

Manual de Atención al Usuario



Sub Gerencia de
Desarrollo Municipal

CONTENIDO

I. BASE LEGAL DE CREACION	4
II. OBJETIVO DEL ISDEM.....	4
III. DETALLE DE BIENES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS.....	4
II.I. Bienes	5
II.II. Servicios.....	6
Asistencia Técnica Administrativa.....	6
Asistencia Financiera.....	6
Asistencia de Planificación.....	7
Otros Servicios	7
IV. MODALIDADES PARA OTORGAR BIENES Y SERVICIOS	8
V. MECANISMOS PARA SOLICITAR BIENES Y SERVICIOS.....	9
Bienes.....	9
Servicios.....	10
VI. FORMULARIOS.....	16

INTRODUCCION

El presente Manual de Servicios al Público se elaboró con la finalidad de contar con un documento actualizado que proporcione información a las Municipalidades sobre los diversos trámites de bienes y servicios que el ISDEM brinda de conformidad al mandato legal que le ha sido conferido.

Los servicios y bienes descritos en este instrumento se derivan generalmente de los programas y acciones de las áreas sustantivas del Instituto, con fundamento, unos, en la Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM) y su respectivo Reglamento, Ley de la Carrera Administrativa Municipal (LCAM), y, otros, en las reglas de operación de los distintos convenios que se suscriben, en el que se ubica el quehacer institucional del ISDEM.

Es el propósito el que este manual se constituya en un documento dinámico en la medida en que se reoriente la asistencia técnica administrativa, financiera y de planificación; así como las capacitaciones, lo cual obliga a su actualización periódica y a la revisión atenta de todos aquellos aspectos que tengan que ver con la innovación y la modernización administrativa para hacer de los servicios procedimientos más expeditos y sencillos, procurando una mejor atención y la satisfacción de nuestros demandantes: Las Municipalidades.

Sin duda la elaboración de este Manual permitirá una mayor eficiencia en la atención de cada una de las Municipalidades, así como un mayor conocimiento por parte de ellas de la forma en que el ISDEM puede atender sus requerimientos.

Para facilitar el acceso y consulta de este documento, una vez validado por la instancia superior y expedido, será puesto en el portal de Internet del ISDEM, www.isdem.gob.sv

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Disponer de una herramienta de apoyo y vinculo permanente con los usuarios (as) tanto internos como externos, con el objeto de mejorar la calidad de los servicios que se prestan a fin de seguir perfeccionando la gestión municipal.
- Identificar en los procedimientos: la secuencia de las actividades y sus responsables, las evidencias o registros de su ejecución, la normatividad que lo rige y el alcance.
- Servir como punto de referencia documental, en la inducción, capacitación y consulta de las personas que lo requieran.
- Servir como medio de apoyo para el análisis, revisión y mejoramiento de los procedimientos llevados a cabo

I. BASE LEGAL DE CREACIÓN

La Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal en su artículo veinte literal “a”, establece que una de las atribuciones del Consejo Directivo es: “Dictar los reglamentos internos e instructivos necesarios para el cumplimiento de sus fines”.

Con base a lo anterior el Honorable Consejo Directivo a través de Acuerdo N° ____ tomado en Sesión Ordinaria de fecha ___/___/___ aprobó el presente **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE BIENES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL**”

II. OBJETIVO DEL ISDEM

El Instituto tendrá como objetivo básico proporcionar Asistencia Técnica, administrativa, financiera y de planificación, con la finalidad de capacitar a las Municipalidades para el mejor cumplimiento de sus funciones y atribuciones

III. DETALLE DE BIENES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS

Es importante establecer que los usuarios de los bienes y servicios proporcionados por el ISDEM, son en primer lugar las Municipalidades del país, que demandan servicios y que están dispuestas a fortalecer su gestión municipal; en segundo lugar las Asociaciones Municipales

También las instituciones públicas y privadas que desarrollan sus actividades en el ámbito municipal son considerados socios estratégicos y con los cuales el ISDEM está interesado en cooperar.

El ISDEM, en cumplimiento con sus atribuciones, ha diseñado una serie de bienes y servicios para el fortalecimiento efectivo de la gestión municipal; ofreciendo una oferta de servicios variada, atractiva y sobre todo, diseñada en función de las necesidades cambiantes del desarrollo municipal.

Los principales bienes y servicios que ofrece ISDEM a las Municipalidades son:

- Especies Municipales
- Asistencia Técnica y Capacitación, en una amplia gama de temas para el Desarrollo Municipal

- Asesoría Jurídica
- Gestión de Créditos
- Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal

III.I. Bienes

Se constituyen bienes la venta de especies municipales, lo cual es una potestad otorgada al Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), a través del Decreto Legislativo N° 519 de fecha trece de junio de 1990.

La Unidad de Especies Municipales del ISDEM ofrece:

- ✓ Proveer a las Municipalidades de toda papelería legal para la recepción de los ingresos necesaria en la administración municipal
- ✓ Diseño y creación formatos de especies con características especiales, según las necesidades particulares de cada Municipalidad.

¿Qué son las Especies Municipales?

Las especies municipales son todos los formularios pre numerados con características especiales que sirven para captar ingresos por las municipalidades; ingresos que se conocen como fondos propios.

Las Especies se clasifican en:

Especies Valoradas:

Son todos los formularios pre numerados con valores nominales impresos, tales como **tiquetes de mercado, parqueo, servicios sanitarios, centros turísticos, complejos deportivos y vialidades.**

Especies No Valoradas:

Son todos los formularios pre numerados para la percepción de los ingresos, de los cuales tenemos: **Formulas 1-ISAM, partidas de nacimiento, partidas de defunción, títulos a perpetuidad, avisos de cobro, recibos de ingreso, libros de ingresos li-87, cartas de venta, entre otros.**

III.II. Servicios

Servicios son prácticamente las funciones y atribuciones conferidas en su Ley, los cuales se dividen en las áreas de: Asistencia Técnica Administrativa, Asistencia Financiera, Asistencia de Planificación. A continuación se presenta un detalle de cada área:

Asistencia Técnica Administrativa

- a) Recomendar a las Municipalidades, técnicas administrativas como: la Organización Interna Administrativa, Sistemas de Recaudación, Contabilidad, Auditoria y Administración Financiera, elaboración de Tarifas y Presupuestos Municipales, tanto generales como especiales y Programación, elaboración de presupuesto, financiamiento, construcción de obras y servicios públicos municipales;
- b) Estudiar la organización administrativa y el funcionamiento de los servicios públicos locales con vistas a su constante mejoramiento;
- c) Mantener programas permanentes de capacitación y adiestramiento para funcionarios y empleados municipales;
- d) Estimular la cooperación intermunicipal y promover el intercambio activo de información y experiencias entre las Municipalidades
- e) Promover el perfeccionamiento de su organización y el de las Municipalidades
- f) Propiciar la organización de empresas de interés público entre las Municipalidades y otras entidades públicas y privadas.

Asistencia Financiera

- a) Conceder a las Municipalidades préstamos supervisados a corto, mediano y largo plazo, para: financiar estudios, comprar equipos y realización de obras de servicios municipales
- b) Asesorar a las Municipalidades en los estudios de factibilidad para la contratación de préstamos y emitir los dictámenes técnicos financieros que fueren necesarios
- c) Servir de agente financiero a las Municipalidades cuando aquellas lo soliciten y de garante cuando fuere conveniente y necesario en las operaciones contractuales que las mismas realicen
- d) Efectuar descuentos de letras de cambio emitidos a favor de las Municipalidades o anticipos sobre las mismas, cuando el caso lo demande, con el fin de evitar que se interrumpa el ritmo de los servicios o de las obras emprendidas por las Municipalidades

- e) Recibir en pago por su valor nominal, los bonos no vencidos emitidos por el Instituto y que efectúen las Municipalidades para la cancelación o abono de las deudas contraídas con éste
- f) Caucionar, en caso necesario, los créditos que tuvieren las Municipalidades con otras Instituciones Financieras.

Asistencia de Planificación

- a) Colaborar en la coordinación u orientación de las políticas municipales de planificación para el desarrollo urbano y rural;
- b) Coordinar con otros organismos nacionales e internacionales, el fortalecimiento de sus programas de asistencia para buscar soluciones adecuadas a los problemas municipales;
- c) Asesorar a las Municipalidades en cuanto a la planificación a nivel local;
- d) Promover la integración de los planes locales de desarrollo con los planes de los niveles regional y nacional, con el objeto de propiciar la participación efectiva de los gobiernos locales en la ejecución de los planes, programas y políticas del Gobierno Central;
- e) Realizar investigaciones y divulgar ideas y prácticas que contribuyan al mejoramiento del régimen municipal;
- f) Colaborar en la preparación de catastros, registros y planes reguladores y urbanísticos.

Otros Servicios

- a) En general podrá actuar, cuando las Municipalidades se lo soliciten como agente de compras o suministros para las mismas y como agente de sus relaciones comerciales.
- b) Así mismo; podrá actuar como agente ejecutor o supervisor de Construcción de Obras o Proyectos de prestación de Servicios Municipales; cuando se lo soliciten las Municipalidades.
- c) Proporcionar a las Municipalidades cuando estas las requieran, el tipo de interés moratorio establecido por los Bancos y Financieras
- d) Cualquier otro tipo de asistencia que fuere indispensable y conveniente para el buen funcionamiento de éstas;

Asesoría jurídica:

Asesoría sobre las principales leyes relacionadas al campo municipal; su interrelación entre ellas y su vinculación con la Constitución Política del país, así como su correcta aplicación en los diferentes rubros de la gestión municipal; y el acompañamiento en procesos que requieren un enfoque jurídico.

La Unidad Jurídica Ofrece:

- Evacuar las consultas de tipo jurídico que las Municipalidades soliciten.
- Elaboración de Ordenes Irrevocables de Pago y su correspondiente Convenio de Garantía, en préstamos otorgados a los municipios.
- Capacitaciones a funcionarios y empleados municipales en temas legales.
- Acompañamiento a municipalidades en temas legales y mediación.

Gestión de Créditos Municipales

La Unidad especializada responsable de orientar a los Concejos Municipales sobre la disponibilidad en relación al Fondo para el Desarrollo Económico Local (FODES); a fin de que las Municipalidades puedan acceder a préstamos del Sistema bancario.

La Unidad de Créditos Municipales ofrece:

- ✓ Elaboración de la disponibilidad del FODES para cada Municipalidad
- ✓ Avalar la orden irrevocable de pago, (OIP), debidamente legalizada, en la cual la Municipalidad autoriza al ISDEM a efectuar los descuentos mensuales del fondo FODES
- ✓ Traslado de las cuotas descontadas, según OIP, a las instituciones crediticias otorgantes de los préstamos

IV. MODALIDADES PARA OTORGAR BIENES Y SERVICIOS

Los diferentes bienes y servicios a cargo del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, se pueden realizar por:

MUNICIPIOS Y/O ASOCIACIONES DE MUNICIPIOS

- Asistencia Técnica por Demanda
- Asistencia Técnica Programada

- Proyectos con Cooperantes o Aliados Estratégicos:
 - Proyecto de Fortalecimiento Gobiernos Locales (PFGL).
 - Convenio con DEMUCA, COMURES e ISDEM para implementar la Carrera Administrativa Municipal.
 - Convenio AMUSDELI-ISDEM, programa de formación "Proyecto Transferencias".

V. MECANISMOS PARA SOLICITAR BIENES Y SERVICIOS

Bienes

La distribución y venta de las Especies Municipales tienen dos procedimientos:

- a) Cuando las Especies se venden al contado
- b) Cuando las Especies se venden al crédito

a) **VENTA DE ESPECIES MUNICIPALES DE CONTADO**

1. Las solicitudes de compra al contado de Especies Municipales procedentes de las municipalidades, se presentan a la secretaria del Departamento de Especies Municipales, quien verificará que venga anexo el acuerdo del Concejo, quien después de verificar existencia de las Especies solicitadas procede a elaborar la factura correspondiente el cual debe ir firmado por el Jefe del Departamento y Funcionario Municipal.
2. A continuación al solicitante se le envía a la Tesorería del Institución para que efectúe el pago de las mismas.
3. Una vez efectuada la cancelación de las Especies Municipales, se procede a la entrega de las Especies adquiridas debidamente contadas.

b) **VENTAS DE EPECIES MUNICIPALES AL CREDITO**

Cuando la venta de Especies Municipales, es al crédito esta se realiza según lo establecido en la Política para el Otorgamiento de Créditos por venta de Especies Municipales. Aprobada por el Concejo Directivo el 1 de abril de 2011. Como se describe a continuación:

i) Venta al Crédito.

Para el otorgamiento de un crédito de especies municipales, la alcaldía interesada deberá de presentar la solicitud de compra de estas por escrito dirigida al ISDEM. El cual deberá ser conforme al listado de precios vigentes a la fecha de su presentación.

Cada solicitud deberá acompañarse con la certificación del acuerdo municipal de compra de las especies municipales que respalda lo solicitado conforme al Art. 91 del código municipal.

Una vez recibida la solicitud de acuerdo a lo establecido anteriormente se verificara que el monto de la compra no exceda el pre-aprobado por el Consejo Directivo, caso contrario se procederá a solicitar la debida autorización.

Para el caso de créditos de categoría 2 se elaborara una solicitud de crédito señalando el plazo y monto de este, el cual deberá ser firmado por el Alcalde quien es el representante legal de la Municipalidad.

ii) Cobro

Para el cobro de créditos de Especies Municipales, este se hará tomando como base el acuerdo municipal correspondiente, donde el concejo interesado autoriza el descuento del valor correspondiente de la compra realizada, del FODES con cargo a la entrega que se realizará el mes posterior a la venta, dicho monto no deberá exceder el 25% del FODES de acuerdo al Decreto Legislativo N° 141 de fecha 9 de noviembre de 2006 en el cual se modificó el Artículo 8 de Ley de Creación del Fondo para el desarrollo Económico y Social de los Municipio

Servicios

Todo requerimiento de Asistencia Técnica y/o Capacitación deberá realizarse por escrito, y podrán tramitarse ante las instancias siguientes: Miembros del Consejo Directivo, Gerencia General, Sub Gerencia Desarrollo Municipal, Coordinador Regional y Asesor (a) Municipal.

Procedimiento:

1. **Municipalidad** realiza solicitud de Asistencia Técnica y/o Capacitación.
2. **Centro Regional de Asistencia Técnica y Capacitación** recibe solicitud y prioriza las mismas tomando en considerando criterios tales como: verificar con programas de

ofertala Asistencia Técnica y Capacitación solicitada para adecuarla, volumen de trabajo, recurso disponible y fecha de presentación de requerimiento.

3. **Coordinador Regional** designa los recursos para dar respuesta a las diferentes demandas.
4. **Asesor Municipal** solicita a Concejo Municipal y/o Alcalde asigne referente municipal que dará seguimiento a Asistencia Técnica y/o Capacitación.
5. **Concejo Municipal y/o Alcalde (sa)** designa a empleado o funcionario que coordinara las actividades organizativas, operativas y logísticas con Asesor ISDEM.
6. **Asesor Municipal** con participación de referente y personal involucrado de la municipalidad y/o asociación de municipios ejecutan plan de trabajo y/o cronograma elaborado para brindar la Asistencia Técnica y/o Capacitación.
7. **Asesor Municipal** socializa y entrega a la municipalidad los productos generados de la Asistencia Técnica y/o Capacitación brindada.
8. **Municipalidad** Aplica procesos y herramienta generadas con la Asistencia Técnica y/o Capacitación del Instituto.

REGISTRO NACIONAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

FUNDAMENTO LEGAL

Ley de la Carrera Administrativa Municipal (LCAM)

Del Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal

Art.55 Créase el Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, como una dependencia recopiladora de toda la información referente a la carrera administrativa desempeñada por los funcionarios y empleados municipales y de otras entidades contempladas en la presente Ley.

En el Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal se inscribirán todos los datos relativos a la identidad, acceso, desempeño, capacitación, retiro, beneficiarios y cualquiera otro dato que se considere conveniente de los empleados municipales incorporados a la carrera administrativa municipal.

El Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal informará de los asientos que tenga en su poder, por fax o correo electrónico a los Concejos, Alcaldes, Máximas Autoridades Administrativas, Comisiones Municipales y funcionarios que tuvieren relación directa con el

asiento de que se trate y que lo solicitaren por cualquiera de tales medios. Asimismo certificará dichos asientos a solicitud escrita de parte interesada o por orden judicial.

Organización del Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal

Art. 57 El Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal tiene como función primordial inscribir a las personas que ingresen a la carrera administrativa y dar certeza de los hechos, actos y resoluciones que emitan los órganos de administración respecto de los servidores que están dentro de la carrera administrativa.

El Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal estará a cargo del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL RNCAM

1.- Asistencia Técnica para la Organización y Funcionamiento del Registro Municipal de la Carrera Administrativa Municipal (RMCAM).

Modalidad: Capacitación.

2.- Asistencia Técnica para la implementación de la Ley de la Carrera Administrativa Municipal.

Modalidad: Capacitación

Evacuación de consultas por medio escrito para casos concretos.

3.- Asistencia Técnica para el manejo y uso de los sistemas informáticos y Módulos Externos de los Registros Nacional y Municipal de la Carrera Administrativa Municipal. Actualmente en desarrollo.

Modalidad: Capacitación y Asistencia Técnica.

4.- Certificación de los hechos, actos y resoluciones que emitan los órganos de administración de la carrera administrativa municipal respecto de los servidores que están dentro de la carrera administrativa.

CAPACITACIÓN PARA INDUCCIÓN AL REGISTRADOR MUNICIPAL DE LA CARRERA

ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

NOMBRE DEL SERVICIO: Capacitación para Inducción al Registrador Municipal de la Carrera Administrativa Municipal.	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Dar lineamientos para la organización del Registro Municipal y los diferentes procesos que este administra.	BENEFICIARIO (S): Registradores Municipales nombrados en la Municipalidad.
GERENCIA RESPONSABLE DEL SERVICIO: Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal (RNCAM)	SERVIDOR PUBLICO QUE ATIENDE: Sección de Colaboradores Jurídicos
UBICACIÓN: Oficinas del Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, ubicada en 4ta. Calle Poniente entre 41 y 43 Av. Sur, No. 2223, Colonia Flor Blanca, San Salvador.	HORARIO: 8:00 a 16:00 horas, Lunes a Viernes.
	TELEFONO(S): 2267-6506; 2267-6524 Telefax: 2267-6548.
TIEMPO DE RESPUESTA: 1 a 3 días hábiles para programación de asistencia técnica y/o capacitación.	CORREO ELECTRONICO: www.rncam@isdem.gob.sv
REQUISITOS PARA SOLICITAR EL SERVICIO: Previo a la solicitud la Municipalidad deberá nombrar bajo Acuerdo a la persona que desempeñara el cargo de Registrador Municipal.	
PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁN SEGUIR LOS SOLICITANTES: 1.- Presentar solicitud por escrito dirigida al Consejo Directivo, Gerencia General, Registrador Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, donde especifica el tipo de asistencia que solicita y en la que se establezca el nombre de la persona que actuará como Referente, la cual deberá ser firmada y sellada por el Alcalde y /o Representante de la Máxima Autoridad Administrativa de la Entidad Municipal. 2.- Anexar a la solicitud fotocopia del Acuerdo de Nombramiento de Registrador Municipal.	
OBLIGACIONES DEL USUARIO: 1.- Cumplir con el procedimiento para solicitar el servicio. 2.- Presentarse en la fecha establecida para recibir la capacitación.	
OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PUBLICO PARA CON EL USUARIO: 1.- Recibir, tramitar y responder la solicitud presentada dentro del plazo establecido. 2.- Planificar y calendarizar la fecha en que se brindara el servicio, coordinando con el Registrador Municipal. 3.- Brindar la asistencia técnica solicitada en la fecha calendarizada.	
RESULTADO A OBTENER POR EL USUARIO: Obtener los conocimientos necesarios que le permitan facilitar la implementación y consolidación del Registro Municipal de la Alcaldía que representa.	
FUNDAMENTO JURÍDICO: Ley de Creación del Instituto Salvadoreño Municipal (ISDEM) y Ley de la Carrera Administrativa Municipal.	

CAPACITACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

NOMBRE DEL SERVICIO: Capacitación para la implementación de la Ley de la Carrera Administrativa Municipal (LCAM)	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Proporcionar los conocimientos generales sobre los procesos contemplados en la LCAM para su legal cumplimiento.	BENEFICIARIO (S): Concejos Municipales, Alcaldes, Personal de la Municipalidad.
GERENCIA RESPONSABLE DEL SERVICIO: Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal (RNCAM)	SERVIDOR PUBLICO QUE ATIENDE: Sección de Colaboradores Jurídicos
UBICACIÓN: Oficinas del Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, ubicada en 4ta. Calle Poniente entre 41 y 43 Av. Sur, No. 2223, Colonia Flor Blanca, San Salvador.	HORARIO: 8:00 a 16:00 horas, Lunes a Viernes.
	TELEFONO(S): 2267-6506; 2267-6524 Telefax: 2267-6548.
TIEMPO DE RESPUESTA: 1 a 3 días hábiles para programación de asistencia técnica y/o capacitación.	CORREO ELECTRONICO: www.rncam@isdem.gob.sv
PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁN SEGUIR LOS SOLICITANTES: 1.- Presentar solicitud por escrito dirigida al Consejo Directivo, Gerencia General, Registrador Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, donde especifica el tipo de asistencia que solicita y en la que se establezca el nombre de la persona que actuará como Referente, la cual deberá ser firmada y sellada por el Alcalde y /o Representante de la Máxima Autoridad Administrativa de la Entidad Municipal. 2.- Anexar a la solicitud fotocopia del Acuerdo de Nombramiento de Registrador Municipal.	
OBLIGACIONES DEL USUARIO: 1.- Cumplir con el procedimiento para solicitar el servicio. 2.- Presentarse en la fecha establecida para recibir la capacitación.	
OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PUBLICO PARA CON EL USUARIO: 1.- Recibir, tramitar y responder la solicitud presentada dentro del plazo establecido. 2.- Planificar y calendarizar la fecha en que se brindara el servicio, coordinando con el Registrador Municipal. 3.- Brindar la asistencia técnica solicitada en la fecha calendarizada.	
RESULTADO A OBTENER POR EL USUARIO: Obtener los conocimientos necesarios que le permitan facilitar la aplicación de la Ley para una eficaz y eficiente administración.	
FUNDAMENTO JURÍDICO: Ley de Creación del Instituto Salvadoreño Municipal (ISDEM) y Ley de la Carrera Administrativa Municipal.	

CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO Y USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MÓDULOS EXTERNOS DE LOS REGISTROS NACIONAL Y MUNICIPAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO: Capacitación para el manejo y uso de los sistemas y módulos externos de los Registros Nacional y Municipal de la Carrera Administrativa.	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Proporcionar los conocimientos específicos del manejo y uso del software y sus módulos externos.	BENEFICIARIO (S): Registradores Municipales nombrados en la Municipalidad.
GERENCIA RESPONSABLE DEL SERVICIO: Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal (RNCAM)	SERVIDOR PUBLICO QUE ATIENDE: Sección de Digitadores.
UBICACIÓN: Oficinas del Registro Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, ubicada en 4ta. Calle Poniente entre 41 y 43 Av. Sur, No. 2223, Colonia Flor Blanca, San Salvador.	HORARIO: 8:00 a 16:00 horas, Lunes a Viernes.
	TELEFONO(S): 2267-6506; 2267-6524 Telefax: 2267-6548.
TIEMPO DE RESPUESTA: 1 a 3 días hábiles para programación de asistencia técnica y/o capacitación.	CORREO ELECTRÓNICO: www.rncam@isdem.gob.sv
PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁN SEGUIR LOS SOLICITANTES: Presentar solicitud por escrito dirigida al Consejo Directivo, Gerencia General, Registrador Nacional de la Carrera Administrativa Municipal, donde especifica el tipo de asistencia que solicita y en la que se establezca el nombre de la persona que actuará como Referente, la cual deberá ser firmada y sellada por el Alcalde y /o Representante de la Máxima Autoridad Administrativa de la Entidad Municipal.	
OBLIGACIONES DEL USUARIO: 1.- Cumplir con el procedimiento para solicitar el servicio. 2.- Presentarse en la fecha establecida para recibir la capacitación.	
OBLIGACIONES DEL SERVIDOR PUBLICO PARA CON EL USUARIO: 1.- Recibir, tramitar y responder la solicitud presentada dentro del plazo establecido. 2.- Planificar y calendarizar la fecha en que se brindara el servicio, coordinando con el Registrador Municipal. 3.- Brindar la asistencia técnica solicitada en la fecha calendarizada.	
RESULTADO A OBTENER POR EL USUARIO: Obtener los conocimientos necesarios que le permitan facilitar la aplicación, manejo y uso de los sistemas y módulos externos de los Registros Nacional y Municipal de la Carrera Administrativa.	
FUNDAMENTO JURÍDICO: Ley de Creación del Instituto Salvadoreño Municipal (ISDEM) y Ley de la Carrera Administrativa Municipal.	

VI. FORMULARIOS

SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA

San Salvador, _____

Señores. _____

Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM)

Presente:

Estimado Señores:

Por este medio el Concejo Municipal de _____, Departamento de _____, solicita formalmente Asistencia Técnica en el área (administrativa, financiera, planificación, Jurídica y/o ambiental), con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas de los empleados y funcionarios municipales en la temática solicitada.

Para la coordinación de actividades organizativas, operativas y logísticas necesarias para ejecutar la Asistencia Técnica, designamos al señor(a) _____, quien desempeña el cargo _____ de esta municipalidad.

Sin otro particular,

Atentamente

F. _____

Alcalde (sa) Municipal

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

San Salvador, _____

Señores. _____

Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM)

Presente:

Estimado Señores:

Por este medio el Concejo Municipal de _____, Departamento de _____, solicita formalmente capacitación en: _____ con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas de los empleados y funcionarios municipales.

Para la coordinación de actividades organizativas, operativas y logísticas necesarias para ejecutar la capacitación, designamos al señor(a) _____, quien desempeña el cargo _____ de esta municipalidad.

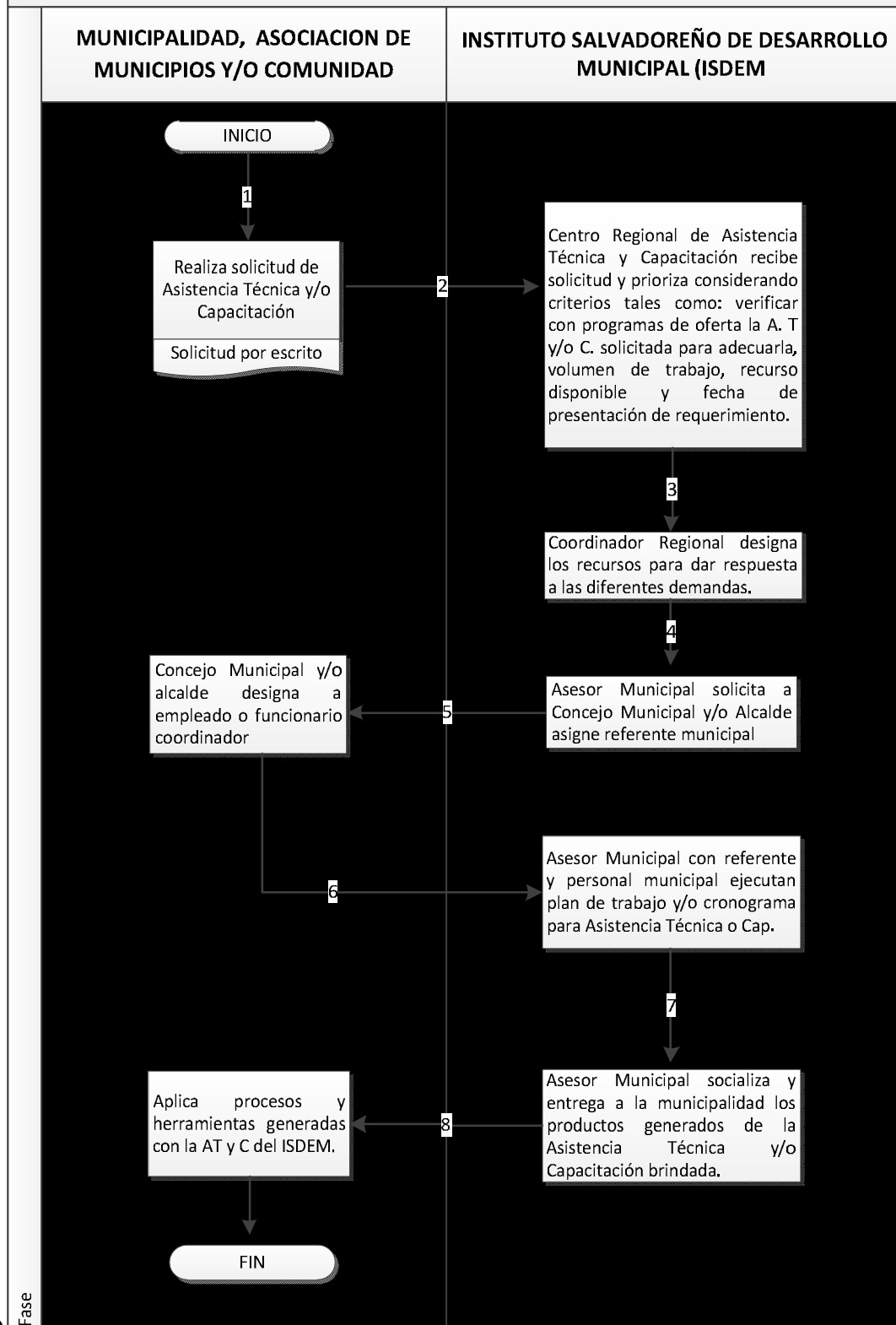
Sin otro particular,

Atentamente

F. _____

Alcalde (sa) Municipal

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DE ASISTENCIA TECNICA Y



ANEXO

Fase