien generalmente era un oficial militar de alto rango, tal es el caso del general Miguel Larrave en el año 1907. A principios del siglo XX eran nombrados tres alcaldes que ejercían su cargo durante un año, del 1 al 31 de diciembre, más como formalismo ante la población, puesto que el mando y el poder estaban a cargo del Jefe Político.

En 1899, se inauguró el nuevo edificio de la Municipalidad de Amatitlán. Esta obra significó un avance en la organización de la municipalidad, ya que contaba con oficinas para cada dependencia y para el cuerpo de policía. Es apenas a partir del triunfo de la Revolución de 1944, cuando se empieza a elegir, por medio de voto popular, alcaldes municipales y regidores, estos últimos serían llamados después concejales.

La municipalidad antiguamente se encontraba ubicada sobre la 7ª. calle entre 1ª. Y 2ª. avenida a un costado donde actualmente se localiza la subestación de Policía Nacional Civil, contándose únicamente con la alcaldía, registro civil, la tesorería, así como otros servicios que prestaba en esa época. En 1965 se inició la construcción de un nuevo edificio donde actualmente está funcionando la municipalidad en la 5ª. avenida y 6ª. calle.

<sup>2</sup> Monografías de la Municipalidad de Amatitlán (Guatemala, 2001), p.7

## **1.3 Servicios que presta**

### **1.3.1 Agua potable**

El servicio que se presta a la comunidad consiste en 5 pozos mecánicos con bombas sumergibles y 4 pozos mecánicos con bombas tipo turbina. Así también se cuenta con una fuente natural, la cual se encuentra ubicada a 15 km, del casco urbano, sobre la carretera a San Vicente Pacaya.

Existen dos clases de servicio que presta la municipalidad, domiciliarios y especiales. El servicio domiciliario consiste en consumos de 30,000 litros cúbicos, la cantidad de servicios domiciliarios es de 6,161. Los servicios especiales son los servicios que comprenden las industrias, comercios y negocios, su consumo es de 60,000 litros cúbicos o más.

### **1.3.2 Drenajes**

Dentro de las principales actividades de la administración y control de la red municipal de drenajes, se encuentran la ampliación, reparaciones, limpieza e inspecciones periódicas para verificar el estado de la red de drenajes.

### **1.3.3 Mantenimiento vial**

Entre los principales servicios que facilita la municipalidad para el mantenimiento vial se encuentran:

- Reparar baches de calles y callejones
- Hacer reparaciones de gran escala de calles y callejones
- Barrer calles
- Limpiar y reparar alcantarillas
- Limpiar y reparar arroyos y canales de propiedad municipal
- Limpiar y podar las servidumbres de las vías públicas, isletas, áreas divisorias y terrenos excedentes
- Atender emergencias climáticas o tormentas fuertes, catástrofes naturales, accidentes de tráfico, incendios y derrames peligrosos
- Organizar y limpiar después de desfiles, exposiciones, festivales y otras actividades especiales
- Mantenimiento de semáforos
- Señalización de tránsito

Además, con el objeto de que los habitantes del área rural de Amatitlán tengan accesos adecuados a sus comunidades se ha desarrollado un plan, para que en la época no lluviosa, se mejore y repare los caminos vecinales que comunican con las aldeas.

#### **1.3.4 Registro Civil**

Entre los documentos o servicios que presta esta dependencia tenemos:

- Certificados de nacimiento
- Certificaciones literales de nacimiento
- Certificados de defunción
- Matrimonios
- Constancia de solterías
- Constancias de negativas de nacimiento
- Certificación literal de reconocimiento de hijo
- Inscripción de personería jurídica
- Inscripciones de nacimiento
- Inscripciones de defunciones
- Reposición de divorcios
- Reconocimiento de hijos
- Inscripciones de presidentes y representantes legales
- Inscripciones de matrimonio civil
- Inscripciones de adopción
- Tutelas
- Inscripciones de divorcio
- Reposición de partidas de nacimiento

#### **1.3.5 Regulación de la Construcción**

La regulación de la construcción es un servicio que presta la Municipalidad de Amatitlán con el fin de administrar el crecimiento ordenado de la ciudad, conservar el medio ambiente y resolver los



problemas urbanos. Lo cual logra a través de la coordinación, ejecución y supervisión de los proyectos de infraestructura contratados por la municipalidad. Además de la regulación de las construcciones con uso residencial y comercial, por medio de la emisión de licencias de construcción.

#### **1.4 Importancia del proceso administrativo para solicitar y emitir la licencia de construcción.**

La falta de un proceso administrativo para solicitar y emitir la licencia de construcción tiene como consecuencia que el departamento de Obras y Drenajes preste un servicio deficiente, lo que conlleva a que la persona interesada en obtener la licencia de construcción pierda tiempo y recursos gestionando la misma.

Con la implementación del proceso, se brindará una herramienta administrativa efectiva que permitirá tener mayor control sobre los proyectos de construcción residencial y comercial a realizarse en el municipio de Amatlán, evitando así que debido a la superpoblación se presenten deficiencias en el ordenamiento territorial.

Así mismo, tanto la persona interesada en construir como la Municipalidad de Amatitlán se verían beneficiados dado que el interesado evitaría el pago de multas innecesarias causadas por proyectos de construcción realizados fuera de lo establecido; y la municipalidad incrementaría su nivel de ingresos por concepto de licencias de construcción, lo que se puede traducir en mayor inversión para proyectos en beneficio de los habitantes del municipio.

## 2. ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### 2.1 Organización de la Municipalidad de Amatitlán

La estructura organizacional de la Municipalidad de Amatitlán está integrada de la siguiente forma:

- Consejo Municipal: es el responsable de tomar las decisiones que ayudan al desarrollo del municipio y al buen manejo de fondos. Está conformado por el alcalde y los concejales municipales elegidos por votación directa, mediante un sistema de representación proporcional. Entre sus funciones más importantes esta: la supervisión del cumplimiento de los planes y programas de inversión municipal, la ejecución del presupuesto municipal, las actuaciones del alcalde y las unidades , y, servicios municipales entre otras
- Alcaldía Municipal: se encarga de regir y representar a la municipalidad, así como, hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones establecidas por el Consejo Municipal.
- Auditoria: Tiene como función la realización de auditorias operativas y de la fiscalización efectiva y oportuna de los procesos administrativos establecidos, en el marco de la legislación vigente.

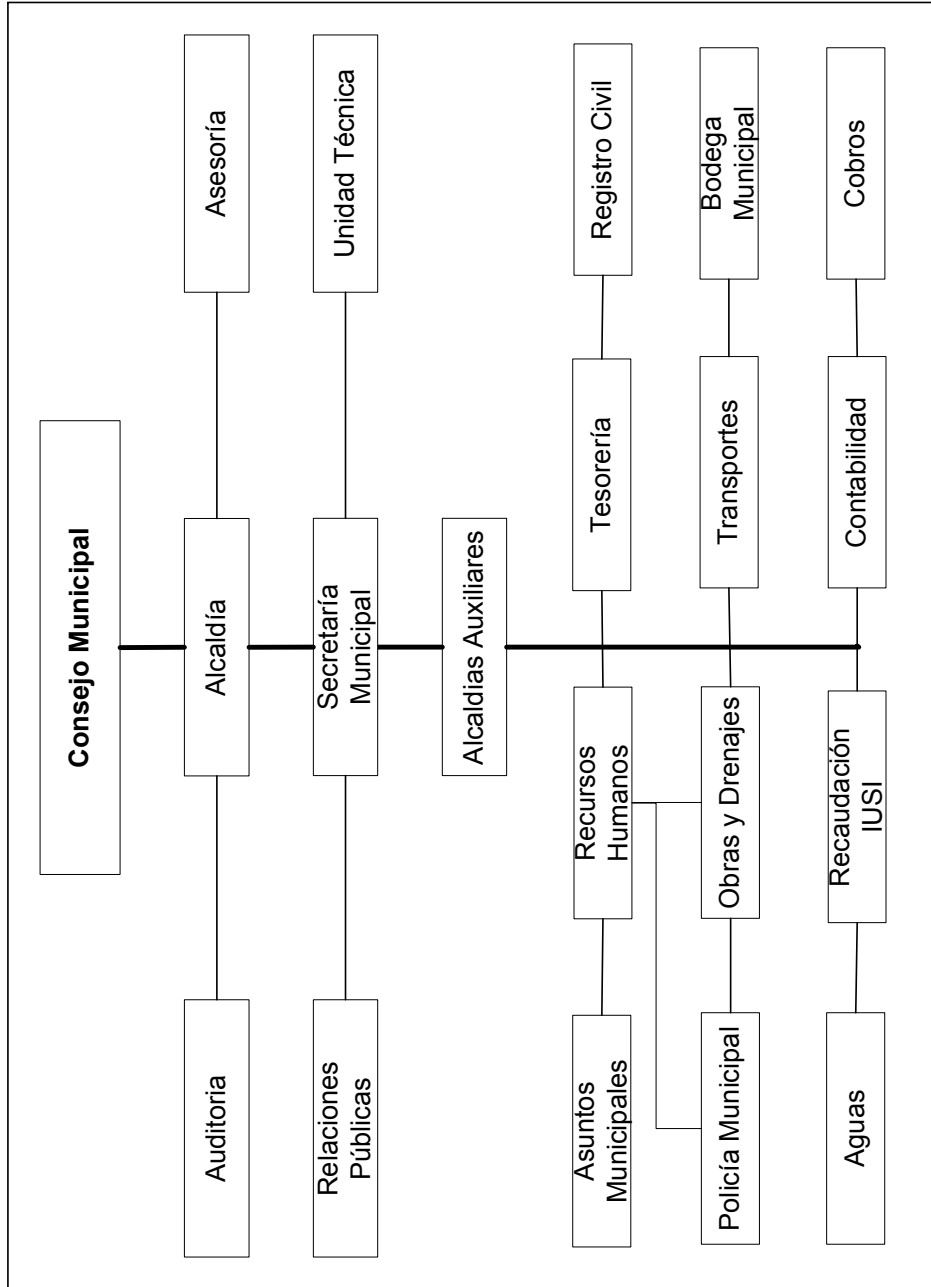
- Asesoría: tiene como función asesorar al consejo municipal y al alcalde en proyectos de inversión social y desarrollo rural.
- Unidad Técnica: es el responsable de formular y elaborar planes operativos y de desarrollo, además de realizar los estudios para establecer criterios adecuados para programas de inversión y formular las políticas respectivas a seguir por la municipalidad.
- Secretaria Municipal: tiene como funciones confeccionar los decretos y resoluciones para ser suscritos por el alcalde y el consejo municipal, certificar que las copias son fieles a los originales de los decretos, reglamentos, ordenanzas y resoluciones municipales, llevar el archivo de todos los documentos legales, efectuar el control de la correspondencia interna, confeccionar las actas de las sesiones del consejo, entre otras funciones
- Alcaldías Auxiliares: Se encargan de representar a las distintas comunidades del municipio y servir de enlace de la comunidad con el gobierno municipal para la toma de decisiones que afecten a la comunidad que representan.
- Relaciones Públicas: esta dependencia se encarga de la organización de actividades culturales de los diferentes barrios y aldeas del municipio, además de la divulgación de obras y cobertura de todos los acontecimientos municipales a través de los medios de comunicación.

- Recursos Humanos: tiene bajo su responsabilidad la administración del recurso humano siendo sus principales actividades: el reclutamiento, control y capacitación. Además vela porque se cumpla con lo establecido en las leyes laborales y el pacto colectivo de condiciones de trabajo.
- Tesorería: es la encargada de la recaudación de los ingresos municipales y las erogaciones que deba hacer la municipalidad. Su función principal es mantener al día los asuntos económicos relacionaos con las finanzas de la municipalidad.
- Registro Civil: es el responsable de llevar un registro del estado civil de las personas, entre los documentos que extiende se encuentran: certificaciones de nacimiento, actas de defunción, matrimonios, constancias de solterías, inscripciones de adopción, inscripciones de divorcio, cédulas de vecindad, entre otras.
- Policía Municipal: dentro de sus funciones se encuentran velar por el orden y ornato del municipio, brindar el apoyo necesario a escuelas, colegio e instituciones cuando le sea requerido en actividades especiales, con el fin de garantizar la seguridad en el desarrollo de las mismas.
- Transportes: tiene a su cargo la regulación del transporte urbano. Entre sus funciones esta la regulación de las tarifáis urbanas, la planeación de rutas y la concesión de permisos para prestar el servicio de transporte urbano.

- Obras y Drenajes: este departamento tiene a su cargo la coordinación, ejecución y supervisión de los proyectos de infraestructura y regulación de la construcción.
- Aguas: esta encargado de toda la red de agua del municipio. Entre sus funciones está la ampliación de la red y el mantenimiento de pozos.
- Recaudación IUSI: Es el responsable de recaudar trimestralmente el impuesto que cada propietario de inmueble tributa a la municipalidad. También debe brindar asesoría en el auto evaluó de propiedades y lleva el registro de matrícula de cada persona.
- Contabilidad: Tiene como responsabilidad registrar y controlar las actividades financieras de la municipalidad.
- Bodega Municipal: es la encargada de la administración de los bienes y materiales de la municipalidad, así como mantener un inventario de estos.

La organización jerárquica entre las distintas dependencias de la municipalidad esta representada en el organigrama, ver Figura 1.

**Figura 1. Organigrama de la Municipalidad de Amatitlán**



## **2.2 Departamento de Obras y Drenajes**

### **2.2.1 Función**

Este departamento tiene a su cargo la coordinación, ejecución y supervisión de los proyectos de infraestructura contratados por la municipalidad, así como los desarrollados por el personal interno. Además, tiene bajo su responsabilidad el control de las construcciones privadas, tanto comerciales como residenciales, emitiendo la licencia de construcción correspondiente.

Así mismo, es el departamento encargado de la planificación, dirección y control de todas las actividades relacionadas a la administración de la red municipal de drenajes, dentro de las cuales se encuentran: ampliaciones, inspecciones periódicas, limpieza y reparación.

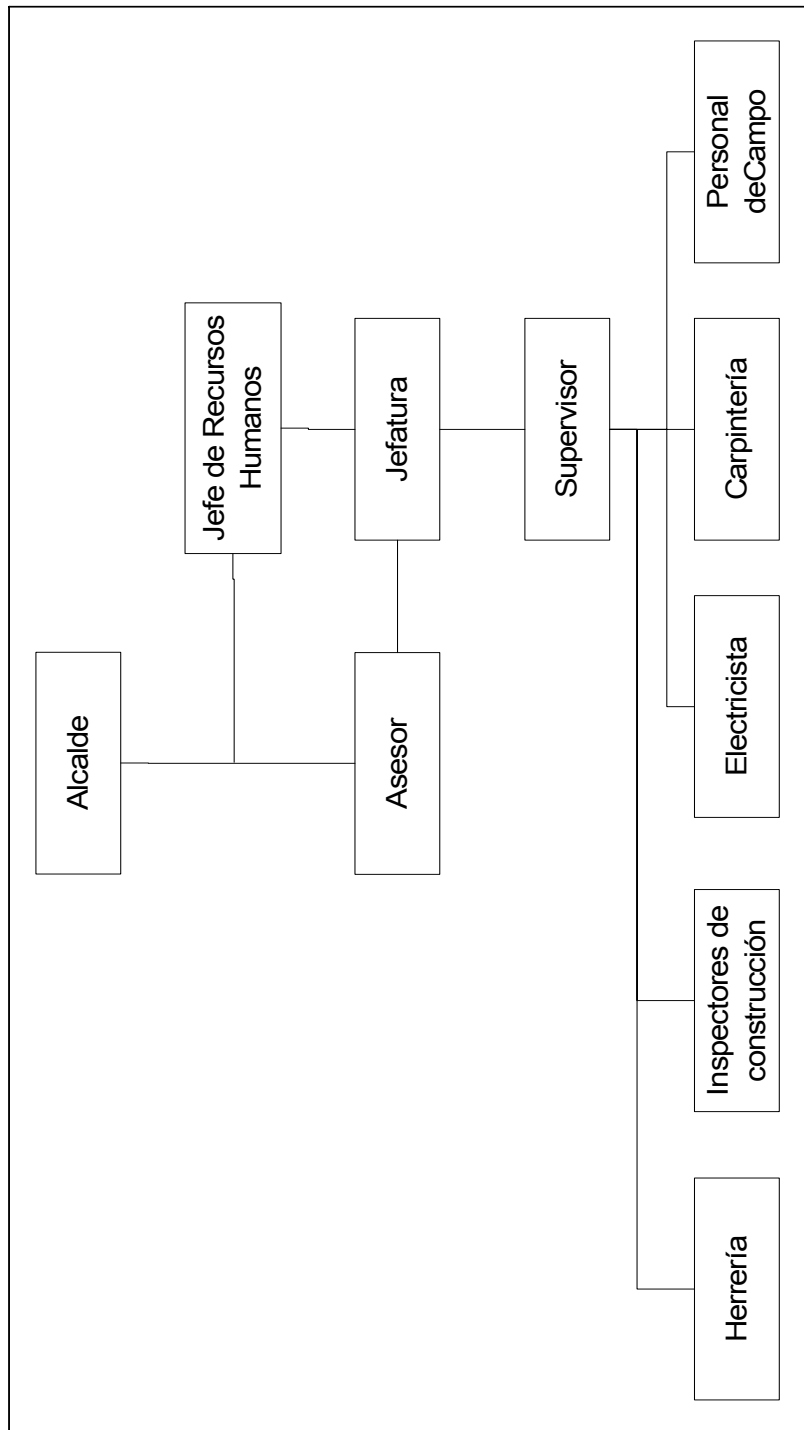
### **2.2.2 Organigrama**

En la estructura organizacional de la municipalidad el departamento de obras depende del alcalde y del jefe de recursos humanos, a los cuales entrega informes de lo realizado por el departamento y ejecuta las disposiciones de estos. El jefe del departamento junto con el asesor tiene a su cargo la dirección y control del departamento de Obras y Drenajes, ellos coordinan las actividades del supervisor, inspector de obras, electricista, carpintero y personal de campo. El personal de campo esta conformado por los: ayudantes del electricista, carpintería y albañilería.



De acuerdo al organigrama el departamento de obras y drenajes esta subordinado al departamento de recursos humanos, no obstante que también depende directamente de la alcaldía, lo cual origina problemas administrativos al no definir específicamente quien es el responsable de dicho departamento. En la Figura 2 se muestra el organigrama del departamento.

Figura 2. Organigrama del Departamento de Obras y Drenajes



## **2.3 Proceso de Solicitud de la licencia de construcción**

### **2.3.1 Requisitos**

Como un primer paso para iniciar el proceso de solicitud de la licencia de construcción se deben presentar a la dependencia de recepción de solicitudes los requisitos estipulados en el artículo 8 del reglamento de construcción de la municipalidad de Amatitlán, junto con el “Formulario para licencia de construcción (solicitud)”, ver Figura 3. Estos requisitos son:

- a. Fotocopia de la escritura de la propiedad
- b. Fotocopia de recibo del pago del IUSI
- c. Fotocopia de solvencia municipal
- d. Fotocopia del boleto de ornato del constructor
- e. Fotocopia del boleto de ornato del propietario
- f. Fotocopia de la cédula del propietario
- g. Fotocopia de la cédula del constructor
- h. Plano de la obra detallado
- i. Plano de ubicación del terreno
- j. 2 hojas de papel membretado (municipal)

Los requisitos indicados del inciso a al e, se deben presentar para demostrar que tanto el constructor y el propietario han cumplido con el pago de los impuestos y arbitrios municipales. Mientras que los requisitos indicados del inciso f al i se necesitan para garantizar la veracidad de los datos que se reportan en el formulario de solicitud de la licencia de construcción. Y, las hojas de papel membretado, requisito j, se necesitan porque es en éstas en las que se emite la licencia de construcción.

**Figura 3. Formulario para licencia de construcción (solicitud)**

<b>MUNICIPALIDAD DE AMATITLAN</b>	
FORMULARIO PARA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN (SOLICITUD)	
Señor Alcalde Municipal Presente	
Yo _____	de _____ años de edad,
originario de _____	y vecino de _____
con cédula de vecindad No. _____	de _____
Ante usted respetuosamente comparezco SOLICITAR se me conceda autorización para la CONSTRUCCIÓN de :	
TIPO:	
CASA _____	
PARED _____	
TECHO _____	
MOUSOLEO _____	
OTROS _____	
POR USO O DESTINO DE	
_____	EDIFICACIONES DE VIVIENDA
_____	EDIFICACIONES COMERCIALES
_____	EDIFICACIONES INDUSTRIALES
_____	EDIFICACIONES DE USO MIXTO
_____	EDIFICACIONES AGROPECUARIAS
_____	EDIFICACIONES RECREATIVAS
POR SU LOCALIZACIÓN EN	
_____	EDIFICACIONES PERMANENTES
_____	EDIFICACIONES PROVISIONALES
_____	EDIFICACIONES INTERNAS
_____	EDIFICACIONES EXTERNAS
EN ESTA SOLICITUD ACOMPAÑO	
_____	CERTIFICACIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD
_____	SOLVENCIA MUNICIPAL
_____	BOLETO DE ORNATO DEL PROPIETARIO
_____	BOLETO DE ORNATO DEL CONSTRUCTOR
_____	2 HOJAS DE PAPEL ESPAÑOL MEMBRETADO
_____	PRESUPUESTO ESPECIFICO
_____	PLANO DE REGISTRO DONDE VA A EDIFICAR
_____	PLANO DE LOCALIZACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN EN EL PREDIO
_____	PLANO DE LA PLANTA CON DESCRIPCIÓN DE AMBIENTE
_____	PLANO DE CORTES LONGITUDINALES Y TRANSVERSALES
_____	PLANO DE LA INSTALACIÓN DE RED DE AGUA, DRENAJE Y ELECTRICIDAD
_____	PLANO DE ESTRUCTURAS Y DETALLES

Continuación

DIRECCIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN
DIRECCIÓN DE MI RESIDENCIA
DATOS DEL CONSTRUCTOR
NOMBRE: _____
DIRECCIÓN: _____
No. DE CÉDULA _____
OBSERVACIONES DE LA CONSTRUCCIÓN:
_____
_____
_____
Y COMPROMETIENDOME A CANCELAR EL IMPUESTO RESPECTIVO, ASÍ COMO REGIRME A LO ESTIPULADO POR EL REGLAMENTO DE CONSTRUCCIÓN EN VIGOR.
AMATITLÁN, _____ DE _____ DE _____
F. _____ SOLICITANTE
F. _____ CONSTRUCTOR

### **2.3.2 Oficina de recepción de solicitudes**

La secretaria del departamento de Obras y Drenajes es la persona responsable de la recepción de solicitudes. Se encarga de recibir, clasificar las solicitudes de licencias de construcción, revisar que todos los requisitos estén completos y que el formulario contenga toda la información solicitada. Luego de la recepción del formulario y de los requisitos solicitados, da el visto bueno, abre un expediente de solicitud de licencia de construcción y finalmente traslada el expediente al jefe o al asesor del departamento de Obras y Drenajes.

## **2.4 Proceso para otorgar la licencia de construcción**

### **2.4.1 Revisión del cumplimiento de los requisitos**

En la oficina de recepción de solicitudes, es donde inicialmente se revisan que todos los requisitos estén completos y se recibe la solicitud para obtener la licencia de construcción, esto para formar el expediente del interesado. Una vez completado el expediente, se le traslada al jefe o al asesor del departamento de Obras y Drenajes para que verifiquen la información indicada en el formulario de solicitud de la licencia de construcción con base a los requisitos presentados.

Actualmente, la mayoría de los expedientes no cumplen con los requisitos estipulados y los formularios se encuentran con información errónea o incompleta, lo cual genera que los expedientes sean devueltos para que puedan ser completados o corregidos y en muchos casos se tramita la licencia de construcción con expedientes incompletos o con información errónea.

### 2.4.2 Inspección de área a construir

El Jefe o Asesor del personal de obras debe enviar un inspector al área donde se solicita la licencia de construcción, a constatar físicamente dimensiones y ubicación del área a construir. Es muy común que los trabajos de construcción se inician antes de que puedan ser inspeccionados y emitida la licencia de construcción.

El personal encargado de la inspección no cuenta con un formato para reportar que el área de construcción cumple con lo informado en la solicitud de la licencia de construcción. Para tal fin, el inspector informa verbalmente al Jefe de departamento o Asesor sobre su verificación.

### 2.4.3 Cálculo de la tasa municipal

El cálculo de la tasa municipal se determina en función del área de construcción y el tipo de construcción que se pretende realizar. La siguiente tabla muestra los valores de la tasa municipal.

**Tabla I. Cálculo de la tasa municipal**

Tasa municipal por metro cuadrado	Tipo de construcción
Q 12.00	Techo de lamina
Q 18.00	Terraza (cuando existen paredes)
Q 8.00	Loza(paredes y terraza)
Q 4.00	Muro perimetral

Fuente: Elaboración propia, con base información proporcionada por el Departamento de Obras y Drenajes.

Luego del cálculo de la tasa municipal, el solicitante debe hacer el pago en la tesorería municipal, la cual le extenderá un recibo de pago, ver Figura 4.

**Figura 4. Recibo de pago actual**

<b>OFICINA DE OBRAS MUNICIPALIDAD DE AMATILÁN</b>	
Señores: Oficina de Cobros Presente	Fecha _____
Sírvase recibir de _____	
La cantidad de Q. _____ Por concepto de pago de construcción	
En la siguiente dirección: _____	
<i>Oficina de Obras</i>	

#### **2.4.4 Emisión de la licencia de construcción**

Al haber cumplido el solicitante con todos o la mayoría de los requisitos, contar con el visto de bueno del inspector del área de construcción y efectuar el pago de la tasa municipal en la tesorería, debe presentar el recibo al departamento de Obras y Drenajes para que el Jefe de departamento o asesor emitan la licencia de construcción. Y en un máximo de 8 días hábiles se le extiende al solicitante la licencia de construcción, ver Figura 5.



**Figura 5. Licencia de construcción actual**

<i>OFICINA DE OBRAS Y DRENAJES</i> <i>MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN</i>
FECHA: _____
Señor Alcalde Municipal Su Despacho
Señor Alcalde
Por medio informamos a usted de la solicitud que antecede presentada por:
Relativa a que se le conceda autorización para la
Localizada en :
<b>CONSIDERANDO:</b> Que el interesado presento los requisitos exigidos por el reglamento de construcción en vigor y cancelo el impuesto del dos por ciento sobre el costo total de la obra, mas arbitrio Municipal correspondiente se dictamina que lo solicitado es procedente, para lo cual no existe ninguna objeción. El presupuesto de la obra asciende a la suma de Q. _____
edificación _____
cuenta con un radio _____
y una banqueta de _____
Atentamente,
<b>Jefe de Obras y Drenajes</b>



### **3. REDISEÑO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA SOLICITAR Y EMITIR LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN**

#### **3.1 Organización del Departamento de Obras y Drenajes**

El rediseño del proceso administrativo implica reestructurar los niveles de autoridad, control y responsabilidad de todas las actividades relacionadas con el Departamento de Obras y Drenajes; motivo por el cual se establece un nuevo organigrama, en el que se elimina el Jefe de Recursos Humanos dentro de la estructura organizacional del departamento, sustituyéndolo por el Jefe del Departamento de Obras y Drenajes.

##### **3.1.1 Justificación del rediseño**

Debido a la ambigüedad que existe dentro del actual organigrama del Departamento de Obras y Drenajes es necesario que se requiera de un nuevo marco de funcionamiento, que es un diagrama en el cual se representa las relaciones entre los puestos que integran el Departamento.

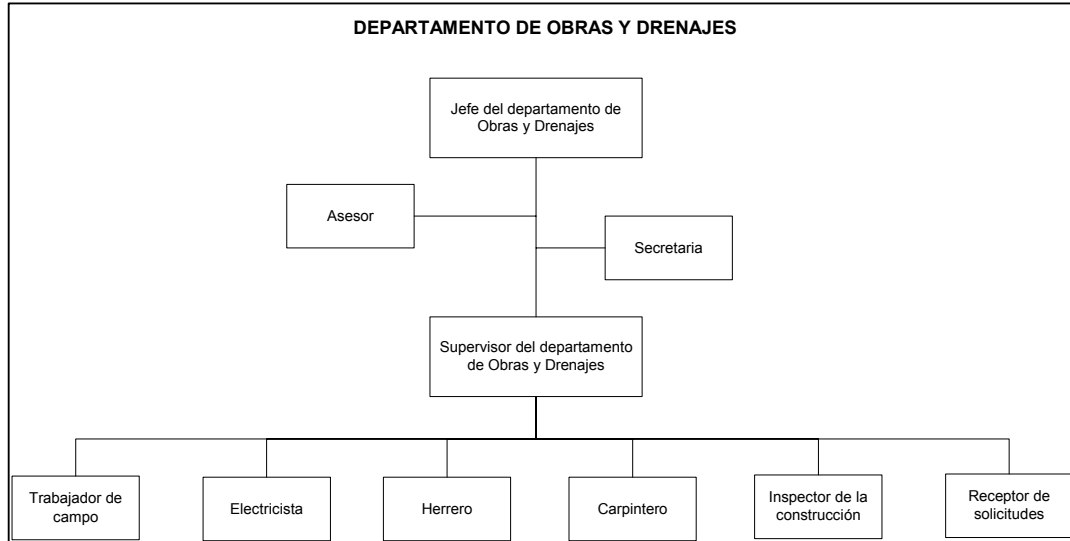
Uno de los objetivos que percibe el Departamento de Obras y Drenajes es contar con un proceso estandarizado y bien definido para la solicitud y emisión de la licencia de construcción, por lo que el rediseño del organigrama constituye un paso importante del proceso administrativo, que si bien es cierto que una adecuada estructura organizacional no garantiza el resultado eficiente del proceso, se reconoce que una inadecuada organización dificulta e inclusive puede ser el mayor obstáculo para la gestión eficiente del mismo.

En la propuesta del nuevo organigrama, la línea de comunicación entre los puestos que intervienen en el proceso de la solicitud y emisión de la licencia de construcción, se ha diseñado en función de la relación que existe entre cada uno de ellos. El puesto que se propone crear, es el receptor de solicitudes quien viene a sustituir el de la secretaria del departamento, la cual cumple dicha tarea hasta la fecha. Con la creación y definición de funciones del receptor de solicitudes, se pretende agilizar el proceso de solicitud de la licencia de construcción, debido a las atribuciones y responsabilidades de este cargo.

### **3.1.2 Organigrama**

En la figura 6, se muestra la propuesta del organigrama.

**Figura 6. Organigrama del Departamento de Obras y Drenajes**



### **3.2 Funciones del Departamento de Obras y Drenajes**

Aunque se propone un nuevo organigrama del departamento, éste conserva la totalidad de sus funciones, entre las cuales se encuentra la administración de proyectos de infraestructura desarrollados internamente o por contrato, la administración de la red municipal de drenajes, y, el control sobre la solicitud y emisión de la licencia de construcción. Sin embargo por medio de la descripción de puestos se definen las funciones y responsabilidades, indicando de qué forma participa el personal para su cumplimiento.

### 3.2.1 Finalidad

El objetivo que se pretende alcanzar, a través de describir los puestos que integran el Departamento de Obras y Drenajes, es especificar las funciones inherentes a cada uno de los cargos que son necesarias para cumplir con las atribuciones designadas al departamento, además permite al jefe del departamento identificar a la persona indicada para desempeñar un puesto.

### 3.2.2 Puestos administrativos

#### A) Jefe del Departamento de Obras y Drenajes

I. Identificación
Nombre del puesto: Jefe del Departamento de Obras y Drenajes. Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes. Inmediato Superior: Alcalde municipal. Subalternos: Personal administrativo y técnico del Departamento de Obras y Drenajes.
II. Descripción general
Es puesto de carácter administrativo, representa y es responsable del Departamento de Obras y Drenajes ante el Alcalde Municipal y Concejo Municipal. Hace cumplir los reglamentos, resoluciones y disposiciones municipales que competen al Departamento.
III. Responsabilidades
a) Velar por el correcto y eficiente funcionamiento del Departamento, velando porque cada una de las secciones y empleados que la

integran cumplan fielmente sus obligaciones.

- b) Hacer cumplir los reglamentos y todas aquellas ordenanzas municipales que le competan.
- c) Representar al departamento ante el alcalde y concejo municipal.
- d) Revisar los expedientes de solicitudes de licencia de construcción.
- e) Realizar el cálculo de la tasa municipal.
- f) Emitir la licencia de construcción.
- g) Emitir orden de suspensión de trabajos en una obra, en los casos de incumplimientos que lo justifiquen.
- h) Autorizar los documentos expendidos concernientes a instalación, ampliación, mantenimiento de la red municipal de drenajes.
- i) Coordinar el trabajo de los empleados del departamento, para alcanzar los objetivos de este.
- j) Proponer mejoras del departamento al concejo municipal, que considere necesaria.

#### IV. Requisitos

##### Estudios:

Poseer título universitario en grado de licenciatura en la carrera de ingeniería civil o arquitectura.

##### Experiencia:

Dos años en el área de construcción y administración.

##### Conocimientos:

Interpretación y aplicaciones de leyes, procedimientos, normas, manuales y cualquier información impresa que se necesite aplicar a las actividades que le competen.

##### Habilidades:

Manejo de personal, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, numérica y lógica.

B) Secretaria

I. Identificación
Nombre del puesto: Secretaria. Área administrativa: Departamento de obras y Drenajes. Inmediato superior: Jefe del Departamento de Obras y Drenajes. Subalternos: Ninguno.
II. Descripción general
Es un puesto de carácter administrativo, que sirve de auxiliar al Jefe de departamento en las tareas de oficina, redacción y archivo del departamento.
III. Responsabilidades
a) Llevar registro de las actas que el departamento emita. b) Manejar el archivo de toda la documentación del departamento. c) Archivar los expedientes de solicitudes de licencia de construcción, ampliación, instalación o mantenimiento de la red de drenajes. d) Redactar todo documento solicitado por el jefe de departamento. e) Manejar la correspondencia tanto interna como externa del departamento. f) Desempeñar cualquier otra función de apoyo administrativo al Jefe del Departamento de Obras y Drenajes.
IV. Requisitos
Estudios: Poseer título de secretaria. Experiencia: Un año en puesto similar. Conocimientos: Manejo de Microsoft Office. Habilidades: Trabajo en equipo, análisis.



### C) Receptor de Solicitudes

I. Identificación.
Nombre del puesto: Receptor de solicitudes. Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes. Inmediato superior: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes. Subalternos: Ninguno.
II. Descripción general.
Es el encargado de dar información sobre los distintos trámites del departamento, recepción y revisión de los requisitos y formularios.
III. Responsabilidades.
a) Proporcionar información a las personas interesadas de los distintos procesos y requisitos de los servicios que presta el departamento. b) Recibir solicitudes de licencias de construcción, ampliación, instalación o mantenimiento a la red municipal de drenajes. c) Revisar los formularios llenados por el solicitante. d) Iniciar expedientes, asignándoles un número según sea el tipo de trámite a realizar. e) Notificar al solicitante sobre resoluciones relacionadas con el trámite que está realizando. f) Realizar otras actividades requeridas por el Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes.
IV. Requisitos básicos.
Educación: Título de secretaria, perito contador o diploma de Bachiller. Experiencia: Un año en procesamiento de datos. Conocimientos: Manejo de programas Microsoft Office.

Habilidades:

Trabajo en equipo, análisis, organización

### 3.2.3 Puestos Técnicos

#### A) Asesor

I. Identificación
Nombre del puesto: Asesor del Departamento de obras y drenajes. Ubicación administrativa: Departamento de Obras y Drenajes. Inmediato superior: Jefe del Departamento de Obras y Drenajes Subalternos: Supervisor y trabajadores de campo.
II. Descripción general.
Es un puesto de carácter técnico, es responsable de la planificación mantenimiento y reparación de la red de drenajes del municipio de Amatlán, así como de orientar al Jefe del Departamento de Obras y Drenajes sobre proyectos de construcción.
III. Responsabilidades.
a) Asesorar al Jefe del Departamento de Obras y Drenajes, respecto a proyectos relacionados con la red de drenajes municipales y de construcción. b) Revisar solicitudes de instalación de nuevos drenajes. c) Dar el visto bueno a las ampliaciones solicitadas o que se evalúen como necesarias en la red municipal de drenajes. d) Extender órdenes de trabajos para la reparación, mantenimiento y nuevas instalaciones de drenajes. e) Realizar cualquier otra actividad de apoyo asignada por el Jefe del Departamento de Obras y Drenajes.

IV. Requisitos básicos.
<p>Educación:</p> <p>    Titulo universitario en el grado de licenciatura de Ingeniería Civil ó Arquitectura.</p> <p>Experiencia:</p> <p>    Dos años en puestos similares.</p> <p>Conocimientos.</p> <p>    Manejo de Microsoft Office.</p> <p>Habilidades:</p> <p>    Liderazgo, organización, numérica y lógica, trabajo en equipo.</p>

B) Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes

I. Identificación.
<p>Nombre del puesto: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Inmediato superior: Jefe del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Subalternos: Inspector de la construcción, carpintero, herrero, electricista y receptor de solicitudes.</p>
II. Descripción general.
<p>Es un puesto de carácter técnico que tiene como función principal la supervisión de tareas del personal a su cargo.</p>
III. Responsabilidades.
<p>a) Supervisar la realización de las tareas y obligaciones del personal a su cargo.</p> <p>b) Revisar y dar visto bueno a los expedientes de licencia de construcción.</p> <p>c) Emitir resoluciones sobre los expedientes de licencia de construcción.</p> <p>f) Revisar las solicitudes de instalación, ampliación y mantenimiento en</p>

<p>la red municipal de drenajes.</p> <p>e) Ordenar la inspección del área de construcción por parte del inspector de la construcción.</p> <p>f) Realizar informes sobre los trabajos realizados en la red de drenajes.</p> <p>g) Supervisar el uso de materiales empleados por el personal a su cargo para la realización de sus actividades diarias.</p>
<p>IV. Requisitos básicos.</p>
<p>Estudios:</p> <p>Mínimo tres años cursados de Ingeniería Civil o Arquitectura.</p> <p>Experiencia:</p> <p>Dos años en el área de la construcción y/o drenajes.</p> <p>Conocimientos:</p> <p>Manejo de Microsoft Office.</p> <p>Habilidades y destrezas:</p> <p>Manejo de personal, liderazgo, trabajo en equipo, numérica y lógica.</p>

C) Inspector de la construcción

<p>I. Identificación.</p>
<p>Nombre del puesto: Inspector de la construcción.</p> <p>Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Inmediato superior: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Subalternos: Ninguno.</p>
<p>II. Descripción general.</p>
<p>Es un puesto de carácter técnico que tiene como función principal la inspección de las áreas en las cuales se está solicitando la licencia de construcción.</p>

III. Responsabilidades.
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inspeccionar físicamente las dimensiones de las áreas que en los expedientes de solicitudes de licencia de construcción se indiquen.</li> <li>b) Dar visto bueno si concuerdan las dimensiones estipuladas en el expediente con las inspecciones físicamente.</li> <li>c) Inspeccionar que todos los trabajos de construcción que estén en marcha, cuenten con licencias de construcción.</li> <li>d) Reportar cualquier obra de construcción que no cuente con licencia de construcción.</li> <li>e) Apoyar al Supervisor de Departamento de Obras y Drenajes en cualquier otra actividad asignada.</li> </ul>
IV. Requisitos básicos.
<p>Estudios:</p> <p>    Titulo de nivel medio.</p> <p>Experiencia:</p> <p>    Dos años en el área de la construcción.</p> <p>Conocimientos:</p> <p>    Interpretación de planos.</p> <p>Habilidades:</p> <p>    Trabajo en equipo, análisis, numérica.</p>

D) Herrero

I. Identificación.
<p>Nombre del puesto: Herrero.</p> <p>Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Inmediato superior: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Subalternos: Ninguno.</p>

II. Descripción general.
Es un puesto de carácter técnico, encargado de los trabajos relacionados con estructuras metálicas.
III. Responsabilidades.
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar estructuras metálicas que necesiten para la realización de las actividades de trabajo del personal del Departamento de Obras y Drenajes.</li> <li>b) Apoyo técnico general a todas las unidades de trabajo.</li> </ul>
IV. Requisitos básicos.
<p>Estudios:</p> <p>Diploma del nivel primario.</p> <p>Experiencia:</p> <p>Dos años en el área de herrería.</p> <p>Conocimientos:</p> <p>Conocimientos de soldadura.</p> <p>Habilidades:</p> <p>Psicomotriz, percepción visual, numérica, trabajo en equipo.</p>

E) Carpintero

I. Identificación.
<p>Nombre del puesto: Carpintero.</p> <p>Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Inmediato superior: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Subalternos: Ninguno.</p>
II. Descripción general.
Es un puesto de carácter técnico, encargado de todos los trabajos relacionados con estructuras de madera.

III. Responsabilidades.
<p>a) Realizar las estructuras de madera que sean solicitados para la realización de las actividades del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>b) Brindar apoyo técnico general a todas las unidades de trabajo.</p>
IV. Requisitos básicos.
<p>Estudios:</p> <p>Diploma del nivel primario.</p> <p>Experiencia:</p> <p>Dos años en el área de carpintería.</p> <p>Conocimientos:</p> <p>Manejo de herramientas utilizadas en el área de carpintería.</p> <p>Habilidades:</p> <p>Psicomotriz, percepción visual, numérica, trabajo en equipo.</p>

F) Electricista

I. Identificación.
<p>Nombre del puesto: Electricista.</p> <p>Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Inmediato superior: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes.</p> <p>Subalternos: Ninguno.</p>
II. Descripción general.
<p>Es un puesto de carácter técnico, encargado de los trabajos relacionados con instalaciones eléctricas.</p>
III. Responsabilidades.
<p>a) Realizar las instalaciones eléctricas que requiera el Departamento de</p>

Obras y Drenajes para la realización de sus actividades. b) Brindar apoyo técnico general a todas las unidades de trabajo
IV. Requisitos básicos.
Estudios: Titulo técnico de electricista. Experiencia: Dos años en el área de instalación eléctrica. Conocimientos: Ninguno. Habilidades y destrezas: Psicomotriz, percepción visual, numérica, trabajo en equipo.

G) Trabajador de campo.

I. Identificación.
Nombre del puesto: Trabajador de campo. Área administrativa: Departamento de Obras y Drenajes. Inmediato superior: Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes. Subalternos: Ninguno.
II. Descripción general.
Es un puesto de carácter técnico, encargado de dar apoyo en las actividades relacionadas con todas las actividades de trabajo del departamento.
III. Responsabilidades.
a) Realizar las actividades concernientes para el mantenimiento, instalación y reparación de drenajes. b) Brindar apoyo técnico general a todas las unidades de trabajo.



IV. Requisitos básicos.
Estudios: Diploma de nivel primario.
Experiencia: Un año en el área de albañilería.
Conocimientos: Conocimientos básicos de construcción.
Habilidades y destrezas: Psicomotriz, percepción visual, numérica, trabajo en equipo.

### **3.3 Procedimientos para la solicitud y la emisión de la licencia de construcción**

El nuevo procedimiento para la solicitud y emisión de la licencia de construcción tiene como objetivo la agilización de todo el proceso para lo cual se establecen diferentes procedimientos para la solicitud y la emisión. El proceso de solicitud inicia desde que el interesado requiere formación sobre los requisitos y procedimientos, concluyendo con el visto bueno del expediente dado por el supervisor del departamento. Y el proceso de emisión inicia desde que el jefe del departamento realiza el cálculo de la tasa municipal, terminando con la emisión de la licencia de construcción.

### **3.3.1 Finalidad**

El objetivo de los procedimientos, es establecer las directrices y lineamientos que fundamentan y regulan las actividades de la solicitud y emisión de la licencia de construcción que deben llevar a cabo las personas responsables de cada parte del proceso, con la finalidad de unificar criterios de aplicación respecto de su operación, y que permitan una gestión ágil y simplificada de los trámites que lleva a cabo las personas interesadas en realizar cualquier proyecto de construcción.

### **3.3.2 Normas Administrativas**

El procedimiento se aplicará a todos los trámites y actividades relacionadas con la solicitud y emisión de la licencia de construcción. Este se debe basar en las siguientes normas administrativas:

- El receptor de solicitudes deberá informar al usuario de forma clara y precisa las características de los trámites a seguir así como los requisitos a cubrir para agilizar el proceso de solicitud y emisión de la licencia de construcción.
- El receptor de solicitudes y el supervisor del Departamento de Obras y Drenajes deberá verificar que se cumpla con el correcto llenado de los formularios y que la documentación anexa esté completa y cumpla con los requisitos que señala el reglamento de construcción de la municipalidad y disposiciones municipales.

- Toda solicitud de licencia de construcción será recibida únicamente por el receptor de solicitudes.
- Todo pago relacionado con la solicitud o emisión de la licencia de construcción debe ser realizado en la Tesorería Municipal.
- No se podrá emitir ninguna licencia sin el visto bueno del inspector de construcción.
- El Jefe del Departamento de Obras y Drenajes es la única persona que puede autorizar la emisión de la licencia de construcción.
- La licencia de construcción se extenderá por el plazo que se solicite, pero no puede exceder de una año. Según artículo 25 del reglamento de construcción.

### **3.3.3 Descripción del proceso administrativo**

#### A) Proceso de la solicitud de la licencia de construcción

El receptor de solicitudes:

1. Recibe la solicitud de información de parte de la persona interesada sobre el proceso de solicitud de la licencia de construcción.

2. Proporciona información sobre el proceso, lo que incluye requisitos, uso de formularios, costos en los que incurrirá durante todo el trámite y tiempo de duración estimado.
3. Recibe de la persona interesada el formulario de solicitud de licencia de construcción y los requisitos, y verifica que el formulario esté llenado correctamente y los requisitos estén completos, de ser así se le indica que debe regresar pasado 8 días hábiles para conocer si su solicitud procede.
  - 3.1 En caso contrario, debe informar al interesado de que requisitos hacen falta y/o que aspectos del formulario se encuentran llenados de forma incompleta o incorrecta
4. Registra en el formulario de seguimiento de la información sobre el solicitante y el número de expediente que se le asignará a la solicitud.
5. Elabora el expediente de solicitud con el formulario de solicitud de licencia de construcción y requisitos en orden.
6. Solicita el visto bueno del Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes para el expediente.

El Supervisor del Departamento de Obras y Drenajes,

7. Verifica que todos los aspectos técnicos del expediente cumplan con las normas establecidas en el Reglamento de la Construcción del municipio de Amatlán y otras disposiciones municipales.
  - 7.1 Si no cumple indica en el espacio de observaciones del formulario de seguimiento de la licencia de construcción cual es su resolución indicando las irregularidades en el expediente y el plazo en el cual estas deben ser corregidas
  - 7.2 Traslada el expediente al receptor de solicitudes para que proceda como se indica en el numeral 3.1
8. Solicita al inspector de la construcción verificar que las dimensiones establecidas en los planos son acordes al área física de construcción.

El inspector de la construcción:

9. Verifica físicamente que las dimensiones del área definida en los planos sean verídicas.
10. Registra la información obtenida en el formulario de inspección de obra.
11. Traslada el formulario de inspección de obra al Supervisor de Obras y Drenajes, en el cual se especifica si existe o no cumplimiento.

El Supervisor de Obras y Drenajes:

12. Verifica la información registrada en el formulario de obra, si cumple firma el formulario de seguimiento de la licencia de construcción, dando así el visto bueno a todos los aspectos del expediente.

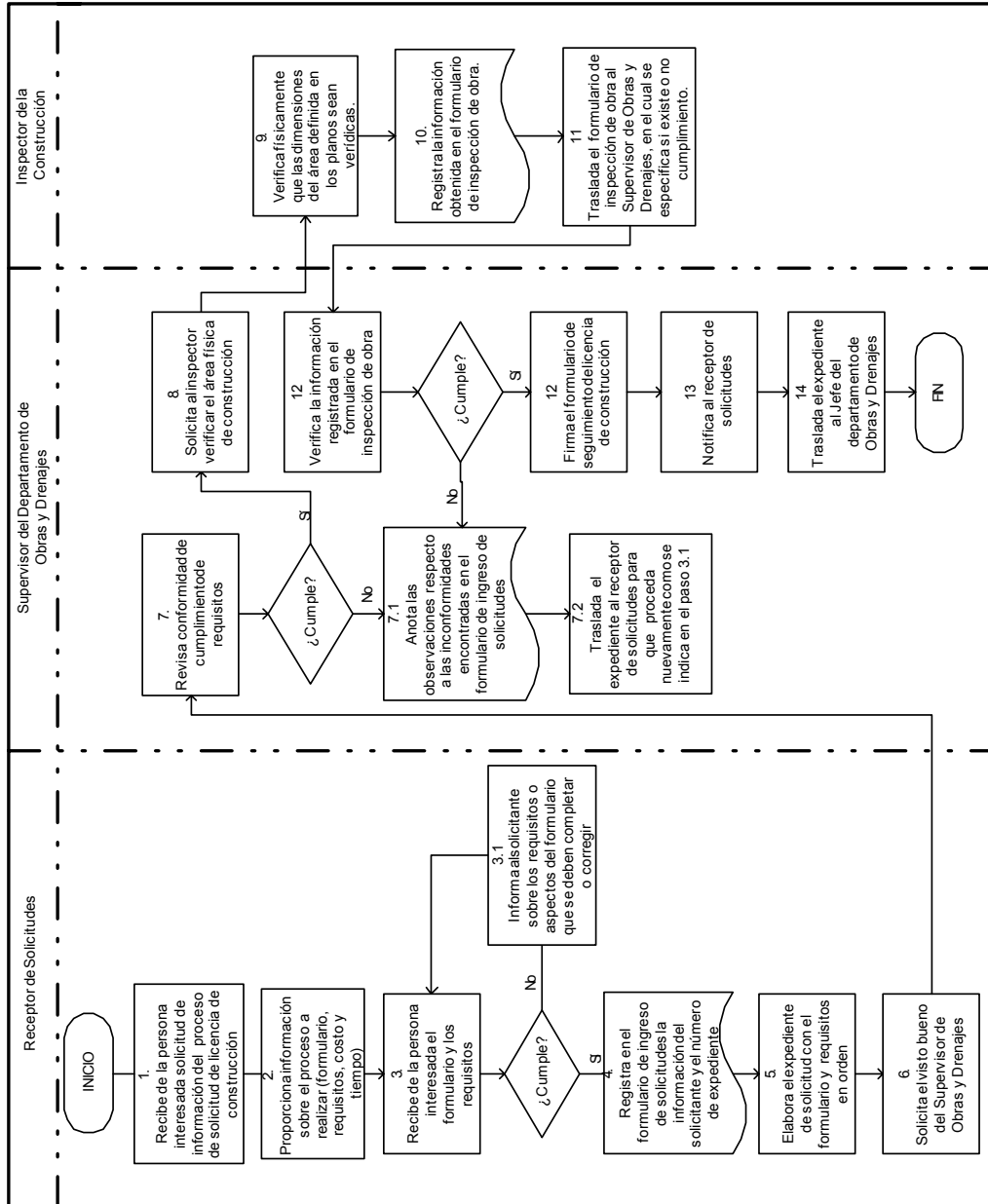
12.1 Si no cumple procede como se indica en el paso 7.1

13. Notifica al receptor de solicitudes para que pueda dar aviso a la persona interesada que su solicitud procede de indicarle que en 3 días hábiles podrá pasar por su recibo de pago para cancelar la licencia de construcción.

14. Traslada el expediente al Jefe del Departamento de Obras y Drenajes.

En la figura 7 se muestra el diagrama del proceso de solicitud de la licencia de construcción.

Figura 7. Proceso de solicitud de la licencia de construcción



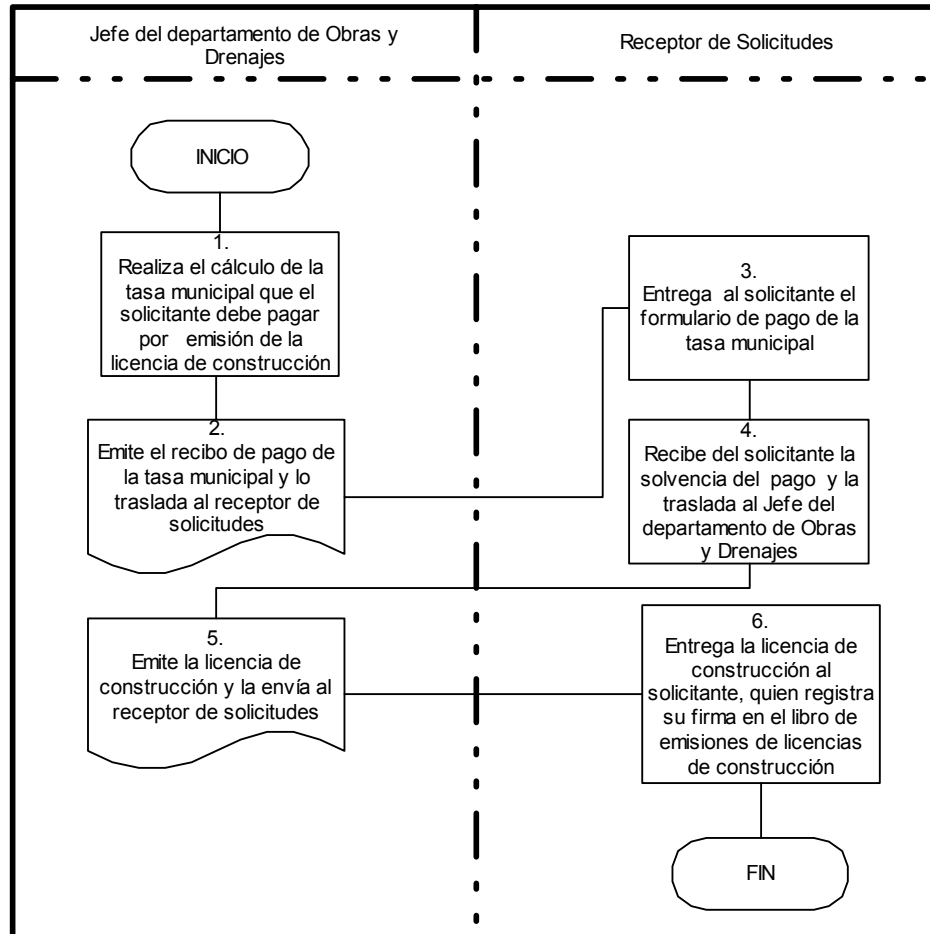
B) Proceso de emisión de la licencia de construcción.

1. El Jefe del Departamento de Obras y Drenajes realiza el cálculo de la tasa municipal que el solicitante debe pagar por concepto de de emisión de la licencia de construcción.
2. Emite el recibo de pago de la tasa municipal y lo traslada al receptor de solicitudes.
3. El receptor de solicitudes entrega al interesado el formulario de pago de la tasa municipal.
4. Recibe del solicitante la solvencia del pago estipulado en el formulario de pago de la tasa municipal y le indica que en 8 días hábiles puede pasar por su licencia de construcción, luego le la traslada al Jefe del Departamento de Obras y Drenajes.
5. El Jefe del Departamento de Obras y Drenajes emite la licencia de construcción y la envía al receptor de solicitudes.
6. El receptor de solicitudes entrega la licencia de construcción a la persona interesada, quien registra su firma en el libro de emisiones de licencias de construcción.




En la figura 8 se muestra el diagrama del proceso de solicitud de la licencia de construcción.

**Figura 8. Proceso de emisión de la licencia de construcción**



### 3.4 Documentación para la solicitud y emisión de la licencia de construcción

Figura 9. Formulario para la solicitud de la licencia de construcción



MUNICIPALIDAD DE AMATITLAN  
 Departamento de Obras y Drenajes  
 6 calle 5a. Avenida Esquina  
**SOLICITUD DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN**

**TIPO DE TRÁMITE**

<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Comercial	<input type="checkbox"/> Industrial
<input type="checkbox"/> Otros		

<input type="checkbox"/> Obra nueva	<input type="checkbox"/> Demolición	<input type="checkbox"/> Techo
<input type="checkbox"/> Ampliación	<input type="checkbox"/> Pared	<input type="checkbox"/> Otros _____

**DATOS DEL PROPIETARIO**

1er. Apellido	2do. Apellido	Nombres	Cedula
Si es razón social			

**DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES**

Dirección

Telefono	Fax	Celular	e-mail
----------	-----	---------	--------

**DATOS DEL ÁREA DE CONSTRUCCIÓN**

Dirección

Telefono	Frente del terreno (m)	Fondo del terreno (m)
Superficie del terreno (m2)	Construcción existente (m2)	Area total a construir (m2)

**DATOS DEL RESPONSABLE DE LA CONSTRUCCIÓN**

1er. Apellido	2do. Apellido	Nombres	Cedula
Telefono			

**DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL**

1er. Apellido	2do. Apellido	Nombres	Cedula
Telefono			


**DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑAN ESTA SOLICITUD**

- Certificado del registro de la propiedad
- Solvencia municipal
- Boleto de ornato del propietario
- Boleto de ornato del constructor
- Presupuesto específico
- Juego de planos
- Pliego de especificaciones
- Plano de registro donde va a edificar

Continuación

<input type="checkbox"/>	Plano de localización de la construcción en el predio
<input type="checkbox"/>	Plano de la planta con descripción del ambiente
<input type="checkbox"/>	Plano de cortes longitudinales y transversales
<input type="checkbox"/>	Plano de instalación de la red de agua, drenaje y electricidad
<input type="checkbox"/>	Plano de estructura y detalles
<hr/>	
Nombre y firma del Propietario y/o representante legal	Nombre y firma del responsable de la construcción
<hr/>	
Fecha de elaboración	


Figura 10. Formulario de seguimiento de licencia de construcción

	MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN Departamento de Obras y Drenajes 6 calle 5a. Avenida Esquina
SEGUIMIENTO DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	
Nombre del solicitante: _____	Fecha de ingreso: _____
Numero de expediente: _____	
RESOLUCIÓN DEL SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS Y DRENAJES	
Aprobado <input type="checkbox"/>	Rechazado <input type="checkbox"/>
Observaciones: _____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
Razonamiento: _____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
Nombre y firma Supervisor del departamento de Obras y Drenajes	Fecha


**Figura 11. Formulario de inspección de obra**

	<p>MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN Departamento de Obras y Drenajes 6 calle 5a. Avenida Esquina</p> <p>INSPECCION DE OBRA</p>																		
Numero de expediente: _____	Fecha: _____																		
<table style="width: 100%; border: none;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; width: 60%;">Aspecto</th> <th style="text-align: left; width: 20%;">Cumplimiento</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) Frente del terreno</td> <td><input type="checkbox"/> Si</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td>2) Fondo del terreno</td> <td><input type="checkbox"/> Si</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td>3) Superficie del terreno</td> <td><input type="checkbox"/> Si</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td>4) Construcción existente</td> <td><input type="checkbox"/> Si</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td>5) Superficie total a construir</td> <td><input type="checkbox"/> Si</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto	Cumplimiento		1) Frente del terreno	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	2) Fondo del terreno	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	3) Superficie del terreno	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	4) Construcción existente	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	5) Superficie total a construir	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
Aspecto	Cumplimiento																		
1) Frente del terreno	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No																	
2) Fondo del terreno	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No																	
3) Superficie del terreno	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No																	
4) Construcción existente	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No																	
5) Superficie total a construir	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No																	
Observaciones: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____																			
_____ Nombre y firma	_____ Fecha																		

**Figura 12. Recibo de pago**

	<p>MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN Departamento de Obras y Drenajes 6 calle 5a. Avenida Esquina</p> <p>RECIBO DE PAGO</p>
Nombre del solicitante: _____	Fecha: _____
Numero de expediente: _____	
Monto a pagar _____	
por concepto de pago de tasa municipal para la obtención de la licencia de construcción.	
_____ Jefe del Departamento de Obras y Drenajes	

**Figura 13. Licencia de construcción**

	<p>MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN Departamento de Obras y Drenajes 6 calle 5a. Avenida Esquina</p>
<p>LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN</p>	
<p>Se extiende la presente licencia de construcción con No. _____ de expediente en el cual se autoriza a _____, que se identifica con cédula _____, a realizar los siguientes trabajos: (descripción y medidas)</p>	
<p>_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____</p>	
Con ubicación:	<p>_____</p>
<p><b>CONSIDERANDO:</b> Que el interesado presento los requisitos exigidos por el reglamento de construcción en vigor y cancelo el impuesto del dos por ciento sobre el costo total de la obra, mas arbitrio Municipal correspondiente se dictamina que lo solicitado es</p>	
edificación cuenta con un radio y una banquetta de	<p>_____ _____ _____</p>
Fecha de emisión:	<p>_____</p>
Atentamente,	<p>_____ <b>Jefe del Departamento de Obras y Drenajes</b></p>



## **4. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA SOLICITAR Y EMITIR LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN**

### **4.1 Capacitación e información sobre el nuevo proceso administrativo y la documentación**

Para poder implementar el nuevo proceso es importante que el todo el personal encargado de cada una de las tareas que lo componen, estén informados sobre sus funciones y actividades. Esta capacitación, se hará en grupo e individual dependiendo los temas a tratar. La población debe ser informada de los cambios en el proceso, para este fin, se proporcionara la información a través de los canales de comunicación existentes.

#### **4.1.1 Departamento de Obras y Drenajes**

La capacitación del personal relacionado con el proceso de solicitud y emisión de la licencia de construcción, es un proceso en el cual se requiere de una planeación con el fin de integrar las distintas áreas que se desea cubrir. Dentro de la planeación de la capacitación es necesario identificar los siguientes aspectos:

- Objetivos
- Metodología

- Materiales para la capacitación
- Sistemas de evaluación

El objeto de la capacitación es proporcionar al personal el conocimiento de sus funciones, responsabilidades y la habilidad para llevar a cabo sus tareas dentro del proceso administrativo de la solicitud y emisión de la licencia de construcción, así también dar a conocer los distintos requisitos, normas y reglamentos que se deben cumplir dentro de este proceso. Todos los aspectos de la capacitación se enfocan con el fin de alcanzar este objetivo.

La metodología a utilizar es: el modelo de capacitador móvil, en este modelo uno ó más capacitadores debe realizar la sesión de capacitación en el lugar de trabajo de los responsables del proceso. Para este modelo se debe utilizar la exposición magistral para dar los fundamentos y la información a los interesados, así también se utilizan dinámicas en las cuales las personas que reciben la capacitación practican los contenidos que han aprendido.

Cada tipo de sesión de capacitación, contará con su propio material. Todo el personal a capacitar debe recibir un paquete de trabajo, el cual contenga la información sobre el proceso administrativo, objetivos, descripciones de puesto, reglamento de construcción y demás disposiciones municipales. Los objetivos y temas de cada sesión se proporcionarán de forma escrita a los participantes antes del desarrollo de la capacitación.



Es importante que el capacitador, de cada sesión, esté seguro que los participantes tengan suficientes conocimientos para realizar las tareas dentro del proceso administrativo de la solicitud y emisión de la licencia de construcción, con el fin de poder ejecutarlas de manera eficiente. La evaluación del conocimiento del personal es esencial para la implantación del proceso, para efectuarla es preferible evaluar el conocimiento durante la realización de la capacitación y no al final de esta. Esta evaluación puede hacerse de manera continua conforme se avance en los contenidos. Los métodos de evaluación pueden ser: hojas de trabajo, discusiones de situaciones reales, dinámicas en las cuales se simule la aplicación de los conocimientos en casos hipotéticos y autoevaluación. En la autoevaluación se puede pedir a los participantes que identifiquen las áreas en las que ellos creen que necesitan más información o explicación.

#### **4.1.2 Población del municipio de Amatitlán**

Con el objetivo de que la población, conozca el nuevo proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción, es necesario realizar una campaña de información en la cual se de a conocer los aspectos principales y de interés para ella. Entre los puntos importantes que deben de darse a conocer están:

- Punto de información
- Personal encargado del proceso
- Reglamento de construcción
- Requisitos
- Fases del proceso
- Tiempo estimado del proceso

Para conseguir que la información llegue a la población, se pueden emplear los diferentes canales de comunicación que existen el municipio de Amatlán, como lo son periódicos locales, canal de televisión por cable local y emisoras de radio. La documentación impresa, en la cual se presente la información más relevante puede ser distribuida a la población. La organización de una presentación oficial por parte del Departamento de Obras y Drenajes a la población, puede realizarse en el Salón Municipal. En esta presentación se expondrán los temas de interés, por parte del personal del departamento.

La información de la población, contribuirá a la fluidez del proceso de solicitud y emisión de la licencia de construcción, ya que los interesados en proyectos de construcción conocerán los requisitos, tendrán conocimiento de la existencia del reglamento de construcción y las normas que en el se dictan.

#### **4.2 Manejo de la documentación**

El personal del departamento de obras debe tener habilidades para poder utilizar los distintos formularios, realizar revisiones y llevar el archivo, registro y seguimiento de los mismos. Del buen manejo de la documentación, depende en gran parte la fluidez del proceso de solicitud y emisión de la licencia de construcción, ya que no habrá demoras por problemas en el incorrecto uso de los formularios, desorden en los diferentes documentos y pérdidas de estos por no llevar un archivo ó registro.

En lo que respecta al uso y revisión de los formularios, es necesario capacitar al personal sobre la forma de llenar tanto los aspectos que a ellos interesa, como los que el solicitante completará. Es vital que el personal conozca la forma correcta de llenar los formularios, para poder revisar e informar al solicitante. El receptor de solicitudes se le capacitará en habilidades de dar información sobre el correcto uso de la documentación que al solicitante le corresponda llenar.

A todo el personal se le impartirá sesiones de capacitación en técnicas de archivo y registro, para poder tener un orden y un mejor control y seguimiento de cada expediente de solicitud, ordenes de inspección, licencias de construcción emitidas y demás documentos que intervenga durante el proceso.

A la población se le proporcionará información sobre el uso de los distintos documentos, ya sea de forma oral por parte del receptor de solicitudes y de forma impresa para que los interesados cuenten con toda la información a fin de evitar errores por mal manejo de la documentación.

#### **4.3 Recursos necesarios para implementar el nuevo proceso**

Es necesario contar con recursos materiales y humano para poder implementar el nuevo proceso. El recurso humano se refieren a la nueva contratación para el puesto de receptor de solicitudes. Los recursos materiales es todo aquel equipo de oficina y papelería necesaria para la realización de las actividades del proceso. El recurso económico se refiere a los costos en los cuales incurrirá la Municipalidad de Amatlán para implementar el nuevo proceso.

#### **4.3.1 Recurso humano**

Para poder implementar el nuevo proceso de emisión de la licencia de construcción, es necesaria la creación de un nuevo puesto de trabajo dentro del departamento de obras y drenajes, dicho puesto genera la necesidad de contratación de una persona que cumpla con los requisitos estipulados en la descripción del puesto del receptor de solicitudes.

Este puesto es indispensable para la implementación de este proceso, debido a que es el intermediario entre la población interesada en proyectos de construcción y el Departamentos de Obras y Drenajes encargado de la regulación de la construcción. Al tener un puesto específico para la recepción de solicitudes e información se desarrolla una especialización sobre el proceso de solicitud y emisión de la licencia de construcción por parte de la persona que ocupa dicho puesto, lo cual da como resultado un servicio eficiente, debido a la eliminación de demoras causadas por errores en el inicio del proceso.

#### **4.3.2 Recurso material**

Es necesario dotar al personal del departamento de obras, con el material necesario para implementar el proceso. El recurso de material que se necesita es:

- Equipo de cómputo
- Papelería impresa
- Archivos para los expedientes de licencia de construcción

Se debe hacer una base de datos en la cual se registren los expedientes de solicitud de licencia de construcción, así como su progreso. En este equipo el personal puede tener información sobre el progreso de los expedientes, para su uso ó la del solicitante. El equipo de cómputo para el receptor de solicitudes, el inspector de la construcción y el supervisor del departamento es:

3 computadoras con las siguientes características:

- Monitor plano de 17”
- Procesador Intel Pentium IV de 3.02 GHz
- Disco duro de 80 GB
- Mouse y teclado
- Fax MODEM
- Tarjeta de red
- Memoria RAM de 512 MB
- Sistema operativo Windows XP profesional
- Puertos USB
- Puertos Serial
- CD-WR
- Impresora Lexmark Z25

La papelería impresa son: los formularios, hojas de información para el personal y las personas interesadas, reglamento de construcción, disposiciones municipales respecto a regulación de la construcción y cualquier otro documento que deba ser utilizado ó proporcionado al personal del departamento ó a los solicitantes.

### 4.3.3 Recurso económico

Se estima que se requiere de una inversión de Q 40,500.00, para implementar el proceso administrativo de solicitud y emisión de la licencia de construcción, ver tabla II. Además de la inversión inicial, se debe considerar los costos de operación, los cuales son detallados en la tabla III.

**Tabla II. Detalle de inversión**

Descripción	Detalle	Monto	Total
Equipo de computo	3 computadoras	Q 25,500	
	3 impresoras	Q 1,500.00	Q 27,000.00
Papelería	5,000 formularios	Q 2,500.00	
	500 reglamentos de la construcción	Q 5,000.00	Q 7,500.00
Archivos	3 archivos	Q 6,000.00	Q 6,000.00
			<b>Q 40,500.00</b>

Fuente: Elaboración propia, investigación realizada.

**Tabla III. Detalle de costos de operación**

Mes	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Descripción												
Salario receptor de solicitudes (Q.)	2500	2500	2500	2500	2500	5000	2500	2500	2500	2500	2500	5000
Papelería (Q.)	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500
Total mensual (Q.)	5000	5000	5000	5000	5000	7500	5000	5000	5000	5000	5000	7500

Fuente: Elaboración propia, investigación realizada.

## **5. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA**

### **5.1 Evaluación del desempeño**

A través de la implementación de la evaluación del desempeño, el Departamento de Obras y Drenajes podrá contar con una herramienta útil que le ayudará a optimizar el recurso humano del departamento, y a identificar al personal que cumple o supera lo esperado y a los que no lo hacen, lo que servirá para la planificación y puesta en marcha de programas de capacitación y entrenamiento. El método de evaluación del desempeño a utilizar se describirá en el inciso 5.1.2.

#### **5.1.1 Beneficios**

La evaluación del desempeño ayuda a estimar los avances logrados por cada empleado en el cumplimiento de su trabajo, identificando de esta forma a las personas con necesidades de capacitación y entrenamiento. Así mismo, al practicar la retroalimentación sobre los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño con cada integrante del departamento, ellos identifican cuales son sus oportunidades para que las desarrolle, y sus fortalezas para que las conserve.

Otro beneficio que conlleva la evaluación del desempeño es proporcionar información sobre que tan comprometido se encuentra el personal con los objetivos que persigue el departamento, además contribuye a la toma de decisiones para determinar aumentos salariales, bonificaciones, ascensos, despidos, etc.

### **5.1.2 Descripción del método**

El método a utilizar para evaluar el desempeño del personal del departamento es el de escalas de puntuación, está basado en el desempeño pasado, dado que se tiene la ventaja de considerar lo que ya ocurrió y hasta cierto punto puede ser medido.

El método consiste en que el evaluador, en este caso el Jefe del Departamento de Obras y Drenajes, concede una puntuación a cada ítem de del formulario de evaluación del desempeño, para lo cual hace uso de la escala de puntuación, ver tabla IV.

Posteriormente saca el subtotal de las cinco columnas de calificaciones: deficiente, regular, bueno, muy bueno y sobresaliente, luego obtiene el total, el cual debe comparar con la tabla V para establecer el resultado final que se obtuvo al realizar la evaluación.



Luego el Jefe del Departamento de Obras y Drenajes concluye sobre las fortalezas y oportunidades que presenta la persona evaluada y se reúne con ella para darle a conocer cuales son los resultados, de esta forma ambos pueden definir un plan que contribuya al desarrollo de las oportunidades encontradas.

**Tabla IV. Escala de puntuación**

Puntuación	Calificación Otorgada	Definición de la calificación
1	Deficiente	Actuación que no cumple con las finalidades del puesto, ni con el logro de las metas establecidas.
2	Regular	Actuación que logra los resultados mínimos esperados de acuerdo con las exigencias del puesto, requiere de un plan de mejoramiento a corto plazo.
3	Buena	Actuación que en forma consistente logra los resultados esperados, de acuerdo con las exigencias del puesto y/o actividades asignadas.
4	Muy Buena	Actuación mejor que la esperada, logra resultados que exceden las exigencias del puesto y/o las actividades asignadas.
5	Sobresaliente	Actuación definitivamente consistente, excelente en el logro de resultados, en relación con las exigencias del puesto y/o las actividades asignadas.

Fuente: INTECAP, Manual de Evaluación del Desempeño, pág. 6.


**Tabla V. Calificación otorgada**

Calificación	Total
Sobresaliente	91% – 100%
Muy Bueno	76% – 90%
Bueno	61% – 75%
Regular	51% – 60%
Deficiente	0% – 50%

Fuente: INTECAP, Manual de Evaluación del Desempeño, pág. 5

En la figura 14 se muestra el formato para realizar la evaluación del desempeño al personal del departamento de Obras y Drenajes

**Figura 14. Formulario de evaluación del desempeño**



**MUNICIPALIDAD DE AMATITLAN**  
 Departamento de Obras y Drenajes  
 6 calle 5a. Avenida Esquina  
 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**Nombre del evaluado:** \_\_\_\_\_  
**Código Corporativo:** \_\_\_\_\_  
**Puesto:** \_\_\_\_\_  
**Periodo de Evaluación:** \_\_\_\_\_  
**Fecha:** \_\_\_\_\_  
**Resultado:** \_\_\_\_\_

		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	SOBRESALIENTE
		1	2	3	4	5
1	Maneja con rapidez y precisión los equipos y sistemas que utiliza para desempeñar su trabajo.					
2	Conoce los procesos del departamento					
3	Respeta los reglamentos, normas y otras disposiciones municipales.					
4	Conoce la razón y el impacto que su desempeño causa en la función del departamento.					
5	Brinda el servicio esperado por su cliente (interno y/o externo).					
6	Brinda atención a lo que se le solicita, exigiéndose cumplir en tiempo y calidad					
7	Coopera con sus compañeros de trabajo					
8	Busca lograr acuerdos aportando ideas en un grupo de trabajo					
9	Expresa sus ideas claramente					
10	Administra sus recursos (tiempo y materiales)					
11	Mantiene el control ante situaciones nuevas					
12	Busca soluciones que contribuyan al término de un problema					
SUBTOTAL						
TOTAL		(SUMATORIA SUBTOTAL/60) *100				

FORTALEZAS	DEBILIDADES

\_\_\_\_\_  
 Firma del Jefe de Departamento de  
 Obras y Drenajes

\_\_\_\_\_  
 Firma del Evaluado

## **5.2 Control de Procesos**

El control de procesos es un instrumento que permitirá evaluar la estabilidad del proceso administrativo de solicitud y emisión de la licencia de construcción, por medio de su implementación se puede distinguir las variaciones debidas a causas asignables de las originadas por el azar. Por lo tanto, brinda la información para decidir si es necesario ajustar un proceso, o bien , si se debe dejar tal como está.

### **5.2.1 Característica de control por medir**

La característica a controlar será el tiempo en que se tiene estimado se lleva la solicitud de la licencia de construcción, que es de 8 días hábiles. Este tiempo de solicitud abarca desde que el solicitante pide información para poder obtener la licencia hasta que el receptor de solicitudes le informa que ha cumplido con los requisitos establecidos y su solicitud procede. De igual forma, el tiempo será la característica de control por medir en el proceso de emisión de la licencia el cual es de 8 días hábiles.

### **5.2.2 Obtención de muestras**

Una vez implementado el nuevo proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción se va a realizar un muestreo al 100% del formulario de seguimiento y la licencia de construcción durante 3 meses, esto debido a que en promedio se recibe por mes 3 formularios de solicitud para obtener la licencia de construcción.


En el proceso de emisión, se obtendrá el tiempo de su duración a partir del formulario de seguimiento de la licencia de construcción, ya que en este se registra la fecha de ingreso de la solicitud y la fecha en que firma el supervisor del Departamento de Obras y Drenajes, con lo cual se puede establecer la duración de este proceso.

En el proceso de emisión, se obtendrá el tiempo de su duración a partir de la fecha en la que firma el supervisor del Departamento de Obras y Drenajes el formulario de seguimiento de la licencia de construcción y la fecha de emisión de licencia de construcción, a través de las cuales se establece el tiempo que duro la solicitud.

### **5.2.3 Hoja de datos**

Para recolectar los tiempos de solicitud y emisión de forma sistemática se utilizará el formulario de recolección de datos, con el fin de obtener una imagen clara del estado del proceso. A través de la utilización del formulario se asegurara la fiabilidad de los datos permitiendo que se verifiquen para saber que estén correctos. En la figura 15 se muestra el formulario a utilizar.

**Figura 15. Formulario de recolección de datos.**



**MUNICIPALIDAD DE AMATITLAN**  
 Departamento de Obras y Drenajes  
 6 calle 5a. Avenida Esquina  
 RECOLECCIÓN DE DATOS

**I. Datos de la persona que recolectó datos**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Puesto:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

Expediente No.	Fecha de ingreso de solicitud ( A )	Fecha de Vo. Bo. Del Supervisor del departamento ( B )	Fecha de emisión de la licencia de construcción ( C )	Tiempo de Proceso de Solicitud, días ( B - A )	Tiempo de Proceso de Emisión, días ( C - B )

**5.2.4 Determinación de los límites de control de medias**

De acuerdo con los datos obtenidos de la recolección, se presentan a continuación los cálculos necesarios para determinar los límites de control.

- Determinación del promedio:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N}$$

Donde:

$\bar{X}$  = Promedio.

$Xi$  = Tiempo obtenido.

$N$  = Número total de formularios revisados.

- Determinación de la desviación estándar:

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum(X_i - \bar{X})^2}{N}}$$

Donde:

$\delta$  = Desviación estándar.

$\bar{X}$  = Promedio.

$X_i$  = Tiempo obtenido.

$N$  = Número total de formularios revisados.

- Determinación de los límites de control:

$$\begin{aligned} \text{LCS} &= \bar{X} + 3 \delta \\ \text{LCC} &= \bar{X} \\ \text{LCI} &= \bar{X} - 3 \delta \end{aligned}$$

Donde:

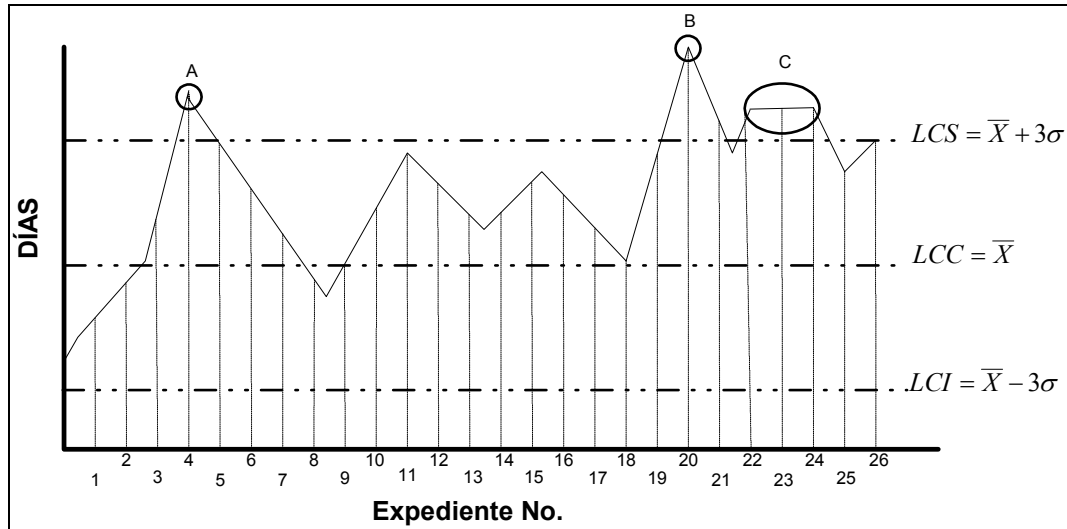
$\delta$  = Desviación estándar

$\bar{X}$  = Promedio

### 5.2.5 Elaboración e interpretación del gráfico de control

Para la elaboración del gráfico de control se deberá seguir el formato ilustrado en la figura 16. En esta figura se colocan los límites de control obtenidos en los espacios que se indican.

**Figura 16. Gráfico de control de proceso**



Una vez realizado el gráfico de control lo importante es implementarlo para captar el estado del proceso de manera precisa, leyendo el gráfico y tomando las acciones apropiadas cuando se encuentra algo anormal en el proceso. El estado del proceso está bajo control cuando la variación se encuentra dentro de los límites de control.

Ahora bien, se dice que el estado del proceso se encuentra fuera de control cuando existen puntos que están fuera de los límites de control, como se ejemplifica en la figura 16 (puntos A, B y C), si se evidencia que hay un ciclo, o que más de 3 puntos se encuentran cerca de los límites superior e inferior de control. Si este fuera el caso, se deben investigar las causas que generan que el gráfico se encuentre fuera de control, para así determinar cuales son las acciones que permitirán corregir y evitar en un futuro que vuelvan a reincidir.



### **5.3 Plan de Control**

Para garantizar que el funcionamiento del proceso administrativo de solicitud y emisión de la licencia de construcción sea eficiente es necesario que el Jefe del Departamento de Obras y Drenajes elabore un plan de control, el cual debe permitirle garantizar que cada una de las actividades que conforman el proceso está siendo constantemente monitoreada.

El plan de control debe incluir, como mínimo, las actividades que se citan a continuación, las cuales se deben llevar a cabo con la frecuencia establecida.

- a. Revisar el manejo de la documentación (mensual): para ello puede elegir al azar expedientes y verificar que cuenten con toda la documentación establecida en el procedimiento. Para esto puede involucrar a personas que laboren en otros departamentos de la municipalidad, ya que muchas veces ellas pueden brindar un valor agregado a través de sus observaciones.
- b. Capacitar y /o entrenar al personal del departamento (bimestral): por medio de la exposición del Jefe del departamento de Obras y Drenajes se debe recordar el proceso al personal del departamento, así como buscar otros cursos que ayuden a desarrollar las habilidades que se identifiquen como oportunidades en la evaluación del desempeño.
- c. Evaluación del desempeño (trimestral): evaluar en este periodo el grado de avance del personal del departamento aplicando la evaluación del desempeño.

- d. Gráficos de Control (semanal): al final de la semana la persona a la que sea asignada esta responsabilidad debe recolectar los datos en el formulario correspondiente, para luego elaborar el gráfico de control. De esta forma se podrá comparar semana a semana el funcionamiento del proceso y de esta forma, determinando así que acciones correctivas se van a tomar para buscar la mejora continua de éste.

## CONCLUSIONES

1. La importancia del proceso administrativo para la solicitud y emisión de la licencia de construcción es garantizar que las actividades se realicen con efectividad, así como, tener definidas las funciones del personal que interviene en el proceso.
2. Las operaciones actuales que conforman el proceso de solicitud de la licencia no están definidas y se realizan a criterio de cada persona que las realiza. Por esta razón el proceso actual no es eficaz y provoca muchas demoras e incumplimiento de los requisitos estipulados en el reglamento de construcción y demás disposiciones municipales.
3. Se debe reestructurar la organización del Departamento de Obras y Drenajes, para dar lugar al nuevo puesto de receptor de solicitudes y al nuevo proceso administrativo. En la reestructuración se elimina la dependencia del departamento de obras y drenajes del departamento de recursos humanos.
4. Las funciones principales descritas en el perfil que se relacionan con el proceso de emisión y solicitud para el proceso administrativo de solicitud y emisión de la licencia de construcción para el Jefe del Departamento de Obras y Drenajes es el cálculo de la tasa municipal y la emisión de la licencia, para el supervisor revisar los expedientes y

dar el visto bueno a estos, para el receptor de solicitudes es ser enlace entre el Departamento de Obras y Drenajes y la población interesada en proyectos de construcción y para el supervisor de la construcción es el de constatar que la dimensiones especificadas en el expediente concuerden con el área de la construcción.

5. El nuevo proceso administrativo de solicitud y emisión de la licencia de construcción contempla por separado un procedimiento para la solicitud y uno para la emisión. El procedimiento para la solicitud inicia con el requerimiento de información por parte del interesado y concluye con el visto bueno del supervisor y el procedimiento de emisión comprende desde el cálculo de la tasa municipal hasta la emisión de la licencia de construcción.
6. Se rediseñaron los formularios para la solicitud y emisión de la licencia de construcción a fin de estandarizar el documento de recolección de la información necesaria para cada procedimiento, así también se rediseño el recibo del pago de la tasa municipal para identificarlo con el expediente al que corresponde. Se crearon dos nuevos formularos, el de seguimiento en el cual se registra el avance en las distintas etapas del proceso y el de inspección de la construcción el cual se registra la comparación de las especificaciones que contiene el expediente y el área de construcción.
7. Los aspectos esenciales para implementar el nuevo proceso son la capacitación del personal del Departamento de Obras y Drenajes e informar a la población sobre el nuevo proceso. También se debe contar con los recursos materiales, humanos y económicos necesarios para la realización de las actividades.

## RECOMENDACIONES

1. Iniciar la gestión correspondiente ante el Consejo Municipal, para la evaluación y aprobación del nuevo procedimiento para la solicitud y emisión de la licencia de construcción en el municipio de Amatlán, con el fin de implementarlo lo antes posible.
2. Antes de poner en marcha el nuevo procedimiento es indispensable que todo el personal que participa en el sepa sus funciones y responsabilidades y comprenda ambos procesos para garantizar desde un inicio que el proceso sea eficiente.
3. El plan de control debe incluir la supervisión de las actividades realizadas, el cumplimiento de los requisitos establecidos, el buen uso de la documentación, evaluación del desempeño y el control estadístico. Es necesario que el plan de control sea evaluado respecto a los resultados obtenidos para hacer los cambios necesarios o enfatizar el control en las áreas que más problema presenten.



## REFERENCIAS

1. **Monografías de la Municipalidad de Amatitlán.**  
(Guatemala, 2001) p. 1 - 4
2. **Monografías de la Municipalidad de Amatitlán.**  
(Guatemala, 2001) p. 7





## BIBLIOGRAFÍA

1. Blum, Milton. Taylor, James. **Psicología Industrial**. 3ª. Edición. México. Editorial Trillas. 1999.
2. Chiavaneto, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. 5ª. edición. Colombia: Editorial McGraw – Hill. 2000.
3. Duncan, Ancherson. **Control de Calidad y estadística industrial**. 5ª. edición. México: Ediciones Alfaomega. 1989.
4. Franklyn Fincowsky, Enrique Benjamín. **Organización de empresas; análisis, diseño y estructura**. 1ª. edición. México: Editorial McGraw Hill. 1998.
5. González, Martín. Olivares, Socorro. **Comportamiento Organizacional: Un enfoque latinoamericano**. 1ª. edición. México: Compañía Editorial Continental. 1999.
6. Hillriegel, Don. Slocum, John. **Administración**. 7ª. edición. México: Editorial Thompson. 1998.
7. Niebel, Benjamín. **Ingeniería Industrial, métodos, tiempos y movimientos**. 9ª. edición. México: Editorial Alfaomega. 1998
8. Samayoa de Pineda, Araceli Judith. **Amatitlán**. 2ª. Edición. Guatemala: Delta Ediciones. 2004.
9. **Monografías de la Municipalidad de Amatitlán**. 2001
10. **Reglamento de construcción de la Municipalidad de Amatitlán**. 1979.



## **ANEXOS**

### **Reglamento de Construcción de la Municipalidad de Amatitlán**

No. del diario Oficial en donde se publico 49 fecha del diario Oficial 15 de  
Noviembre de 1979.

El honorable concejo Municipal de la ciudad de Amatitlán,

#### **CONSIDERANDO:**

Que en vista de la demanda de solicitudes para construcciones, tanto para vivienda como para instalaciones Industriales, las que se han venido autorizando en forma empírica y sin ninguna base legal.

#### **CONSIDERANDO:**

Que es indispensable reglamentar los distintos tipos de construcción, para darle un mejor ordenamiento a las calles y avenidas de la ciudad, al mismo tiempo ofrecer un mejor servicio y seguridad a los habitantes.

## CONSIDERANDO:

Que es deber de las Municipalidades la iniciativa, decisión y ejecución de los asuntos Municipales, así como de emitir las ordenanzas y reglamentos del municipio, ejecutarlos y hacerlos ejecutar.

## POR LO TANTO:

En uso de las facultades que confiere los artos. 4º inc. A) y b) del Dto. 1185 del Congreso de la Republica y 233 y 235 de la constitución de la Republica, aprobar el siguiente:

REGLAMENTO DE CONSTRUCCION PRIVADA DEL MUNICIPIO DE AMATITLAN, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.

## CAPITULO: I

### DISPOSICIONES GENERALES

Articulo 1º. Para realizar y ejecutar toda edificación en el municipio de Amatitlán, deberá obtenerse previamente Licencia de construcción de la Municipalidad y operarse de acuerdo con las normas establecidas en el presente reglamento.

Articulo 2º. Para los efectos de este reglamento las edificaciones se reglamentaran de la siguiente manera:

1. Por su uso o destino en:
  - 1.1 Edificaciones para vivienda
  - 1.2 Edificaciones Comerciales
  - 1.3 Edificaciones Industriales
  - 1.4 Edificaciones de uso mixto
  - 1.5 Edificaciones Agropecuarias
  - 1.6 Edificaciones Recreativas

2. Por su localización en:

2.1 Edificaciones Urbanas

2.2 Edificaciones Sub-urbanas

2.3 Edificaciones rurales

3. Por su duración en:

3.1 Permanentes

3.2 Provisionales

Artículo 3°. Para cada tipo de edificaciones y conforme las necesidades se fijaran las normas pertinentes en acuerdos especiales y en tanto se elaboran serán calificadas por el Departamento de construcción privada de esta Municipalidad.

Artículo 4°. Antes de iniciarse cualquier edificación se debe obtener licencia de construcción de esta municipalidad, sin cuyo requisito la Municipalidad mandara suspender los trabajos hasta que se extienda dicha licencia.

Artículo 5°. No se concederá licencia de construcción en colonias urbanizaciones no autorizadas por la Municipalidad de Amatlán.

Artículo 6°. Cualquier duda que se presente en la aplicación de esta disposición reglamentaria será resuelta por la Alcaldía Municipal, luego solicitar dictámenes al Asesor Jurídico y al departamento de Control de la construcción privada.

## CAPITULO: II DE LAS SOLICITUDES

Artículo 7°. Para la obtención de la licencia de construcción deberá hacerse la solicitud de construcción respectiva.

Artículo 8°. Toda solicitud de licencia de construcción debe presentarse en el formulario que proporcionara el Departamento de construcción Privada de la Municipalidad, al cual se acompañara los siguientes documentos:

- a) Solvencia Municipal de la propiedad
- b) Boletos de Ornato del lugar de su residencia, tanto del propietario como del constructor.
- c) Juego de Planos.
- d) Pliego de especificaciones según la magnitud de la obra

Artículo 9°. En cada solicitud se debe consignar el destino que se le dará a la edificación y la Municipalidad se reserva el derecho de no aprobar una construcción cuando su localización perjudique el sector donde se ubique.

Artículo 10°. Con cada solicitud se deben acompañar los planos que a continuación se detallan:

- a) Plano de registro del predio donde se va a edificar.
- b) Plano de localización de la construcción en el predio.
- c) Plano de la planta general de la obra, con descripción de ambientes.
- d) Plano de acotado de planta y elevaciones.
- e) Plano de cortes longitudinales y transversales.
- f) Plano de instalaciones, red de agua, red de drenaje, y red de electricidad.
- g) Plano de estructuras y detalles
- h) Presentar certificación del registro de la Propiedad.

Artículo 11. Además de los planos mencionados en el artículo anterior la Municipalidad se reserva el derecho de pedir los planos adicionales de detalla que cada obra amerite.

Artículo 12. Con la solicitud de licencia de construcción de instalaciones agropecuarias e industriales que puedan perjudicar la salud Pública se debe acompañar la autorización de la Dirección General de Sanidad Pública.

Artículo 13. Por cualquier construcción que también debe solicitarse con anterioridad a la licencia respectiva y previo a la construcción de la misma, se deberá inscribir un compromiso formal con la Municipalidad donde se aclare el carácter temporal de la obra.

Artículo 14. Antes de otorgarse la licencia de construcción, se deberá alinear de parte de la Municipalidad, tanto el límite exterior de la propiedad como el rostro de la edificación. La alineación Municipal se ajustara a los planos de lotificación autorizadas o a los planos de desarrollo del municipio o a las leyes de derecho de vía.

Artículo 15. En la solicitud respectiva se deberá anotar claramente el tiempo de construcción de la obra así como el costo de la misma.

### CAPITULO: III DE LAS CONSTRUCCIONES

Artículo 16. Cada edificación deberá ser dotada de las instalaciones que su destino exijan y las mismas deben anotarse en los planos de la construcción.

Artículo 17. Toda construcción deberá ser ejecutada por un constructor autorizado por esta Municipalidad.

Artículo 18. Se consideran constructores autorizados todos los Ingenieros y arquitectos colegiados activos y además aquellas personas calificados por el departamento de construcción privada de la Municipalidad.

Artículo 19. Se prohíbe ingerir drenajes de aguas negras, a colectores Municipales de agua de lluvia o a drenajes de cualquier naturaleza.

Artículo 20. Toda obra debe ejecutarse con estricto apego a los planos y especificaciones autorizadas por a Municipalidad. Cualquier cambio debe solicitarse previamente.

Artículo 21. La municipalidad se reserva el derecho de inspeccionar la fiel ejecución de cada obra de acuerdo con los planos y especificaciones, así como de la utilización de materiales calificados, pudiendo rechazar cualquier material o mezcla de mala calidad, o algún trabajo que se califique defectuoso o peligroso.

Artículo 22. Tanto la licencia de construcción como los planos autorizados, deberán permanecer en la obra a la disposición de la Municipalidad.

Artículo 23. El constructor y el propietario de la obra son responsables conjuntamente ante la Municipalidad de que la obra se ejecute con estricto apego a los planos.

#### CAPITULO: IV DE LAS LICENCIAS

Artículo 24. Las licencias de construcción serán extendidas por el departamento de construcción privada de la Municipalidad de Amatitlán.

Artículo 25. La licencia se extenderá por el plazo que se solicite no pudiendo exceder el mismo de un año. Si la obra no fuere concluido se podrá solicitar prorroga de seis meses previo al pago del cincuenta por ciento (50%) adicional de la tasa que le corresponde.

Artículo 26. Si la magnitud de la obra exigiere un plazo mayor de un año, la licencia se concederá por el término necesario de acuerdo con dictamen del



departamento de construcción privada de la Municipalidad. Este plazo solo es aplicable a obras cuyo costo sea superior a los treinta mil quetzales (Q.30,000.00).

Artículo 27. Si una obra no se ejecuta en su totalidad, puede concederse licencia parcial, pero la continuación de la misma implica la obtención de nueva licencia.

## CAPITULO V

### TASA MUNICIPAL DE LICENCIA DE CONSTRUCCION

Artículo 28. Para establecer el valor de la tasa correspondiente se tomara en cuenta el costo declarado por el solicitante, pero la Municipalidad se reserva el derecho de evaluar el mismo de acuerdo con la calidad, clasificación de construcción, en base a los planos y especificaciones de la misma.

Artículo 29. Para cualquier cambio que seese efectuarse o ampliación de la obra autorizada, deberá solicitarse previamente el pago de la tasa adicional que será el complemento de la correspondiente de la obra total.

Artículo 30. En ningún caso se aprobaran reintegros por reducción de valor en la obra autorizada.

Artículo 31. La Municipalidad a través del departamento de construcción privada tiene la obligación de vigilar, ordenar y supervisar todas las construcciones, ampliaciones, reparaciones, modificaciones y demoliciones de edificaciones que se ejecuten dentro de su jurisdicción en tal virtud, tales servicios se redistribuirán mediante el pago de las siguientes tasas:

- a) Viviendas de cualquier naturaleza el dos por ciento (2%) sobre el total del costo.

- b) Construcciones con fines lucrativos de vivienda cualquiera que sea su costo, el 3% sobre el costo total.
- c) Construcciones de otros géneros de edificios tales como de comercio, de diversión, de Educación, de industria, de duración etc. así como los de genero mixto lo que incluye Vivienda y comercio, apartamentos etc. El tres por ciento (3%) sobre el total del costo.
- d) Reparaciones hasta de QUINIENTOS QUETZALES ( Q. 500.00), quedan exentas no así de solicitar la licencia correspondiente, de acuerdo con el reglamento.
- e) Reparaciones hasta de QUINIENTOS QUETZALES ( Q. 500.00), en adelante pagaran el dos por ciento (2%) sobre el costo total. Dicho capitulo cobra vigencia a partir del día siguiente de su publicación el Diario de Centro América.

## CAPITULO: VI DE LAS SANCIONES

Articulo 32. Las infracciones a las disposiciones de este reglamento serán penadas con una o varias de las sanciones siguientes.

- a) Multas
- b) Suspensión de trabajos
- c) Demolición
- d) Prohibición de ocupación o suspensión de uso de la edificación.

Articulo 33. La Municipalidad se reserva el derecho de cobrar multas cuando las obras se ejecutan sin la respectiva licencia, estas multas pueden ascender hasta el monto de la propia licencia.

Articulo 34. Cualquier edificación que se ejecute sin ajustarse a los planos aprobados o que se haga sin la licencia respectiva, será suspendidas por la Municipalidad, la cual se reserva el derecho de ordenar la demolición de obras que contravengan este reglamento y si transcurriera el plazo que se

da para esta demolición lo hará de oficio, cargando el costo de las mismas al propietario.

Artículo 35. El pago de las multas no exonera el requisito de la obtención de la licencia Municipal, la cual también deberá ser cancelada.

Artículo 36. El valor de las multas será fijado por el juzgado de asuntos municipales o en su defecto la Alcaldía Municipal.

Artículo 37. Cualquier caso no previsto en este reglamento, será resuelto por la Municipalidad.

Artículo 38. El presente reglamento entrara en vigor el siguiente día de su Publicación en el Diario Oficial.

Este reglamento fue aprobado por el Consejo Municipal, en acta numero veintinueve, punto tercero, de fecha ocho de junio de mil novecientos setenta y nueve.

Eduardo Mirón Cáceres  
Alcalde Municipal

Jose Antonio Alfaro Mijangos  
Sindico 1º.

Augusto Garcia  
Sindico 2º.

Hugo Leonel Ardon Zavala  
Concejal 1º.

Ignacio Godoy  
Concejal 2º.

Álvaro Alfonso Diaz Donis  
Concejal 3°.

Rolando Pineda  
Concejal 4°.

Benjamin Flores Godoy  
Concejal 5°.

Juan Francisco Chavez  
Concejal 6°.

Jose Armando Ovalle  
Concejal 7°.

Carlos Roberto Batres  
Concejal 8°.

Benito Juarez C.  
SECRETARIO MUNICIPAL