



MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO LA LAGUNA, SOLOLA

CENTRO DE MONITOREO MANUAL DE FUNCIONES, REGLAMENTO Y ATRIBUCIONES





INDICE:

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. JUSTIFICACIÓN**
- 3. ANTECEDENTES**
- 4. OBJETIVOS**
- 5. SUSTENTO LEGAL**
- 6. SUSTENTO TEÓRICO**
- 7. ESTRUCTURA LEGAL Y FUNCIONAL**
- 8. FUNCIONES**
- 9. ATRIBUCIONES**
- 10. CARGA HORARIA DE LOS SERVICIOS**
- 11. ARTICULACIÓN INTERDEPARTAMENTO**
- 12. ORGANIGRAMA LEGAL**
- 13. FLUJOGRAMA**
- 14. REGLAMENTO INTERNO**
- 15. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS**
- 16. PLAN DE MANTENIMIENTO**
- 17. PROTOCO DEL CENTRO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN**
- 18. SISTEMA DE EVALUACIÓN**



1. PRESENTACIÓN

El presente documento es sistematización pionera de una prestación de servicio público a través del Centro de Monitoreo. La seguridad integral de todos los sectores de la población residente y visitante es el marco referencial y el sustento esencial que impulsa este servicio.

El sustento legal, los lineamientos administrativos y técnicos del Concejo Municipal, la fundamentación científica en materia de uso y manejo de tecnología, los objetivos estratégicos y operativos de los planes de la administración municipal vigente, la articulación óptima con autoridades gubernamentales que prestan servicios de seguridad pública, el sector justicia, la reglamentación interna y los procedimientos de uso, nos hacen visionar un ordenamiento del trabajo del Centro de Monitoreo para cumplir con los objetivos de municipio organizado y funcional para lograr el bien común constitucional.

En el documento se describen las razones fundamentales sobre la necesidad del Centro de Monitoreo, los antecedentes recientes sobre su instalación, uso y resultados, el objetivo central, así mismo los objetivos para lograr su operatividad y funcionalidad, su sustento legal tanto municipal como gubernamental, la sustentación teórica básica para alinear con las innovaciones tecnológicas y digitales de vanguardia, las funciones básicas como centro y parte importante de la institución municipal, las atribuciones y responsabilidades de la dirección y cada uno de los técnicos trabajadores, la importancia y relación estratégica con los demás departamentos que funcionan en la municipalidad, también la vital relación con las instituciones y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que funcionan en el municipio, la estructura legal y funcional que la organización interna de los servicios acordados por el Concejo Municipal, la organización interna del centro, su organigrama legal y funcional, su reglamentación interna y su relación inmediata con las autoridades municipales. También contiene sus procedimientos administrativos y técnicos de operatividad, su plan de mantenimiento y su evaluación específica para poder seguir sirviendo con eficacia y eficiencia.



2. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo integral de un municipio requiere de una organización comunitaria sólida, desde una buena administración municipal, la organización ciudadana, la organización sectorial, el concejo municipal de desarrollo –COMUDE, los consejos comunitarios de desarrollo –COCODES y los servicios prestados por todos los entes organizados tanto públicos, municipales, privados así como de otra naturaleza deben ser de alta calidad para lograr el bien común y el desarrollo deseado, planificado y ejecutado con fundamento en los planes aprobados.

El ordenamiento y la reglamentación de los servicios que los distintos departamentos y dependencias municipales ofrecen a toda la población, requiere de lineamientos legales, administrativos, técnicos y sobre todo el perfil adecuado del personal para cumplir con estándares de calidad las responsabilidades individuales y colectivas asignadas en el Manual de Funciones y Atribuciones de la Administración Municipal.

El Centro de Monitoreo por su naturaleza tecnológica es un departamento con carácter especializado en materia de uso de tecnología de vanguardia y los avances tecnológicos que desde su desarrollo y uso desde los países superdesarrollados, inciden en corto tiempo en el nivel nacional y local para continuar utilizando las innovaciones digitales. Esta especialización requiere de recursos financieros y presupuestarios en forma constante por el funcionamiento y los cambios que se requieren, pero lo más importante es contar con un personal de alta formación en tecnología para brindar un buen servicio y sobre todo presentar los resultados estratégicos para el bien vivir de toda la población.

San Pedro la Laguna, es un municipio estratégico en el movimiento poblacional, tanto local como el flujo de personas externas de otros municipios y departamentos cercanos que con fines comerciales y turísticos visitan frecuentemente el municipio, además el buen flujo de visita turística de extranjeros que constantemente visitan, inclusive hasta permanecen por semanas y meses con fines diversos. Este movimiento poblacional obliga a contar con un servicio de monitoreo profesional para la seguridad ciudadana integral y la seguridad colectiva de los visitantes.



Lo descrito anteriormente es razón fundamental para el establecimiento de un Centro de Monitoreo, su sistematización y su modernización permanente. Aquí radica parte esencial de la información que puede servir para un desarrollo integral del municipio.

3. ANTECEDENTES

Esta administración municipal iniciada en Enero del 2016, no encontró registros sistemáticos de la anterior administración municipal a pesar que funcionó un centro de monitoreo, razón por la cual creemos necesario establecer un marco de ordenamiento para optimizar los pocos recursos disponibles y alcanzar mejores resultados para coadyuvar el goce público de una seguridad para todos los sectores de la población.

Las deficiencias y limitaciones de integración, organización y funcionamiento, encontrados, se han venido superando paulatinamente, hay mucho por hacer pero los servicios actuales están logrando los objetivos estratégicos trazados por la actual administración municipal. Porque a pesar de haber pasado este centro de monitoreo por la administración municipal anterior, se organizó empíricamente reduciendo solamente en la instalación de pocas cámaras de vigilancia para poco uso, poco registro y muy poca incidencia en el sistema de seguridad ciudadana, por lo consiguiente pocos resultados al servicio de toda la población. Podemos sintetizar la pobreza tecnológica de lo que encontramos en: 14 cámaras PTZ instaladas en toda la población, pero sólo cuatro funcionando y las cámaras de una generación obsoleta, además dos cámaras, una en el corredor de la municipalidad y otra dentro del local donde funciona el Centro de Monitoreo, de igual deficiencia. También se encontró información grabada de hechos locales sin relevancia, sin sistematización. En materia de documentación sólo se encontró un libro de asistencia sobre los turnos de los empleados del centro de monitoreo. Los medios y recursos encontrados no tienen nada que ver con un servicio de calidad, por supuesto con resultados de calidad para el desarrollo integral del municipio.

En cuanto a las cámaras instaladas encontradas además de ser muy deficientes, obsoletas, estaban funcionando en serie, es decir con el colapso de una cámara afectaba en serie las demás cámaras de la línea.



Al iniciar nuestra responsabilidad como equipo técnico del Centro de Monitoreo en esta administración, así como afirmamos anteriormente, no encontramos registros ni archivos clasificados, inexistencia de un manual de funcionamiento, ausencia de reglamentación y ningún lineamiento de funciones y atribuciones básicas, además habían desperfectos técnicos en los aparatos instalados. Esta deficiencia limitó mucho el inicio de nuestro trabajo, en consecuencia limitó los resultados en los primeros meses de la actual administración municipal. Paulatinamente hemos ido resolviendo los problemas y limitaciones con deseos de mejoramiento, con organización adecuada, lineamientos claros de trabajo, establecimiento de metas de trabajo y la entrega de resultados de trascendencia para las autoridades correspondientes.

De 16 cámaras instaladas encontradas y 6 en funcionamiento hemos pasado actualmente a contar con 82 cámaras al servicio de la población, con tecnología más avanzada, inclusive con conexión satelital online para emergencias de más exigencias de información, hemos ordenado los registros y archivos básicos para contar con la información estratégica requerida por la coordinación interinstitucional.

Con plena seguridad afirmamos que si no hemos alcanzado los mejores resultados por el tiempo de intento de sistematización, también podemos afirmar que los lineamientos de trabajo que tenemos incluidos en los planes nos han ayudado mucho para lograr los resultados. Queda mucho por hacer pero existe la visión clara de que el Centro de Monitoreo al servicio de la Municipalidad y la población de San Pedro la Laguna tiene vital importancia para un presente ordenado y seguro, y un futuro mejor. En cuanto a la participación ciudadana hay mucha demanda de información grabada que los interesados solicitan a la Dirección del Centro, la cual es atendida en el menor tiempo posible a partir de los procedimientos señalados en el Protocolo establecido por la administración municipal. Es decir la población en general ha comprendido la importancia del Centro y que sus servicios específicos ayudan a esclarecer hechos que atentan contra el orden público a través de las autoridades correspondientes y al mismo tiempo para la recuperación de objetos de valor que nada tienen que ver con el orden público. Ayuda grandemente al orden de circulación vehicular para un tránsito que posibilite la funcionalidad del movimiento poblacional. En materia de mantenimiento de una educación ambiental funcional, los servicios del Centro también ayudan en gran manera a brindar información sobre basureros



clandestinos, fugas de agua potable y otros asuntos medioambientales. En resumen podemos afirmar que no hay ningún ámbito de la vida pública del municipio donde el Centro de Monitoreo no esté presente.

4. OBJETIVOS

Objetivo Principal:

Sistematizar información documental y digital para fortalecer la seguridad integral en el municipio.

Objetivos Específicos:

- Sistematizar información documental y digital para el buen funcionamiento del Concejo Municipal, los departamentos y dependencias de la administración municipal.
- Sistematizar información para garantizar medios de prueba al servicio de los tribunales de investigación oficial como el Ministerio Público y las dependencias del Organismo Judicial.
- Sistematizar información para garantizar la seguridad ciudadana en el municipio.
- Establecer apoyo logístico de información sistemática en materia de movimiento vehicular, peatonal y tránsito en general.
- Establecer información sistemática sobre los asuntos que fortalecen o dañan los recursos medioambientales.
- Sistematizar información y entregar a las autoridades correspondientes, así mismo a los sectores interesados mediante un protocolo establecido.

5. SUSTENTO LEGAL

Código Municipal: Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

Primer considerando: "... son deberes del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona..."

Segundo considerando: "Que la Constitución Política de la República reconoce y establece el nivel de Gobierno Municipal, con autoridades electas directa y popularmente, lo que implica el régimen autónomo de su administración, ... al régimen municipal respaldando su autonomía que la Carta Magna consagra, para que en el marco de ésta se promueva su desarrollo integral y el cumplimiento de sus fines".



Tercer considerando: "Que el proceso de modernización y descentralización del Estado guatemalteco desarrolla una nueva visión de administración que interpreta el contenido del Acuerdo de Paz Firme y Duradera..."

Artículo 3, Autonomía: "... elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende sus servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos.

Artículo 5, Servicio a los intereses públicos: Los municipios y otras entidades locales sirven a los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, descentralización. Desconcentración y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable.

Artículo 34, Reglamentos internos: El Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal, reglamento de viáticos y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal.

Artículo 35, Atribuciones generales del Concejo Municipal: inciso e) "El establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales..."

Inciso j) "La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos, para lo cual impulsará el proceso de modernización tecnológica de la municipalidad..."

Artículo 72, "Servicios públicos municipales: El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, en los términos indicados en los artículos anteriores, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo..."

Artículo 73, Forma de establecimiento y prestación de los servicios municipales:

Los servicios públicos municipales serán prestados y administrados por:

- a) La municipalidad y sus dependencias administrativas, unidades de servicio y empresas públicas.



Artículo 107, Libre administración: La municipalidad tiene la administración de sus bienes y valores sin más limitaciones que las establecidas por las leyes.

ACUERDO MUNICIPAL DE CREACIÓN DEL CENTRO DE MONITOREO

6. SUSTENTO TEÓRICO

La tecnología de información es una disciplina científica enfocada en el estudio, investigación y desarrollo e innovación de las técnicas y procedimientos, aparatos y las herramientas para la sistematización de una base de datos estratégicos que una institución u organización necesita para un buen funcionamiento.

La tecnología es una herramienta que necesita la administración municipal para poder cumplir las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar que sirven para lograr los objetivos y metas trazadas por el Concejo Municipal, a partir de una buena organización, empleados capacitados, recursos materiales, financieros y tecnológicos al servicio del centro. Estas funciones están asignadas en ley y a partir de los requerimientos de los sectores de la población.

Como tecnología designamos al conjunto de conocimientos de orden práctico y científico, que articulados bajo una serie de procedimientos, técnicas y métodos de rigor técnico, son aplicados para la obtención de información básica y práctica que puedan satisfacer las necesidades prácticas de un municipio para su desarrollo integral

Actualmente existen una serie de aparatos que sirven para la sistematización de la información estratégica, tales como computadoras y cámaras de última generación, sistemas de información, redes y servicios satelitales que ayudan a tomar decisiones correctas y ejecutar las tareas en tiempo real y a distancia. Comprendemos que los recursos financieros disponibles en la administración municipal local no es suficiente para contar con un Centro de Monitoreo modelo, pero podemos afirmar por razones comparativas y opiniones externas que San Pedro la Laguna, tiene un avance significativo en esta materia. En el nivel departamental se puede afirmar que el Centro de Monitoreo de San Pedro la Laguna es uno de los mejores en servicios técnicos y documentales.

No existe actualmente país, gobierno nacional, regional o local, institución, organización y empresa que no utilice tecnología de información para su desarrollo integral.



7. ESTRUCTURA LEGAL Y FUNCIONAL

La Dirección administrativa y técnica

- Operador de Cámara 1 (Dirección)
- Operador de Cámara 2
- Operador de Cámara 3
- Operador de Cámara 4
- Operador de Cámara 5
- La Oficina Municipal de Acceso a la Información

8. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Se conceptualiza como función la actividad estratégica que corresponde al Centro de Monitoreo como parte esencial de una organización y funcionamiento municipal.

Se conceptualiza como atribución lo que corresponde como responsabilidad personal de cada uno de los empleados del centro descrito en el Manual de Funciones y atribuciones.

Funciones:

- Establecer una organización interna funcional para lograr los objetivos de sistematizar información digital para fortalecer el sistema de seguridad integral del municipio.
- Establecer un reglamento interno para el buen funcionamiento del centro y así cumplir con su objetivo estratégico.
- Elaborar planes operativos anuales y planes específicos para cumplir sus objetivos de sistematizar la información para el buen funcionamiento de la administración municipal y la seguridad en el municipio.
- Informar a las autoridades municipales correspondientes sobre información estratégica de carácter emergente o a las autoridades específicas de justicia y de los servicios de seguridad pública, así mismo a la población en general.
- Sistematizar la información digital para su registro y archivo y sus entregas correspondientes conforme al protocolo establecido.
- Establecer un protocolo de servicios de entrega de información digital a quien corresponda, siguiendo los mecanismos y procedimientos establecidos.
- Establecer un sistema de investigación para conocer con profundidad el uso adecuado de la tecnología disponible al servicio del municipio.



- Establecer un sistema de capacitación y actualización permanente del personal que labora en el centro.
- Establecer un sistema de mantenimiento técnico de alto nivel para la tecnología disponible en el centro y la instalada en el municipio.
- Solicitar a las autoridades municipales correspondientes sobre la tecnología necesaria para el mejoramiento de los servicios de captación de información, así mismo para su sistematización.
- Contar con información clasificada para servir los requerimientos de las distintas autoridades y sectores del municipio.

9.-Atribuciones:

- **Dirección administrativa y técnica:**
 - ✓ Dirigir y coordinar los componentes legales, administrativos y técnicos del Centro de Monitoreo.
 - ✓ Dirigir y coordinar procesos de planificación anual y planificación de atención de contingencias.
 - ✓ Asumir la responsabilidad de un buen funcionamiento integrado del Centro de Monitoreo.
 - ✓ Responsabilizarse del buen uso de toda la tecnología instalada y asignada al Centro de Monitoreo.
 - ✓ Dirigir y coordinar el registro, archivo y sistematización de toda la información documental y digital del centro.
 - ✓ Velar por el fiel cumplimiento del Reglamento Interno y del Protocolo del Centro de Monitoreo.
 - ✓ Informar periódicamente al Alcalde Municipal y al Concejo Municipal sobre información estratégica, relevante y emergente para su tratamiento.
 - ✓ Coordinar acciones y mecanismos de información estratégica con autoridades competentes de las instituciones gubernamentales.
 - ✓ Atender requerimientos de información estratégica basados en los fundamentos legales y procedimientos administrativos y técnicos establecidos en el Protocolo del centro.
 - ✓ Establecer reuniones estratégicas con el personal del centro para optimizar los servicios.
 - ✓ Coordinar reuniones con autoridades, también con el consejo municipal de desarrollo, consejos comunitarios de desarrollo y representantes del municipio, cuando le sea requerido por el alcalde municipal y el concejo municipal.



- ✓ Evaluar periódicamente el funcionamiento del Centro de Monitoreo para resolver limitantes que impidan el funcionamiento óptimo.
- ✓ Evaluar el desempeño personal, profesional y laboral de los empleados del centro e informar a las autoridades correspondientes.
- ✓ Entregar un informe anual e informes específicos de labores al alcalde municipal y al concejo municipal.
- ✓ Proceder administrativamente con empleados del Centro de Monitoreo que incumplan sus responsabilidades asignadas legalmente a través de las normas establecidas en el Reglamento Interno.
- **Operadores Técnicos de Cámaras:**
 - ✓ Cumplir y aplicar lineamientos y acciones legales, administrativos y técnicos establecidos en el Centro de Monitoreo.
 - ✓ Cumplir con el Reglamento Interno y el Protocolo establecidos del Centro.
 - ✓ Participar en la planificación operativa anual y en los planes específicos del centro.
 - ✓ Asumir la responsabilidad del buen uso de la tecnología entregada para cumplir los objetivos de cada puesto asignado.
 - ✓ Establecer el registro, archivo y sistematización de toda la información documental y digital del centro que le corresponde.
 - ✓ Establecer un ordenamiento de los resultados de su trabajo en cada jornada o turno establecidos.
 - ✓ Cumplir con las responsabilidades asignadas, sean de carácter emergente y ordinarias.
 - ✓ Cumplir con los turnos establecidos y los horarios específicos para un servicio ordenado.
 - ✓ Informar a la coordinación del centro, por los procedimientos establecidos sobre información básica ordinaria y emergente.
 - ✓ Representar al coordinador del centro, en casos necesarios o emergentes para atender reuniones convocadas por las autoridades municipales.
 - ✓ Atender requerimientos de información estratégica basados en los fundamentos legales y procedimientos administrativos y técnicos establecidos en el Protocolo del centro.
 - ✓ Asistir a reuniones de trabajo de información general convocadas por el alcalde municipal y concejo municipal.
 - ✓ Asistir a reuniones de trabajo convocadas por la dirección del centro.



- ✓ Participar en la evaluación de funcionamiento del Centro de Monitoreo para resolver limitantes que impidan el funcionamiento óptimo.
- ✓ Participar con iniciativas para superar las limitaciones tecnológicas encontradas en el ejercicio de sus atribuciones.
- ✓ Entregar un informe anual e informes específicos requeridos o no, sobre sus labores a la dirección del centro sobre los logros y sugerencias para mejorar el trabajo.
- ✓ Apoyar incondicionalmente a la Dirección del Centro de Monitoreo para cumplir con todas las funciones establecidas.

10.-CARGA HORARIA DE LOS SERVICIOS

- El horario legal establecido para entregar solicitudes de información con los requisitos previos descritos anteriormente es de 8:00 am a 18:00 horas de lunes a viernes. Es el mismo horario para requerir respuestas a las solicitudes presentadas.
- Los fines de semana, sábado y domingo y días oficiales de asueto, feriado y festivos oficiales, los operadores del Centro de Monitoreo laborarán en los turnos establecidos pero no se atenderán solicitudes de información.

11.-ARTICULACIÓN INTERDEPARTAMENTOS E INTERDEPENDENCIAS MUNICIPALES:

La administración municipal como un sistema de servicios legales, administrativos, técnicos, sociales, culturales, ambientales y de otra índole al servicio de toda la población, debe estar organizada de una manera científica de muy alto nivel para cumplir con los objetivos constitucionales y los contenidos en el Código Municipal y otras leyes ordinarias para lograr el bien común. En este orden de ideas, el sistema funciona y brinda los resultados deseados si hay una articulación permanente, funcional, recíproca, bilateral o multilateral, multidireccional y altamente asertiva, para que todos los departamentos, miembros, componentes, dependencias y unidades de la administración municipal funcionen para el desarrollo integral del municipio.

El Centro de Monitoreo contempla en su estructura y funcionamiento óptimo las relaciones interdepartamentales e interdependencias, tanto en las formas verticales y horizontales para servir la información oportuna, adecuada y en los tiempos necesarios.

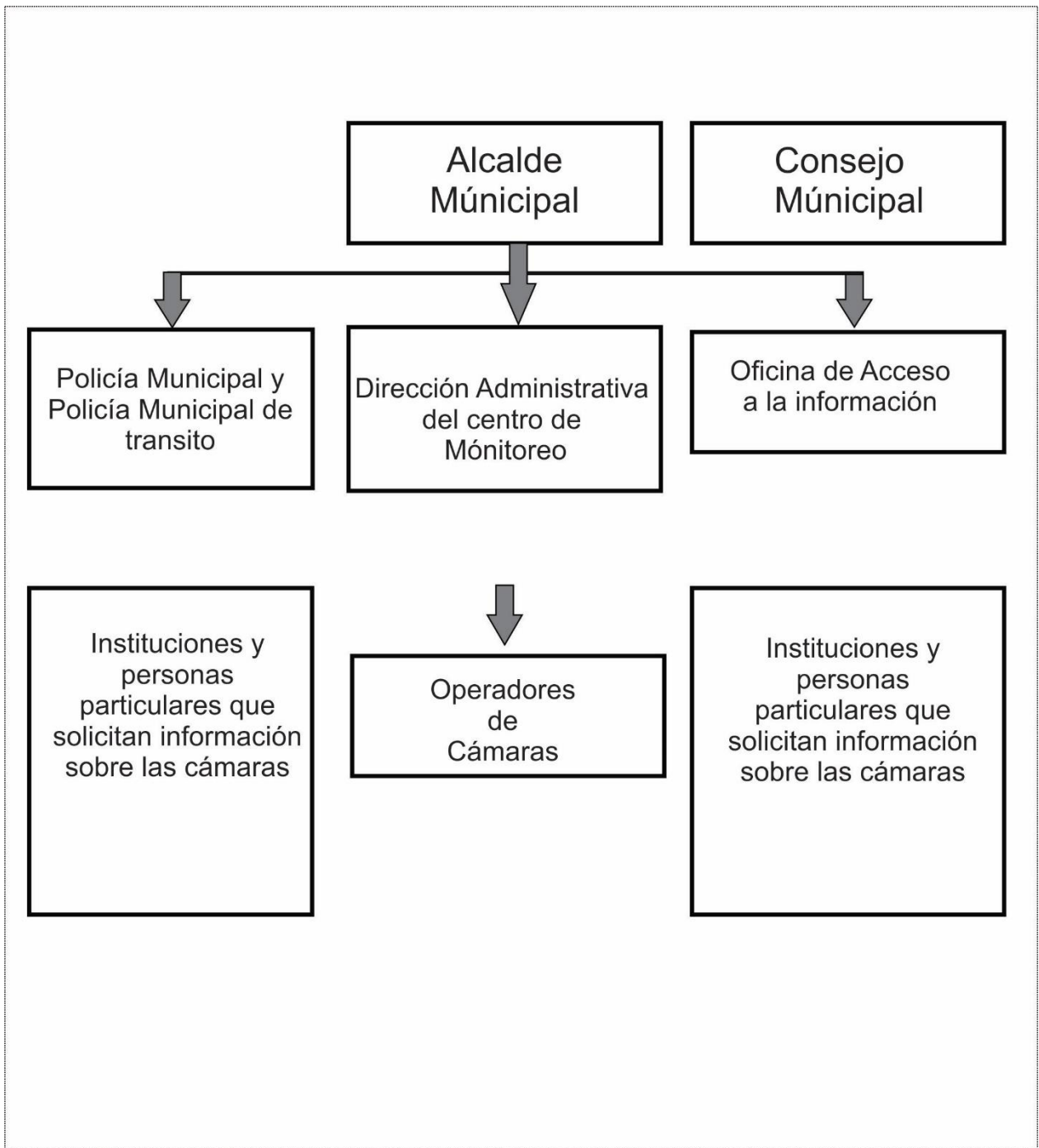


En materia de formación y capacitación del personal del centro, existen vínculos y se establecerán otros vínculos con instituciones y organizaciones especializadas en tecnología e informática. En su organigrama legal y funcional aparecen claramente las articulaciones actuales.



12.-ORGANIGRAMA LEGAL

13.-FLUJOGRAMA





14.-REGLAMENTO INTERNO:

- Asistir a reuniones de trabajo de información general convocadas por el alcalde municipal y concejo municipal.
- Asistir a reuniones de trabajo convocadas por la dirección del centro.
- Participar en la evaluación de funcionamiento del Centro de Monitoreo para resolver limitantes que impidan el funcionamiento óptimo.
- Entregar un informe mensual, anual e informes específicos requeridos o no, sobre sus labores a la dirección del centro sobre los logros y sugerencias para mejorar el trabajo.
- Apoyar incondicionalmente a la Dirección del Centro de Monitoreo para cumplir con todas las funciones establecidas
- Cumplir con las responsabilidades asignadas, sean de carácter emergente y ordinarias.
- Cumplir con los turnos establecidos y los horarios específicos para un servicio ordenado.
- Informar a la coordinación del centro, por los procedimientos establecidos sobre información básica ordinaria y emergente.
- Respetar al coordinador del centro.
- Usar el teléfono solo para el trabajo relacionado con el centro de monitoreo.
- NO redes sociales para uso personal.
- Informar inmediatamente cuando alguna herramienta de trabajo deja de funcionar ya sea impresora, computadora, cámaras, redes a su encargado.
- No dejar entrar a ninguna persona que no tenga autorización, seguir el manual de funciones y procedimientos respectivos.
- Mantener limpia la oficina todos los días.
- La oficina de monitoreo no es bodega para las demás dependencias
- En caso de ausencia laboral presentar nota con autorización previa.
- En caso de emergencia (enfermedad) presentar nota de parte médica.
- Hacer uso correcto de las cámaras y herramientas de trabajo.
- Mover periódicamente las cámaras PTZ
- Cualquier persona que ingrese al centro (previa autorización) deberá poner su nombre y firma en el libro de la Bitácora.
- Respetarse como compañeros de trabajo.
- Todo operador de cámaras no puede salir a cada rato, (baño, emergencias son excepciones)



15.-PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS.

Administración de personal bajo la responsabilidad de la Dirección del Centro:

- Conocer ampliamente la ficha técnica de cada operador de cámaras para aprovechar sus capacidades tecnológicas para poner al servicio del centro.
- Controlar el desempeño personal y profesional de cada operador de cámaras dentro del Centro de Monitoreo.
- Reconocer el desempeño de calidad o una acción extraordinaria del operador de cámara que pone al servicio de la población.
- Dialogar con el operador de cámara sobre algunos asuntos que necesitan mayores esfuerzos o mejoramiento de los servicios bajo su responsabilidad.
- Evaluar con criterios técnicos a través de instrumentos, el desempeño de cada operador de cámara.
- Revisar los productos informativos que cada operador de cámara entrega al finalizar un turno y los productos acumulados en un mes.

Selección de personal:

- Informar a las autoridades municipales: Alcalde municipal y Concejo municipal sobre algún puesto vacante de operador de cámara.
- Proponer a las autoridades municipales sobre la necesidad de crear más puestos técnicos para mejorar los servicios.
- Evaluar técnicamente al personal que solicita empleo en el centro.
- Emitir una opinión sobre las personas que llenan el perfil técnico para trabajar en el centro.



16.-PLAN DE MANTENIMIENTO

La estrategia de mantenimiento en materia tecnológica es un eje transversal que debe cuidarse en forma permanente para garantizar el funcionamiento óptimo de todos los instrumentos tecnológicos instalados al servicio de toda la población.

Existen acciones coyunturales que por las mismas razones de uso permanente tanto de cámaras y computadoras, que necesitan una atención inmediata y emergente para seguir garantizando los servicios, para estas contingencias es muy importante contar en la bodega oficial de la municipalidad los repuestos y accesorios básicos necesarios para resolver los problemas de forma inmediata. En este orden de ideas también habrá que contar con algunos instrumentos mayores, tales como cámaras, impresoras, computadoras, discos duros externos e internos, teclados y mouses, para sustituir inmediatamente los que dejan de funcionar a través del servicio profesional de técnicos contratados, cuando los casos así los requieren.

Los problemas de orden mayor necesitarán la intervención de profesionales de la tecnología instalada para resolverlos en los tiempos mínimos necesarios.

Al mismo tiempo el establecimiento de un contrato o convenio con alguna empresa de tipo tecnológico es vital para sistematizar procesos de mantenimiento periódico a cada semestre, con el fin de que todos los instrumentos tecnológicos instalados funcionen en forma óptima.



17.-PROTOCO DEL CENTRO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN:

Requisitos:

- Solicitar información en donde corresponde, en la Oficina Municipal de Acceso a la Información. Llenando el formulario correspondiente.
- Presentar una copia del documento personal de identificación –DPI, para dejar constancia del procedimiento administrativo y legal. No es posible dar información a menores de edad.
- Presentar la boleta de pago en original como costo autorizado del servicio por razones de materiales, tales discos, copias y otros materiales, para vecinos de San Pedro la Laguna Q 15.00 y de Q25.00 para personas no residentes en el municipio. El pago se realiza en la Tesorería Municipal.
- Entregar la información solicitada en los términos que fija la Ley de Acceso a la Información, diez días hábiles como tiempo máximo.
- El horario legal establecido para entregar solicitudes de información con los requisitos previos descritos anteriormente es de 8:00 am a 18:00 horas de lunes a viernes. Es el mismo horario para requerir respuestas a las solicitudes presentadas.
- La persona de la Oficina Municipal de Acceso a la Información que recibe los materiales informativos físicos solicitados debe firmar de recibido cualquier información entregada.
- La Policía Nacional Civil, Policía de Turismo, Policía Municipal y Policía Municipal de Tránsito pueden tener acceso presencial en las oficinas del centro sólo en casos necesarios y debidamente autorizados por el Alcalde Municipal a través de una nota de autorización, vía teléfono, otro medio digital o verbalmente en forma directa, quedando prohibido la grabación desde cualquier dispositivo dentro del Centro de Monitoreo.
- Informar mensualmente al Alcalde Municipal sobre la información entregada.
- Fuera del Protocolo establecido está totalmente prohibido dar cualquier tipo de información.
- Los fines de semana, sábado y domingo y días oficiales de asueto, feriado y festivos oficiales, los operadores del Centro de Monitoreo laborarán en los turnos establecidos pero no se atenderán solicitudes de información.



SISTEMA DE EVALUACIÓN:

El sistema de evaluación en cualquier institución gubernamental o privada es sumamente importante para lograr los resultados deseados en los tiempos establecidos.

Se establecen instrumentos de evaluación y monitoreo para dar seguimiento a cada una de las acciones establecidas en cada plan del centro para garantizar el logro de objetivos y resultados previstos.

URGENCIAS:

1. ACUERDO MUNICIPAL****
2. MANUAL DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA MUNICIPALIDAD
3. ESTRATEGIAS OPERATIVAS 2,020 DEL CENTRO DE MONITOREO