

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

de los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	El GAD Municipal de Guatemala ofrece los servicios de agua potable y alcantarillado para la ciudad de Guatemala y Santa.	1) El trámite se inicia por medio del formulario de una solicitud que se llena conjuntamente con el solicitante y la secretaria en la ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos. 2) Una vez que haga la inspección el Sr. Marco Cobos entregará una lista de materiales para que complete el servicio. 3) El Sr. Marco Cobos	1) Certificado de no haberse inscrito (Recaudación Municipal). 2) Permiso de construcción o Línea de Financiamiento (Urbanización). 3) Copia de la cédula y certificado de votación a color. 4) Copia impresa de la escritura. 5) En caso de no ser el propietario del predio, presentar copia de la cédula, certificado de votación a color y copia del poder legal. 6) Hoja de Lista de materiales para la	1) La inspección deberá tener la supervisión de Servicios Públicos conjuntamente con el solicitante. 2) La secretaria revisará que el solicitante haya presentado todos los requisitos. 3) La secretaria para la Inspección de Servicios Públicos. 4) El Director de Servicios Públicos envía al Sr. Marco Cobos para que realice la inspección para	1) La atención en ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos es de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 y de 13:30 a 16:30. 2) No existe	1 semana	Para todos los ciudadanos que dispongan de una acometida de agua potable	GAD Municipal de Guatemala	Calle 14 de mayo y Cuenca. Teléfono 2780557 extensión 109	Ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos	No	NA	SOLICITUD DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO	5	5	95%	
2	CAMBIO DE DIAMETROS DE CONCRETOS COMERCIALES	El GAD Municipal de Guatemala ofrece los servicios de cambio de diámetro de acometidas de agua potable que posea para la ciudad de Guatemala y Santa.	1) El trámite se inicia por medio del formulario de una solicitud que se llena conjuntamente con el solicitante y la secretaria en la ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos. 2) Una vez que haga la inspección el Sr. Marco Cobos entregará una lista de materiales para que complete el servicio. 3) El Sr. Marco Cobos	1) Estado financiero respaldado por un ingénieur civil en el que se indique el nuevo diámetro de la acometida que se desea cambiar. 2) Certificado de no haberse inscrito (Recaudación Municipal). 3) En caso de no ser el propietario del predio, presentar copia de la cédula, certificado de votación a color y copia del poder legal. 4) Hoja de Lista de materiales para la	1) La inspección deberá tener la supervisión de Servicios Públicos conjuntamente con el solicitante. 2) La secretaria revisará que el solicitante haya presentado todos los requisitos. 3) La secretaria para la Inspección de Servicios Públicos. 4) El Director de Servicios Públicos envía al Sr. Marco Cobos para que realice la inspección para	1) La atención en ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos es de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 y de 13:30 a 16:30. 2) No existe	1 semana	Para todos los ciudadanos que dispongan de una acometida de agua potable	GAD Municipal de Guatemala	Calle 24 de mayo y Cuenca. Teléfono 2780557 extensión 109	Ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos	Si	NA	SOLICITUD DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO	1,941	1,947	95%	
3	ARRENDAMIENTO DE LOS LOCALES COMERCIALES DEL CENTRO COMERCIAL MUNICIPAL DE GUATEMALA	El GAD Municipal de Guatemala ofrece los servicios de arrendamiento de los locales comerciales del Centro Comercial Municipal de Guatemala.	1) El trámite se inicia por medio del formulario de una solicitud que se llena conjuntamente con el solicitante y la secretaria en la ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos. 2) Una vez que haga la inspección el Sr. Marco Cobos entregará una lista de materiales para que complete el servicio. 3) El Sr. Marco Cobos	Requisitos para arrendamiento de locales en el Centro Comercial Municipal: 1) Oficio dirigido al señor Alcalde para la renovación del contrato. 2) Copia de la Cédula y certificado de votación. 3) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 4) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 5) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 6) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 7) Certificado médico. 8) Una carpeta con	Oficio entregado por el usuario deberá ser aprobado y firmado por el Sr. Alcalde y una vez pasada a la Oficina de Comisaría Municipal se procede a dar a conocer al cliente que su oficina ha sido aceptada y se dispone completar con los requisitos faltantes una vez entregada toda la documentación se procede a realizar el contrato.	1) La atención en ventanilla de la Oficina de Comisaría Municipal es de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 y de 13:30 a 16:30. 2) No existe	1 semana	Para todos los ciudadanos mayores de edad.	GAD Municipal de Guatemala	Calle 24 de mayo y Cuenca. Teléfono 2780557 extensión 109	Oficina de Comisaría Municipal	No	NA	NA	3	0	98%	
4	ARRENDAMIENTO DE LOCALES EN EL TERMINAL TERRESTRE MUNICIPAL DE GUATEMALA	El GAD Municipal de Guatemala ofrece los servicios de arrendamiento de los locales comerciales del Terminal Terrestre Municipal de Guatemala.	1) El trámite se inicia por medio del formulario de una solicitud que se llena conjuntamente con el solicitante y la secretaria en la ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos. 2) Una vez que haga la inspección el Sr. Marco Cobos entregará una lista de materiales para que complete el servicio. 3) El Sr. Marco Cobos	Requisitos para arrendamiento de locales en el Centro Comercial Municipal: 1) Oficio dirigido al señor Alcalde para la renovación del contrato. 2) Copia de la Cédula y certificado de votación. 3) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 4) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 5) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 6) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 7) Certificado médico. 8) Una carpeta con	Oficio entregado por el usuario deberá ser aprobado y firmado por el Sr. Alcalde y una vez pasada a la Oficina de Comisaría Municipal se procede a dar a conocer al cliente que su oficina ha sido aceptada y se dispone completar con los requisitos faltantes una vez entregada toda la documentación se procede a realizar el contrato.	1) La atención en ventanilla de la Oficina de Comisaría Municipal es de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 y de 13:30 a 16:30. 2) No existe	1 semana	Para todos los ciudadanos mayores de edad.	GAD Municipal de Guatemala	Calle 24 de mayo y Cuenca. Teléfono 2780557 extensión 109	Oficina de Comisaría Municipal	No	NA	NA	0	0	98%	
5	Arrendamiento de bodegas y nichos en el Cementerio Municipal de Guatemala	El GAD Municipal de Guatemala ofrece los servicios de arrendamiento de bodegas y nichos del Cementerio Municipal de Guatemala.	1) El trámite se inicia por medio del formulario de una solicitud que se llena conjuntamente con el solicitante y la secretaria en la ventanilla de la Dirección de Servicios Públicos. 2) Una vez que haga la inspección el Sr. Marco Cobos entregará una lista de materiales para que complete el servicio. 3) El Sr. Marco Cobos	1) Previsión presentada de algún documento personal. 2) Copia de la cédula y certificado de votación. 3) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 4) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 5) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 6) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 7) Certificado médico. 8) Una carpeta con	La petición verbal es realizada personalmente por la persona interesada, por parte de comisaría municipal se procede a dar a conocer al cliente que su oficina ha sido aceptada y se dispone completar con los requisitos faltantes una vez entregada toda la documentación se procede a realizar el contrato.	1) La atención en ventanilla de la Oficina de Comisaría Municipal es de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 y de 13:30 a 16:30. 2) No existe	1 semana	Para todos los ciudadanos mayores de edad.	GAD Municipal de Guatemala	Calle 24 de mayo y Cuenca. Teléfono 2780557 extensión 109	Oficina de Comisaría Municipal	No	NA	NA	5	0	95%	
6	BIBLIOTECA	Préstamo de libros y servicio de internet.	1. Presenta cédula de Ciudadanía 2. Carnet estudiantil.	1. Previsión presentada de algún documento personal. 2. Copia de la cédula y certificado de votación. 3) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 4) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 5) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 6) No haberse inscrito (Recaudación Municipal). 7) Certificado médico. 8) Una carpeta con	1. Revisión de Libro 2. Actualización de inventarios.	08:30 a 12:00, de lunes a viernes.	inmediato	Ciudadanía en general.	Plaza Cívica segunda planta propiedad del GAD Municipal	Calle García Moreno y Pasaje.	Oficina	NO	NA	NA	65	145	80%	
7	DEPARTAMENTO DE GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA	Aplicar el Proyecto de Fortalecimiento al Grupo de Adultos Mayores. Modalidad Espécies Alternativas. Atención directa del GAD Municipal.	1. Acudir a las oficinas de acción social municipal que funcionan en la casa del adulto mayor, ubicada en barrio San José. 2. Tener 65 años de edad o más. 3. Asistir acompañado de un familiar para que firme la ficha carta compromiso.	1. Presentar la copia de la cédula, certificado médico y carné de discapacidad en caso de tenerlo. 2. Proposición de grupo para llevar a cabo el programa. 3. Firmar la ficha de compromiso y aceptación del usuario y familia. 4. Las inscripciones al adulto mayor se reciben en la casa del adulto mayor.	1. Luego del ingreso, presentación del personal responsable de la unidad de atención. 2. Incluir con los datos al adulto mayor y a su familia. 3. Informar sobre la modalidad de atención, horarios y actividades diarias.	13:30 a 12:30, 13:30 a 16:30, de lunes a viernes	los servicios se brindan al adulto mayor sin cobros	Ciudadanía adulto mayor autónomo de sectores prioritarios.	Casa del adulto mayor "Decano de la Vist" del GAD Municipal	barrio San José, calle Río Santiago, Neocentro Calle, Río Coca y Marginal Río Guatemala. Teléfono 2780959	Oficina, sala de recepción	NO	NA	NA	45	45	85%	
8	Proyecto de Fortalecimiento al Grupo de Adultos Mayores. Modalidad Atención Domiciliaria. Atención directa del GAD Municipal	1. Luego de conocer el caso, visitamos al domicilio y ofrecemos el servicio al adulto mayor.	1. Solicitar dirigida a Alcalde, adjuntando la copia de la cédula, certificado de votación, certificado médico, carné de discapacidad, certificado de defunción, dependiendo del caso se solicita los justificativos y más. 2. Informe de Gestión de Riesgo. 3. Cuenta de Bienes en caso de desastres naturales y otros riesgos.	1. Presentar la copia de la cédula, certificado médico y carné de discapacidad en caso de tenerlo. 2. Proposición de grupo para llevar a cabo el programa. 3. Firmar la ficha de compromiso y aceptación del usuario y familia. 4. Las inscripciones al adulto mayor se reciben en la casa del adulto mayor.	luego de contar con el registro de usuario y con su consentimiento, ofrecemos los servicios de promoción y bienestar a la persona adulta mayor en su autonomía.	7:30 a 12:30, 13:30 a 16:30, de lunes a jueves	los servicios se brindan al adulto mayor sin cobros	Ciudadanía adulto mayor autónoma de sectores prioritarios del área urbana	En los domicilios de los adultos mayores sector urbano	En las dos parroquias urbanas del cantón	Oficina y domicilios	NO	NA	NA	20	40	85%	
9	Departamento de Grupos de Atención Prioritaria.	1. Aplicar el proyecto de asistencia humanitaria dirigida a sectores prioritarios del cantón	1. Solicitar dirigida a Alcalde, adjuntando la copia de la cédula, certificado de votación, certificado médico, carné de discapacidad, certificado de defunción, dependiendo del caso se solicita los justificativos y más. 2. Informe de Gestión de Riesgo. 3. Cuenta de Bienes en caso de desastres naturales y otros riesgos.	1. Elaborar el requerimiento de bienes o servicios de acuerdo a necesidad. 2. Entrega de la ayuda, kits de alimentos, kits de aseo, kits de dermatología, kits de mortuoria.	1. Elaborar el requerimiento de bienes o servicios de acuerdo a necesidad. 2. Entrega de la ayuda, kits de alimentos, kits de aseo, kits de dermatología, kits de mortuoria.	7:30 a 12:30, 13:30 a 16:30, de lunes a viernes	los servicios de asistencia humanitaria son gratuitos	Atención para sectores prioritarios del cantón	en la oficina de Acción Social Municipal	barrio San José, calle Río Santiago, Neocentro Calle, Río Coca y Marginal Río Guatemala. Teléfono 2780959	Oficina	NO	NA	NA	30	50	80%	
10	ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD	brindar atención integral a la persona con discapacidad a través del desarrollo de habilidades sociales, motoras, cognitivas y actividades de la vida diaria para lograr independencia y mejorar su calidad de vida.	1. Presenta cédula de Ciudadanía 2. Carné de discapacidad validado o el DONAVIS o por el MSP. 3. Tener entre los 18 a 65 años.	1. Revisión de los documentos como carné de discapacidad y cédula de ciudadanía. 2. Evaluación del desarrollo de habilidades.	1. Revisión de los documentos como carné de discapacidad y cédula de ciudadanía. 2. Evaluación del desarrollo de habilidades.	visitas domiciliarias de 1:30 min por cada usuario cada 15 días	Servicio Gratuito.	Personas con discapacidad.	Casa del Adulto Mayor	calle Río Santiago y Benancio Calle TELF. 3049733	Oficina	NO	NA	NA	90	150	90%	
11	ESPACIOS ALTERNATIVOS	son lugares de promoción del ejercicio activo y saludable por medio del encuentro y socialización de las personas adultas mayores donde se realizan actividades recreativas, culturales, sociales y formativas tendientes a la convivencia, participación, solidaridad y relación con el medio social.	1. Presentar la cédula de Ciudadanía 2. tener 65 años en adelante.	1. Revisión de los documentos personales.	1. Revisión de los documentos personales.	visitas grupales de 15 a 25 adultos mayores con 15 a 4 horas cada semana.	Servicio Gratuito.	Adultos mayores de 65 años en adelante	Casa del Adulto Mayor	calle Río Santiago y Benancio Calle TELF. 3049734	Oficina	NO	NA	NA	388	763	90%	
12	DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL	Atención integral a los niños y niñas de 12 a 36 meses	1. Solicitar dirigida a Alcalde, adjuntando la copia de la cédula, certificado de votación, certificado médico, carné de discapacidad, certificado de defunción, dependiendo del caso se solicita los justificativos y más. 2. Informe de Gestión de Riesgo. 3. Cuenta de Bienes en caso de desastres naturales y otros riesgos.	1. Revisión de los documentos SI/MIEM. 3. periodo de adaptación.	1. Revisión de los documentos SI/MIEM. 3. periodo de adaptación.	07:00 - 15:30 de lunes a viernes	Servicio Gratuito.	Ciudadanía en general (niños y niñas)	CBV DANIEL EL TRAVELLO - CBV PARADO DE LOS NIÑOS - CBV PENONES DE PAZ - CBV LOS AGUILAS	BARRO SAN JOSÉ, CALLE RIO SANTIAGO, NEOCENTRO CALLE, RIO COCA Y MARGINAL RIO GUATEMALA. TELF. 3049724	Oficina	NO	NA	NA	168	168	90%	
13	FANFAMINTO DE ANIMALES DE ABATO (BOVINOS, PORCINOS, OVINOS, CAPRINOS)	Recepción de animales de abato, examen antemortem, fanfamiento, examen postmortem, carné y destino de la canal.	1. Obtener en Agrícola o auto servicio el certificado zootécnico de movilización y pago de tasa de uso de canal en las oficinas de certificación del GAD Municipal Guatemala.	1. Inspección preliminar de los animales y realización de examen antemortem. 2. Examen postmortem del veterinario del canal, permanecer 12 horas de descanso. Se procede al fanfamiento de los animales, realiza el examen postmortem de las canales y vísceras. 3. Fanfamiento de los animales a una velocidad de 1200 a 1400 rpm. 4. Inspección de la canal y destino de la canal.	1. Inspección preliminar de los animales y realización de examen antemortem. 2. Examen postmortem del veterinario del canal, permanecer 12 horas de descanso. Se procede al fanfamiento de los animales, realiza el examen postmortem de las canales y vísceras. 3. Fanfamiento de los animales a una velocidad de 1200 a 1400 rpm. 4. Inspección de la canal y destino de la canal.	Tasa de uso de 12 horas	Tasa de uso de 12 horas	Toda persona natural o jurídica y sociedades de hecho, cuya actividad sea el fanfamiento y comercialización de la carne	Centro de Fanfamiento Municipal de Guatemala	Sector San Miguel Via Urbana a 12:00	Canal Municipal	NO	NA	NA	179	179	98%	
14	TRANSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL	ATENCIÓN AL CLIENTE CON EL SERVICIO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	Entrega de Requisitos para que el usuario recopile y entregue:	1. Entrega de Requisitos 2. Ingresar al sistema todos los datos. 3. Entregar el monto que el sistema le muestra. 4. a la revisión con el vehículo a la Medicina Municipal. 5. Entrega de Revisión Vehicular de año actual.	1. Entrega de Requisitos 2. Ingresar al sistema todos los datos. 3. Entregar el monto que el sistema le muestra. 4. a la revisión con el vehículo a la Medicina Municipal. 5. Entrega de Revisión Vehicular de año actual.	07:30 a 15:30	Gratuito	Usuarios que poseen veh.	Oficinas del GAD Municipal de Guatemala.	Calle 24 de Mayo y Cuenca telef: 072786108 ext 145	Oficinas del GAD Guatemala.	NO	NA	NA	217	1,059	98%	
15	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	La inscripción de los instrumentos públicos, libros y demás documentos que la ley exige que se inscriban en los registros correspondientes.	1. Recopilación de los documentos y tributos que se presenten inscribiendo para la correspondiente inscripción.	1. Verificación de la Documentación. 2. Revisión del cumplimiento legal de todos los requisitos legales. 3. Inscripción. 4. Devolución al usuario de los documentos.	1. Verificación de la Documentación. 2. Revisión del cumplimiento legal de todos los requisitos legales. 3. Inscripción. 4. Devolución al usuario de los documentos.	07:30 a 16:30	Dólar y Función	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas del GAD Municipal de Guatemala	Calle 24 de mayo y Cuenca esquina Frente al parque central.	Ventanilla, Oficinas, Teléfono, Correo Institucional.	NO	NA	NA	307	3,884	95%	

