

**DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA**  
Despacho del Subdirector

24 calle 21-12 zona 12, Tel: PBX 2419-6363 Fax: 24196310  
E-mail: subdirectordge@mem.gob.gt

**SDGE-160-2012**  
Guatemala, 18 de Julio de 2012

Señor  
Abimael Solís  
**Asesor Técnico**  
**Departamento de Desarrollo Energético**  
**Presente**

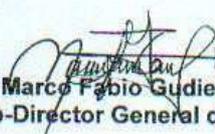
Estimado Señor Solís:

Por medio de la presente le saludo y hago de su conocimiento que la Dirección General de Energía a la cual represento, está conforme con la Propuesta para el Procedimiento de Declaración de Constitución de Servidumbre Legal de Utilidad Pública sobre Bienes de Dominio Público y Privado y la Asesoría Técnica que usted prestó a esta Dirección.

De igual manera le informo que el trabajo realizado estuvo apegado a las condiciones del Acta de Negociación celebrado entre usted y la Dirección General de Energía y se extiende la presente para continuar con el proceso correspondiente.

Agradeciendo su atención y servicio, me despido reiterando nuestra conformidad con el trabajo realizado.

Atentamente,

  
Ing. Marco Fabio Gudiel Sandoval  
Sub-Director General de Energía



MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

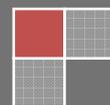


2012

# PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE DECLARACIÓN DE CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE LEGAL DE UTILIDAD PÚBLICA SOBRE BIENES DE DOMINIO PÚBLICO Y PRIVADO

DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA DEL  
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

El siguiente documento presenta una propuesta para el procedimiento de los trámites que se realizan en la Dirección General de Energía del Ministerio de Energía y Minas, en el cual se describe paso a paso las diligencias que desempeñan cada uno de los involucrados y el tiempo estimado correspondiente.



## ÍNDICE

GLOSARIO .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
OBJETIVOS .....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos .....	7
MARCO LEGAL.....	8
Ley General de Electricidad .....	8
Reglamento de la Ley General de electricidad .....	13
Manual de Trámite de Solicitudes para Bienes de Dominio Público .....	14
REQUISITOS PARA UNA SOLICITUDES DE DECLARACIÓN DE CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE LEGAL DE UTILIDAD PÚBLICA SOBRE BIENES DE DOMINIO PÚBLICO Y PRIVADO.....	15
Lista de Chequeo .....	15
Estudios Técnicos.....	17
Plano Cartográfico.....	18
Plano de Obras a Realizar .....	19
PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE DECLARACIÓN DE CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE LEGAL DE UTILIDAD PÚBLICA SOBRE BIENES DE DOMINIO PÚBLICO Y PRIVADO .....	20
1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD .....	20
2. PRIMER ANÁLISIS DE FONDO.....	21
3. PRIMERA NOTIFICACIÓN.....	22
4. PRIMERA EVACUACIÓN.....	22
5. SEGUNDO ANÁLISIS DE FONDO .....	23
6. SEGUNDA NOTIFICACIÓN .....	23
7. SEGUNDA EVACUACIÓN .....	24
8. TERCER ANÁLISIS DE FONDO .....	25
9. ANÁLISIS TÉCNICO .....	25
10. CUARTO ANÁLISIS DE FONDO .....	26
11. DILIGENCIAS MINISTERIALES .....	26
12. CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL .....	26

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL <i>SIMPLIFICADO</i> .....	27
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 1 <i>RECEPCIÓN DE SOLICITUD</i> .....	28
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 2 <i>PRIMER ANÁLISIS DE FONDO</i> .....	29
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 3 <i>PRIMERA NOTIFICACIÓN</i> .....	30
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 4 <i>PRIMERA EVACUACIÓN</i> .....	31
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 5 <i>SEGUNDO ANÁLISIS DE FONDO</i> .....	32
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 6 <i>SEGUNDA NOTIFICACIÓN</i> .....	33
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 7 <i>SEGUNDA EVACUACIÓN</i> .....	34
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 8 <i>TERCER ANÁLISIS DE FONDO</i> .....	35
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 9 <i>ANÁLISIS TÉCNICO</i> .....	36
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 10 <i>CUARTO ANÁLISIS DE FONDO</i> .....	37
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 11 <i>DILIGENCIAS MINISTERIALES</i> .....	38
DIAGRAMA DE FLUJO PASO 12 <i>CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL</i> .....	39
CONCLUSIÓN.....	40
RECOMENDACIONES.....	41

## GLOSARIO

<b>Base de Datos</b>	Registro digital de la información presentada en una solicitud por medio de un sistema informático.
<b>Constancia</b>	Documento de registro que se hará entrega al interesado, en el cual se encuentran las anotaciones realizadas en relación a una solicitud presentada en la Dirección General de Energía.
<b>Expediente</b>	Procedimiento administrativo que contiene la información y el conjunto de actuaciones en relación a una solicitud.
<b>Evacuación</b>	Acción del interesado, sea persona individual o jurídica, de manifestarse, exponer sus argumentos y/o declaraciones en cuanto al asunto relacionado.
<b>Notificación</b>	Comunicado oficial de un trámite o de una decisión legal a los interesados.
<b>Recepción</b>	Dependencia del Departamento de Gestión Legal en la que se admiten los trámites y solicitudes para la Dirección General de Energía.
<b>Secretaría</b>	Oficinista colaboradora encargada de realizar las gestiones administrativas internas provenientes del departamento al que asiste.
<b>Servidumbre</b>	Gravamen impuesto sobre un inmueble en beneficio de otro perteneciente a distinto dueño, teniendo como fin la construcción de obras e instalaciones para la generación, transporte y distribución de energía eléctrica.
<b>Solicitud</b>	Documento formal en el que se hace una petición.
<b>Usuario</b>	Persona utiliza el servicio que presta la Dirección General de Energía por medio de un procedimiento establecido.
<b>Ventanilla</b>	Dependencia del Departamento de Gestión Legal para la información y atención directa de los usuarios.

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Energía y Minas, como ente regulador, es el órgano del Estado responsable de formular y coordinar las políticas, planes de Estado, programas indicativos relativos al subsector eléctrico y aplicar la Ley General de Electricidad y su Reglamento, para dar cumplimiento a sus obligaciones.

Las normas que se establecen en dicha ley, son aplicables a todas las personas que desarrollen las actividades de; generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad, sean estas individuales o jurídicas, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y régimen de constitución. En la misma se establece la constitución de servidumbres en bienes de dominio público y privado, y se define que, estas comprenden las de paso, incluyendo la construcción de senderos, trochas y caminos; las de agua, acueducto y todas aquellas que señala la legislación ordinaria y que sean necesarias sobre la base de los estudios técnicos correspondientes, incluyendo el derecho de inspección y mantenimiento.

Así mismo, se describe que las líneas de conducción de energía eléctrica podrán cruzar ríos, canales, líneas férreas, acueductos, calles, caminos y otras líneas eléctricas, telegráficas, telefónicas o cablegráficas, debiéndose diseñar las instalaciones de tal manera que garanticen la seguridad de las personas y sus bienes, así como la prestación de los servicios. El cruce de líneas de transmisión de energía eléctrica de calles, caminos y carreteras no se considerará como utilización de bienes de dominio público.

La Dirección General de Energía, es la dependencia del Ministerio de Energía y Minas, encargada de las acciones administrativas que conllevan los trámites de las solicitudes que a la misma se presentan según sea su ámbito. Con este fin, se elabora la siguiente propuesta que presenta paso a paso el procedimiento administrativo, técnico y legal para el desarrollo adecuado del trámite.

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Establecer una propuesta formal, clara y concisa, del procedimiento administrativo de los trámites de Solicitudes de Servidumbres que ingresan en la Dirección General de Energía, tomando en cuenta el orden jerárquico, organizacional, la estructura y el tiempo necesario para cada una de las gestiones correspondientes.

## Objetivos Específicos

- Establecer una línea directa entre el personal involucrado para los trámites de Solicitudes de Servidumbre.
- Proponer los cambios necesarios para la mejora del procedimiento administrativo de una solicitud de Servidumbre.
- Agilizar el proceso para un desarrollo óptimo de las gestiones correspondientes.
- Generar el flujograma general del procedimiento propuesto y los diagramas individuales por sección, para su mayor comprensión.
- Que por medio de la mejora al procedimiento, se presente un ambiente coordinado y un proceso eficiente para el solicitante, el interesado, los involucrados y la Dirección General de Energía.

## MARCO LEGAL

### Ley General de Electricidad

DECRETO No. 93-96 El Congreso de la República de Guatemala emite la “LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD”, de la cual, a continuación se mencionan algunos de los artículos que se relacionan con la solicitud de constitución de servidumbres:

**Artículo 1.** La presente ley norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad, de acuerdo con los siguientes principios y enunciados:

- b) Es libre el transporte de electricidad, cuando para ello no sea necesario utilizar bienes de dominio público; también es libre el servicio de distribución privada de electricidad;
- c) En los términos a que se refiere esta ley, el transporte de electricidad que implique la utilización de bienes de dominio público y el servicio de distribución final de electricidad, estarán sujetos a autorización;

**Artículo 3.** Salvo lo que en esta ley se expresa, el Ministerio de Energía y Minas, en adelante el Ministerio, es el órgano del Estado responsable de formular y coordinar las políticas, planes de Estado, programas indicativos relativos al subsector eléctrico y aplicar esta ley y su reglamento para dar cumplimiento a sus obligaciones.

**Artículo 6.** Para los efectos de esta ley se establecen las siguientes definiciones que serán aplicables a los servicios, actividades y personas que desarrollen las actividades de producción o generación, transporte o transmisión, distribución y comercialización de electricidad.

**Servidumbres:** Se tendrán como servidumbres legales de utilidad pública todas aquellas que sea necesario constituir teniendo como fin la construcción de obras e instalaciones para la generación, transporte y distribución de energía eléctrica.

**Artículo 23. Tipos de servidumbres legales de utilidad pública:** Las Servidumbres legales de utilidad pública comprenden las de paso, que incluye la construcción de senderos, trochas y caminos; las de agua, acueducto y todas aquellas que señala la legislación ordinaria y que sean necesarias sobre la base de los estudios técnicos correspondientes, incluyendo el derecho de inspección y mantenimiento permanente.

**Artículo 25. Duración de las servidumbres.** El plazo de las servidumbres será indefinido. Cuando ya no sea necesario mantener en el predio sirviente las instalaciones necesarias para la prestación del servicio de que se trate, se extinguirá la servidumbre. Tal extremo deberá declararse por el Ministerio a solicitud del interesado.

**Artículo 26.** En el caso de que se extingan las servidumbres por cualquier motivo, el propietario o poseedor del predio sirviente recuperará el pleno dominio del bien afectado y no estará obligado a devolver la compensación recibida.

**Artículo 27. Servidumbres en predios de dominio público.** En el caso de que el adjudicatario necesite establecer servidumbres en predios de dominio público deberá convenir éstas con las autoridades correspondientes. Las dependencias del Estado, sean estas descentralizadas o no, autónomas o no, deben coadyuvar en el establecimiento de las servidumbres de que se trate.

**Artículo 28.** Al finalizar el período de la autorización del uso de bienes de dominio público, no se extinguirán las servidumbres impuestas si fuere necesario volver a utilizarlos. El nuevo adjudicatario tendrá los mismos derechos sobre las servidumbres impuestas que el anterior.

**Artículo 29. Causas de sanción al adjudicatario:** El propietario o poseedor del predio que soporte una servidumbre podrá solicitar al Ministerio que sancione al adjudicatario de la servidumbre por las siguientes causas:

- a) Si no se inician los trabajos, luego de concluido el procedimiento de aprobación de la servidumbre, en el plazo que se hubiera contratado

- b) Si las obras para la prestación del servicio no se realizan y concluyen en el plazo estipulado.

**Artículo 30.** Si el adjudicatario no cumple con los plazos y/o las sanciones que se le impongan, el propietario o poseedor del bien inmueble donde se establezca la servidumbre podrá solicitar ante el Juez de Primera Instancia Civil Departamental, mediante el trámite de los incidentes, la cancelación de la servidumbre. En este caso siempre se deberá dar audiencia al Ministerio.

**Artículo 31. Derechos que implica la constitución de servidumbres legales de utilidad pública.** El establecimiento de servidumbres a que se refiere el presente capítulo implica para los adjudicatarios de las mismas, los siguientes derechos:

- a) Construir en los terrenos afectados por la servidumbre, las obras e instalaciones necesarias y destinadas al servicio correspondiente.
- b) Colocar postes y torres, tender cables aéreos o subterráneos, instalar subestaciones y demás estructuras necesarias para la prestación del servicio, bajo la responsabilidad exclusiva del adjudicatario.
- c) Utilizar las áreas necesarias para la constitución de las servidumbres en general y para la construcción, inspección, mantenimiento, reparación y modificación de las instalaciones correspondientes.
- d) Delimitar los terrenos para las bocatomas, canales de conducción, vertederos, clasificadores, estanques, cámaras de presión, tuberías, dependencias, habitaciones para el personal, canales de desagüe, caminos de acceso y en general todas las demás obras estrictamente requeridas para las instalaciones.
- e) Descargar las aguas, por los cauces existentes en el predio sirviente, siempre que las condiciones de los mismos lo permitan.

**Artículo 32. Obligaciones que Implica la constitución de las servidumbres legales de utilidad pública.** Las servidumbres a que se refiere el presente capítulo implican para los propietarios o poseedores de los predios sobre los cuales se constituyan las mismas, las siguientes obligaciones:

Permitir la construcción de las instalaciones que correspondan, así como el paso de los inspectores y de los trabajadores que intervengan en el transporte de materiales y equipo necesario para los trabajos de construcción, reconstrucción, inspección, mantenimiento y reparación o modificación de las instalaciones, la no realización de construcciones, siembras u otros trabajos dentro del área de la servidumbre; se exceptúan los cultivos, siembras y en general uso de la tierra que no afecten las libranzas eléctricas y especificaciones técnicas; dichas actividades se realizarán bajo cuenta y riesgo del propietario y sin perjuicio de lo estipulado en el inciso anterior.

**Artículo 35. Constitución de servidumbre.** El interesado expondrá por escrito al Ministerio, junto con la solicitud de autorización, la necesidad de constituir las servidumbres que solicitan de acuerdo a los estudios técnicos que se realicen y la descripción del bien inmueble sobre el cual deban constituirse, con los datos siguientes: jurisdicción departamental y municipal; y generales del inmueble. También deberán presentarse los planos de las obras que habrán de realizarse; el área, los cultivos y las construcciones afectadas, y el valor estimado de los daños y perjuicios que se prevean puedan causarse.

**Artículo 36.** El Ministerio notificará, a la mayor brevedad posible, directamente o a través de la municipalidad respectiva, a los propietarios o poseedores de los predios, el interés y la necesidad de establecer las servidumbres en los mismos. La notificación incluirá una copia de la exposición hecha por el interesado y de los demás requisitos establecidos en el artículo anterior.

**Artículo 37.** El interesado deberá realizar los trámites y las negociaciones necesarias para el establecimiento de las servidumbres que deban constituirse en predios públicos o privados; si el propietario o poseedor del predio de que se trate está conforme con que se constituya la servidumbre que se solicita y con el monto de la indemnización que se ofrece al interesado por los daños y perjuicios que se pudieren causar, deberá otorgar la escritura constitutiva de la misma, previo pago de la indemnización anteriormente mencionada; y dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que se concluyó la negociación.

**Artículo 38.** El adjudicatario y el propietario o poseedor del predio de que se trate podrán resolver las diferencias que surjan con motivo de la imposición de las servidumbres y del monto de la indemnización a pagar, mediante el procedimiento de un arbitraje de equidad, de acuerdo con las normas establecidas en la ley de arbitraje Decreto No. 67-95 del Congreso de la República.

**Artículo 39.** Para el caso de no localización del propietario o poseedor, deberá el adjudicatario solicitar la autorización de avisos al Ministerio, que contengan la expresión de la necesidad de constitución de servidumbre y que serán colocados en lugar visible en la finca y en la municipalidad jurisdiccional del predio afectado.

**Artículo 40. Oposición a la constitución de la servidumbre:** Si el propietario o poseedor del bien inmueble de que se trate no está de acuerdo en otorgar la servidumbre, el adjudicatario interesado en la constitución de la misma, hará constar, a través de acta notarial, tal situación.

El adjudicatario presentará, junto al acta notarial, solicitud al Ministerio, en el sentido de que se declare la procedencia de la constitución de la servidumbre legal de utilidad pública; recibida la solicitud por el Ministerio, éste debe, dentro de los cinco (5) días siguientes, correr audiencia al propietario o poseedor del bien inmueble afectado, por un plazo de cinco (5) días, para que razone y haga valer su oposición y habiendo o no evacuado su audiencia, al vencimiento del plazo, el Ministerio deberá dentro de un plazo de cinco (5) días resolver, declarando la procedencia o no de la servidumbre legal de utilidad pública. En el caso que se resolviera declarar la improcedencia de la servidumbre legal de utilidad pública, el adjudicatario podrá buscar otra finca que sirva como predio sirviente.

**Artículo 42.** La oposición del propietario o poseedor de la finca, sobre la cual se pretende constituir la servidumbre, solo podrá plantearse:

- a) Por ser perjudicial o desnaturalizarse el destino del predio que soportará la servidumbre.
- b) Por la existencia de otro predio donde resulta menos gravosa y más práctica la constitución de la servidumbre.
- c) Por no estar de acuerdo con el monto de la indemnización que se le propone.

En los dos primeros casos deberá comprobar los extremos en los que fundamenta su oposición y en el tercer caso deberá presentar avalúo, por experto autorizado.

**Artículo 43.** La resolución que dicte el juez, en su caso, deberá declarar la servidumbre que se le solicita constituir, como servidumbre legal de utilidad pública y el monto de la indemnización a pagar; debiendo fijar un plazo no mayor de cinco (5) días, a partir de la última notificación, para que el propietario o poseedor otorgue la escritura pública de constitución de la servidumbre, bajo el apercibimiento de otorgarla, sin más trámite, el juez, en rebeldía del obligado, dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del plazo fijado para el otorgamiento de la escritura pública por parte del propietario o poseedor, plazo dentro del cual el adjudicatario deberá de depositar en la tesorería del Organismo Judicial a favor del interesado el monto fijado como indemnización, requisito éste, sin el cual el juez no otorgará la escritura pública constituyendo el gravamen. Contra la resolución definitiva que dicte el juez en el incidente no procederá el recurso de apelación.

## **Reglamento de la Ley General de electricidad**

AUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 256-97 El Presidente de la República de Guatemala acuerda emitir el “REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD”, del cual, a continuación se menciona lo más relevante en cuanto a la constitución de servidumbres de bienes de dominio público y privado.

**Artículo 10.- Transporte de Energía Eléctrica.** Se requerirá autorización de transporte de energía eléctrica cuando en el trazado de líneas de transporte y subestaciones de transformación de electricidad, se deba hacer uso total o parcial de bienes de dominio público o se deba imponer servidumbres a particulares. Este requisito subsiste aunque el uso de bienes de dominio público o la imposición forzosa de servidumbres a particulares se efectúe sólo en una fracción del trazado de las obras. El cruce de calles, caminos y carreteras no se considerará para estos efectos uso de bienes de dominio público. Estas autorizaciones serán otorgadas por Acuerdo Ministerial.

## Manual de Trámite de Solicitudes para Bienes de Dominio Público

ACUERDO NÚMERO AG 110-2002 El Ministerio de Energía y Minas emite el “El manual para el trámite de solicitudes de autorización para utilizar bienes de dominio público para la instalación de centrales generadoras, para prestar los servicios de transporte, distribución final de electricidad, autorización temporal, registro de prestación del servicio de distribución privada de electricidad y constitución de servidumbres.”, del cual, a continuación se mencionan algunos de los artículos que se relacionan con la solicitud de constitución de servidumbres:

**Artículo 43. Solicitudes de Constitución de Servidumbres.** El Adjudicatario presentará LA SOLICITUD en LA DIRECCION, exponiendo la necesidad de constituir las servidumbres con base en los estudios técnicos, adjuntando los documentos a que se refiere el Artículo 35 de LA LEY.

**Artículo 44. Dictamen de Constitución de Servidumbre.** LA DIRECCION remitirá LA SOLICITUD a EL DEPARTAMENTO, para establecer si ha sido previamente autorizada otra con carácter exclusivo. En caso de haber sido autorizada, EL DEPARTAMENTO devolverá el expediente a LA DIRECCION, para que notifique al Adjudicatario que no procede LA SOLICITUD. Si EL DEPARTAMENTO determina que el área no ha sido autorizada, evaluará la documentación técnica presentada y emitirá dictamen al respecto, remitiendo el expediente a LA DIRECCION para que emita la resolución correspondiente. En todo caso LA DIRECCION podrá solicitar las opiniones complementarias que estime pertinentes, tanto técnicas como jurídicas.

**Artículo 45. Notificación de Constitución de Servidumbres.** LA DIRECCION notificará al propietario la necesidad de constituir la servidumbre, indicando el valor de la indemnización que el Adjudicatario pagará. Esta notificación se hará a través de la Municipalidad o en forma personal, conforme lo establece EL REGLAMENTO. Si al notificarle al propietario del predio, estuviera de acuerdo con la constitución de servidumbre y con el valor que se ofrece por los daños y perjuicios que se pudieran causar, éste deberá otorgar la escritura constitutiva de la misma, previo pago de la indemnización respectiva, que efectúe el Adjudicatario. El Adjudicatario notificará a EL MINISTERIO adjuntando el comprobante del pago realizado y copia legalizada de la escritura de servidumbre.

## **REQUISITOS PARA UNA SOLICITUDES DE DECLARACIÓN DE CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE LEGAL DE UTILIDAD PÚBLICA SOBRE BIENES DE DOMINIO PÚBLICO Y PRIVADO**

En el artículo 35 de la Ley General de Electricidad se establece que el interesado expondrá por escrito al Ministerio, junto con la solicitud de autorización, la necesidad de constituir las servidumbres que solicitan de acuerdo a los estudios técnicos que se realicen y la descripción del bien inmueble sobre el cual deban constituirse, con los datos siguientes: jurisdicción departamental y municipal; y generales del inmueble. También deberán presentarse los planos de las obras que habrán de realizarse; el área, los cultivos y las construcciones afectadas, y el valor estimado de los daños y perjuicios que se prevean puedan causarse.

### **Lista de Chequeo**

Con el objetivo de verificar la solicitud de Servidumbre previo a su ingreso a la Dirección General de Energía, se implementa una lista de chequeo, con la cual se verifica que se encuentre toda la documentación requerida para la solicitud planteada.

La Lista de Chequeo contempla 9 requisitos necesarios que debe contener una solicitud de Servidumbre. Esta Lista de Chequeo puede ser utilizada por Ventanilla, aunque en la misma no se contemplan los aspectos de fondo, el personal de Ventanilla debe de ser una persona capacitada en el tema, para indicarle al usuario de los mismos.

A continuación se presenta la propuesta para un modelo de Lista de Chequeo.

**Figura 1. Listado de Chequeo**

 <p><b>Dirección General de Energía</b> <b>Departamento de Gestión Legal</b></p> <p>24 calle 21-12 zona 12 PBX: 24196363 Fax: 24196310 e-mail: <a href="mailto:adminlegaldge@mem.gob.gt">adminlegaldge@mem.gob.gt</a></p>	
<b>Requisitos Para Servidumbres</b>	
<b>Solicitante:</b>	
1	Memorial de solicitud (que indique el monto de indemnización –valor estimado de los daños y perjuicios- y descripción del inmueble)
<b>En el caso de Personas Jurídicas:</b>	
2	Fotocopia legalizada del testimonio de la escritura de constitución social de la entidad y sus modificaciones.
3	Fotocopia legalizada de las patentes de comercio de empresa y de sociedad.
4	Fotocopia legalizada del Acta de Nombramiento del Representante Legal de la Entidad, razonado por el Registro Mercantil.
5	Fotocopia legalizada de la cédula de vecindad o pasaporte del Representante Legal.
6	Acta notarial de negativa.
7	Estudios técnicos que muestren la necesidad de constitución de servidumbre avalado por el profesional del ramo, jurisdicción municipal y departamental, que contenga las generalidades del inmueble y el área total a afectar.
8	Plano cartográfico de la ubicación de la propiedad. (se deben de indicar los vértices con sus respectivas coordenadas en UTM y Geodésicas)
9	Planos de las obras que habrán de realizarse firmado por el profesional del ramo. (Incluir cuadro de simbología)
	Observaciones:
Revisado por:	
Fecha:	
Firma:	

## Estudio Técnico

El Estudio Técnico debe contemplar toda la información elemental para la solicitud de la Servidumbre, la cual se indica a continuación:

- **Descripción General:** se describen las razones técnicas para el trazo de la línea de energía eléctrica en el predio objeto de solicitud.
  
- **Información técnica del inmueble afectado:**
  - Áreas de siembra
  - Aspectos relevantes
  - Flora y fauna
  - Poblaciones
  - Rutas de acceso
  - Topografía del terreno
  
- **Información técnica de la Línea diseñada:**
  - Longitud de la línea
  - Tipo y número de estructuras
  - Dimensiones de la línea
  - Dispositivos
  - Área de servidumbre
  
- **Otros**

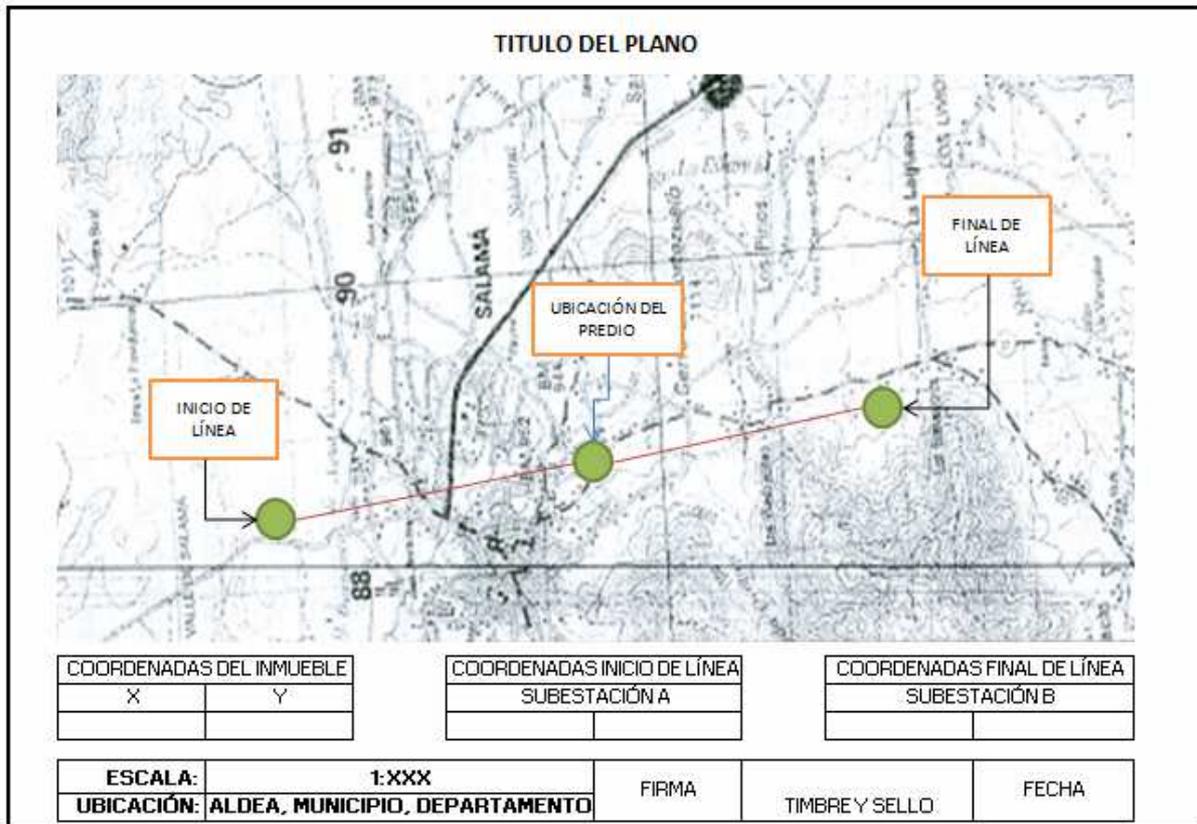
El estudio debe de ser firmado y sellado por el profesional competente en el tema, y al mismo se puede agregar cualquier otro documento que amplíe la información presentada.

## Plano Cartográfico

Este plano se debe presentar en formato A1 como parte de la documentación técnica, en el cual se debe plasmar la información siguiente:

- Título del plano
- Coordenadas del inmueble
- Ubicación: aldea, municipio, departamento, etc.
- Coordenadas del inicio de la línea de transmisión, subestación A
- Coordenadas del final de la línea de transmisión, subestación B
- Firmado y sellado por el profesional del ramo.

Ejemplo:

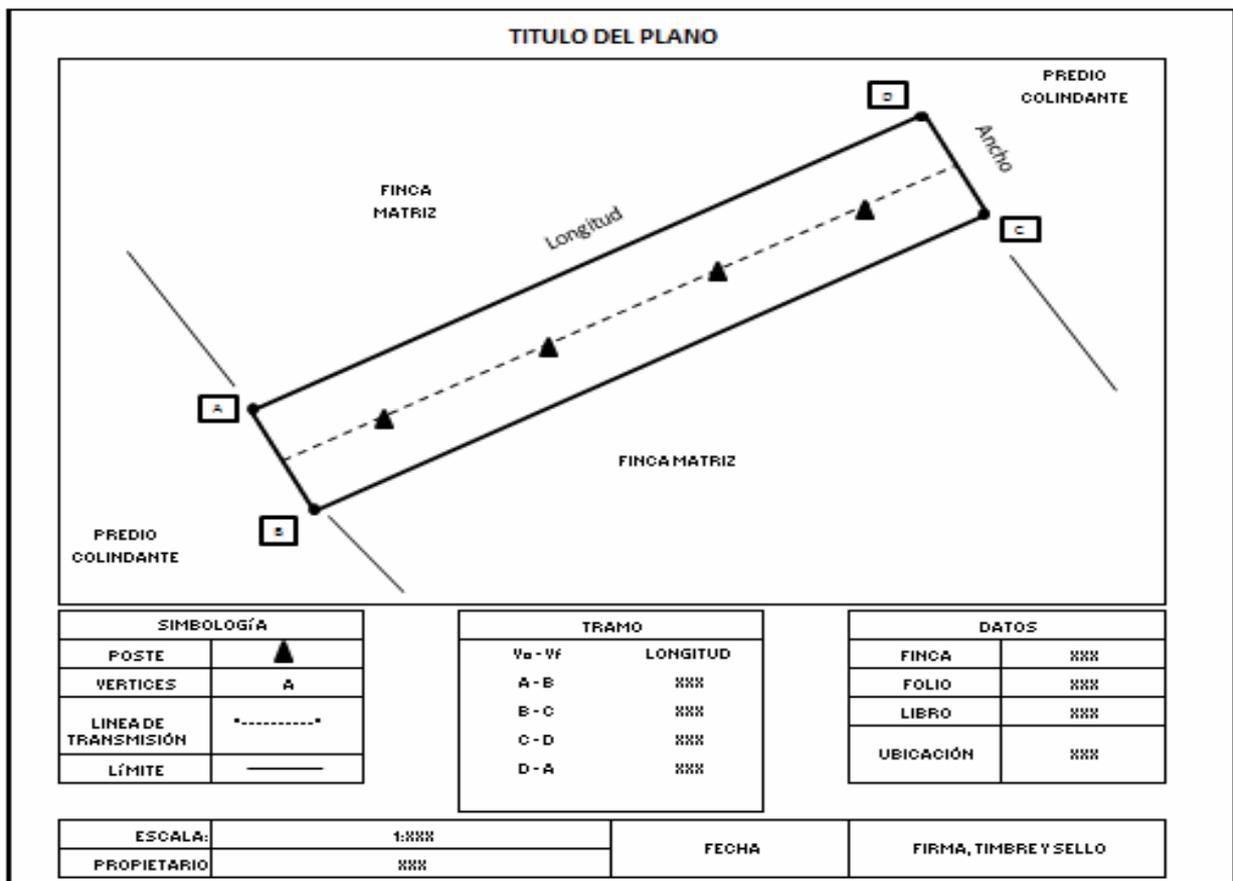


## Plano de Obras a Realizar

Este plano se debe presentar en formato A4 como parte de la documentación técnica, en el cual se debe plasmar la información siguiente:

- Título del plano
- Coordenadas del área de servidumbre
- Ubicación: aldea, municipio, departamento, etc.
- Cuadro simbología
- Firmado y sellado por el profesional del ramo.

Ejemplo:



# PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE DECLARACIÓN DE CONSTITUCIÓN DE SERVIDUMBRE LEGAL DE UTILIDAD PÚBLICA SOBRE BIENES DE DOMINIO PÚBLICO Y PRIVADO

A continuación se describe una serie de pasos esenciales como propuesta para el trámite de una solicitud de Servidumbre. Se implementan dependencias como la Ventanilla de Atención al Cliente y Archivo, puede incluirse también la participación de un notificador que sea parte de la Dirección.

## 1. RECEPCIÓN DE SOLICITUD

Ventanilla de Atención al Cliente y Recepción del  
Departamento de Gestión Legal de la Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 1 día

- 1.1. Revisión de solicitud y documentación adjunta, utilizando el Check List correspondiente..... *Ventanilla 20 min.*

**Figura 2.** Primera Condición

Estado	
Documentación Completa	Documentación Incompleta

- 1.2. La Secretaria ingresa la información de la solicitud a la base de datos y se asigna el número de expediente..... *Recepción 10 min.*
- 1.3. Se genera constancia para el solicitante..... *Recepción 5 min.*

**Figura 3.** Observaciones

<p><b>Observaciones:</b> Se da trámite a la solicitud de conformidad con el artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y se hace del conocimiento al solicitante de la falta de los requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.-</li><li>2.-</li></ul>
---

- 1.4. La Secretaria anota el expediente en el libro de control..... *Recepción 10 min.*
- 1.5. La Secretaria traslada el expediente al analista..... *Recepción 5 min.*

## 2. PRIMER ANÁLISIS DE FONDO

Departamento de Gestión Legal,  
Despacho de Sub-Dirección y Despacho de la  
Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 3 días

### 1 DE 3 DÍAS

- 2.1. El analista elabora la providencia de trámite en la cual señala las diligencias a realizar..... *Analista 25 min.*

#### Figura 4. Providencia de Trámite

- I) Se tiene por recibida la presente solicitud de “Declaración de Procedencia de Constitución de Servidumbre Legal de Utilidad Pública de Conducción de Energía Eléctrica” para prestar el servicio de transporte de electricidad.
- II) Se inicia la formación del expediente respectivo.
- III) Se tiene por acreditada la Representación.
- IV) Se toma nota del lugar señalado para recibir notificaciones.
- V) Se confiere audiencia al propietario por el término de 5 días, más 2 días adicionales por el término de la distancia, si fuese el caso, para que haga valer su oposición.
- VI) Se hace del conocimiento al propietario que el monto de indemnización es de Q \_\_\_\_\_, en concepto de daños y perjuicios a su favor.
- VII) Se hace del conocimiento del propietario que con o sin su respuesta se emitirá oportunamente la resolución que corresponde.
- VIII) Téngase presente lo demás en su oportunidad.
- IX) Notifíquese y en el mismo acto entréguese copia de la solicitud.
- Cita de leyes: Artículo 12 y 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala. **Pendiente cita de leyes**

- 2.2. El analista traslada el expediente al Jefe de Gestión Legal para refrendar la providencia..... *Jefe de Gestión Legal 30 min.*

### 2 DE 3 DÍAS

- 2.3. La secretaria traslada el expediente al Sub-Director para refrendar la providencia..... *Subdirector 30 min.*
- 2.4. Se traslada el expediente al Director para la autorización de la providencia..... *Director 30min*

### 3 DE 3 DÍAS

- 2.5. Se traslada el expediente al Departamento de Gestión Legal..... *Recepción 15 min.*
- 2.6. La secretaria recibe el expediente y actualiza el libro de control y base de datos..... *Recepción 15 min.*
- 2.7. La secretaria traslada el expediente al Analista para que elabore la Remisión de Notificación y la envía al Centro de Notificaciones del MEM..... *Ventanilla 30 min.*

### 3. PRIMERA NOTIFICACIÓN

Centro de Notificación del  
Ministerio de Energía y Minas  
Tiempo aproximado 9 días

#### 1 DE 9 DÍAS

3.1. El Centro de Notificaciones elabora Cédula de Notificación..... *MEM 30 min.*

#### 2 DE 9 DÍAS

- 3.2. Notificador entrega notificación al propietario..... *Lugar señalado 30 min.*  
 3.3. Se traslada la cédula original debidamente notificada al Departamento de Gestión Legal para incorporarla al expediente.....*Notificador 2 horas.*  
 3.4. El propietario dispone de 5 días más 2 por la distancia para manifestarse.

### 4. PRIMERA EVACUACIÓN

Ventanilla y Recepción del  
Departamento de Gestión Legal  
Tiempo aproximado 1 día

4.1. Presentación del memorial..... *Ventanilla 5 min.*

**Figura 5.** Decisión del propietario

Postura		
a. Evacuar audiencia en sentido positivo o negativo.		b. No evacuar audiencia
<b>Positivo Parcial</b> (Negociación)	Negativo (Oposición)	El trámite sigue su curso. Se omiten los pasos de los Capítulos 4, 5, 6 y 7.
<b>Positivo Total</b> (Acepta condiciones del Solicitante)		

4.2. Revisión de la documentación..... *Ventanilla 20 min.*

**Figura 6.** Presentación de la documentación

Estado	
Documentación Completa	Documentación Incompleta

4.3. Ingreso a la base de datos..... *Recepción 10 min.*

4.4. Se genera constancia para el propietario..... *Recepción 5 min.*

**Figura 7.** Observaciones de la documentación presentada

**Observaciones:** Se da trámite a la solicitud de conformidad con el artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y se hace del conocimiento al solicitante de la falta de los requisitos siguientes:

- 1.-
- 2.-

4.5. Anotación en el libro de control..... *Recepción 10 min.*

4.6. Traslado interno del expediente al analista..... *Recepción 5 min.*

## 5. SEGUNDO ANÁLISIS DE FONDO

Departamento de Gestión Legal de la  
Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 3 días

### 1 DE 3 DÍAS

- 5.1. El analista elabora la providencia para conferir audiencia al solicitante para que se manifieste en relación a los argumentos vertidos por el propietario..... *Gestión Legal 20 min.*
- 5.2. El analista traslada el expediente al Jefe de Gestión Legal para refrendar la providencia..... *Jefe de Gestión Legal 30 min.*

### 2 DE 3 DÍAS

- 5.3. La secretaria traslada el expediente al Sub-Director para refrendar la providencia..... *Despacho Subdirector 30 min.*
- 5.4. Se traslada el expediente al Director para la autorización de la providencia..... *Despacho Director 30min*

### 3 DE 3 DÍAS

- 5.5. Se traslada el expediente al Departamento de Gestión Legal..... *Recepción 15 min.*
- 5.6. La secretaria recibe el expediente y actualiza el libro de control y base de datos..... *Recepción 15 min.*
- 5.7. La secretaria traslada el expediente al Analista para que elabore la Remisión de Notificación y la envía al Centro de Notificaciones del MEM..... *Ventanilla 30 min.*

## 6. SEGUNDA NOTIFICACIÓN

Centro de Notificación del  
Ministerio de Energía y Minas  
Tiempo aproximado 7 días

### 1 DE 7 DÍAS

- 6.1. El Centro de Notificaciones elabora Cédula de Notificación..... *MEM 30 min.*

### 2 DE 7 DÍAS

- 6.2. Notificador entrega notificación al solicitante..... *Lugar señalado 30 min.*
- 6.3. Se traslada la cédula original debidamente notificada al Departamento de Gestión Legal para incorporarla al expediente..... *Notificador 2 horas*
- 6.4. El solicitante dispone de 5 días para manifestarse.

## 7. SEGUNDA EVACUACIÓN

Ventanilla y Recepción del  
Departamento de Gestión Legal  
Tiempo aproximado 1 día

7.1. Presentación del Memorial..... *Ventanilla 10 min.*

**Figura 8.** Postura del Solicitante

Evacuar audiencia en sentido positivo, negativo o solicitud de prórroga.		
Solicitud de Prórroga. Se le otorgará un plazo atendiendo a las causas específicas del caso.	Positivo Total (acepta condiciones del propietario) se emiten los pasos del <rango> y se les solicita presentar desistimiento.	Negativo (Sin acuerdo)

7.2. Revisión de la documentación..... *Recepción 20 min.*

**Figura 9.** Estado de la documentación

Estado	
Documentación Completa	Documentación Incompleta

7.3. Ingreso a la base de datos..... *Recepción 10 min.*

7.4. Se genera constancia para el solicitante..... *Recepción 5 min.*

**Figura 10.** Observaciones del memorial

**Observaciones:** Se da trámite a la solicitud de conformidad con el artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y se hace del conocimiento al solicitante de la falta de los requisitos siguientes:

- 1.-
- 2.-
- 3.-

7.5. Anotación en el libro de control..... *Recepción 10 min.*

7.6. Traslado interno del expediente al analista..... *Recepción 5 min.*

## 8. TERCER ANÁLISIS DE FONDO

Trámite Interno entre los Departamento de Gestión Legal  
Y Desarrollo Energético de la Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 2 días

- 8.1. El analista elabora la providencia en donde se traslada el expediente para el Departamento de Desarrollo Energético..... *Analista de Gestión Legal 20 min.*
- 8.2. El analista traslada la providencia y el expediente al Jefe de Gestión Legal para su **refrendo**..... *Jefe de Gestión Legal 30 min.*
- 8.3. La Secretaria de Recepción traslada el expediente al Departamento de Desarrollo Energético..... *Recepción 20 min.*

## 9. ANÁLISIS TÉCNICO

Departamento de Desarrollo Energético  
Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 4 días

### 1 DE 4 DÍAS

- 9.1. La Secretaria de Desarrollo Energético recibe el expediente y anota en el libro de control..... *Secretaria 15 min.*
- 9.2. La Secretaria de Desarrollo Energético traslada el expediente al personal técnico del departamento..... *Trámite interno 15 min.*

**Ver trámite interno, pendiente de discusión**

### 2 DE 4 DÍAS

- 9.3. El Técnico Analista analiza el expediente y verifica registros..... *Técnico Analista 3 hrs.*

### 3 DE 4 DÍAS

- 9.4. El Técnico Analista emite informe técnico..... *Técnico Analista 30 min.*
- 9.5. El Jefe del Departamento analiza el expediente y el informe, y emite Dictamen técnico o Providencia según sea el caso..... *Jefe de Desarrollo Energético 2 hrs.*

**Figura 11.** Posible opinión técnica

Diagnóstico		
Dictamen Técnico		Providencia
Procede	No Procede	Previo (Requerimiento de Información)

### 4 DE 4 DÍAS

- 9.6. La Secretaria de Desarrollo Energético recibe el expediente y actualiza el libro de control..... *Secretaria 15 min.*
- 9.7. Se traslada el expediente al Departamento de Gestión Legal..... *Secretaria 15 min.*

## 10. CUARTO ANÁLISIS DE FONDO

Departamento de Gestión Legal y Despacho de la  
Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 3 días

- 10.1. La Secretaria recibe el expediente proveniente del Departamento de Desarrollo Energético..... *Recepción 30 min.*
- 10.2. La secretaria actualiza el libro de control y base de datos..... *Recepción 15 min.*
- 10.3. La secretaria traslada el expediente al analista para elaborar la providencia correspondiente..... *Analista de Gestión Legal 30 min.*
- 10.4. El analista elabora la providencia en la cual la Dirección emite opinión..... *Analista de Gestión Legal 20 min.*
- 10.5. El analista traslada el expediente al Jefe de Gestión Legal para refrendar la providencia..... *Jefe de Gestión Legal 30 min.*
- 10.6. La secretaria traslada el expediente al Sub-Director para refrendar la providencia..... *Despacho Subdirector 30 min.*
- 10.7. Se traslada el expediente al Director para la autorización de la providencia..... *Despacho Director 30min*
- 10.8. La secretaria del despacho de Dirección traslada el expediente a Secretaría General del MEM..... *Despacho 50 min.*

## 11. DILIGENCIAS MINISTERIALES

Ministerio  
Tiempo aproximado 10 días

- 11.1. Secretaría General traslada a la Unidad de Asesoría Jurídica para que emitan opinión.
- 11.2. Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión y traslada el expediente a Secretaría General.
- 11.3. Secretaría General elabora la Resolución Final y traslada al Asesor de Despacho Superior.
- 11.4. Asesor de Despacho Superior analiza el expediente y la Resolución y pasa a firma del Ministro.
- 11.5. Secretaria del Despacho Superior traslada el expediente a Secretaría General.
- 11.6. Secretaría General elabora Cédula de Notificación y notifica.

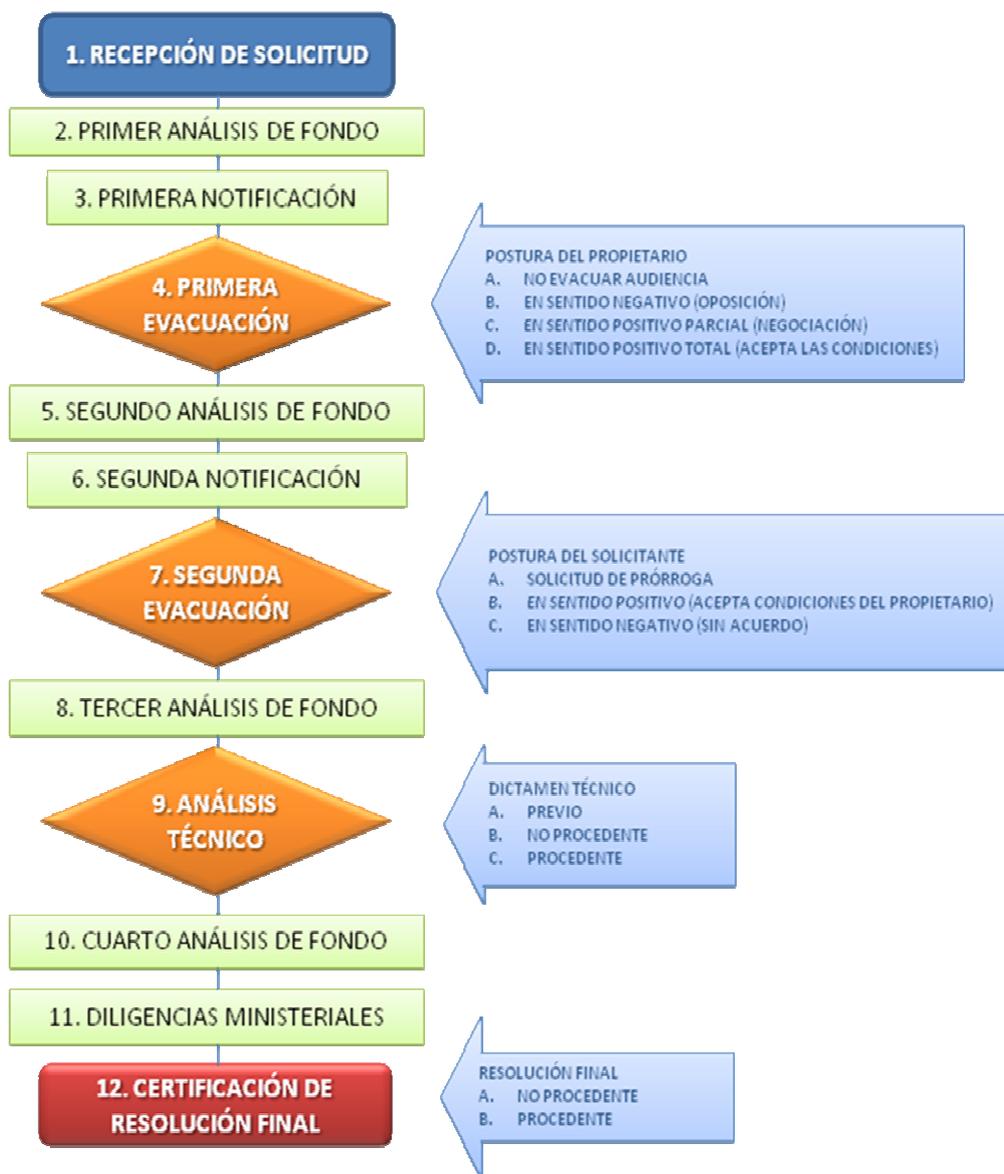
## 12. CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL

Ministerio Y Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 10 días

- 12.1. Secretaría General traslada el expediente a Gestión Legal.
- 12.2. Gestión Legal elabora la Certificación de la Resolución para firma del Director.
- 12.3. Se traslada el expediente a Desarrollo Energético para su archivo.

## DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL SIMPLIFICADO

El siguiente diagrama de flujo representa el procedimiento administrativo para la solicitud de servidumbre, distribuido en 12 pasos principales y con un tiempo total estimado en 54 días hábiles, cuando la misma, presenta la información correcta, sin necesidad de previos o solicitud de prórroga por parte de los interesados.

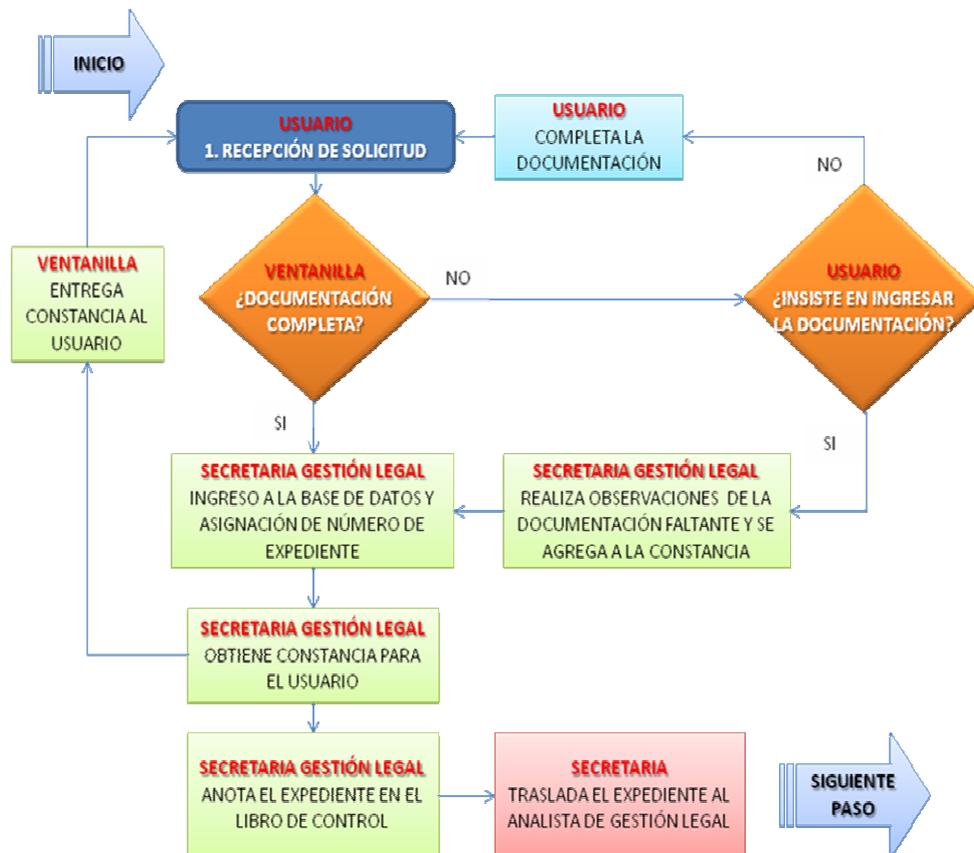


## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 1 RECEPCIÓN DE SOLICITUD

Ventanilla de Atención al Cliente y Recepción del  
Departamento de Gestión Legal de la Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 1 día

El procedimiento inicia cuando el usuario presenta la solicitud en la Dirección General de Energía. La documentación contenida en la solicitud es revisada en Ventanilla; si la documentación está completa, se hace entrega de una constancia al usuario en cuanto al trámite solicitado, en caso contrario, se le solicita al usuario, complete la documentación requerida para el trámite.

El usuario puede insistir en ingresar la documentación, aún cuando la misma se encuentra incompleta, por lo tanto, se da trámite a la solicitud de conformidad con el artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala; pero se indican las observaciones correspondientes en la constancia que se hace entrega al usuario del trámite solicitado.

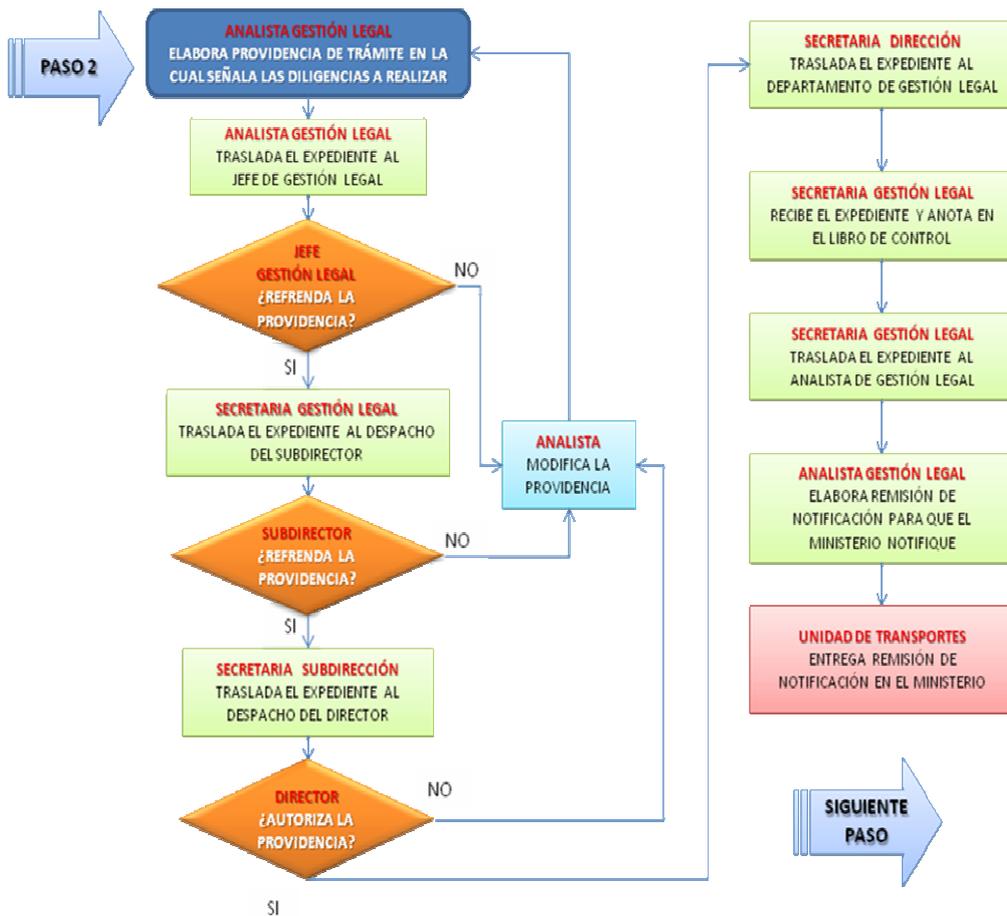


## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 2 PRIMER ANÁLISIS DE FONDO

Departamento de Gestión Legal, Despacho de Sub-Dirección y  
Despacho del Director General  
Tiempo aproximado 3 días

Ya ingresada la solicitud, el analista de Gestión Legal elabora la “Providencia de Trámite de Traslado” en la cual se indican las diligencias a realizar. El expediente es analizado y la providencia es refrendada por el Jefe de Gestión Legal, seguido del Sub-Director. Posteriormente pasa a firma del Director para su autorización.

La “Providencia de Trámite de Traslado” puede caer en un bucle (ciclo cerrado), debido a las modificaciones o correcciones a la misma, si no se realiza de la forma adecuada, siendo necesario contar con una plantilla o modelo que cumpla con todos los requisitos para su aprobación.

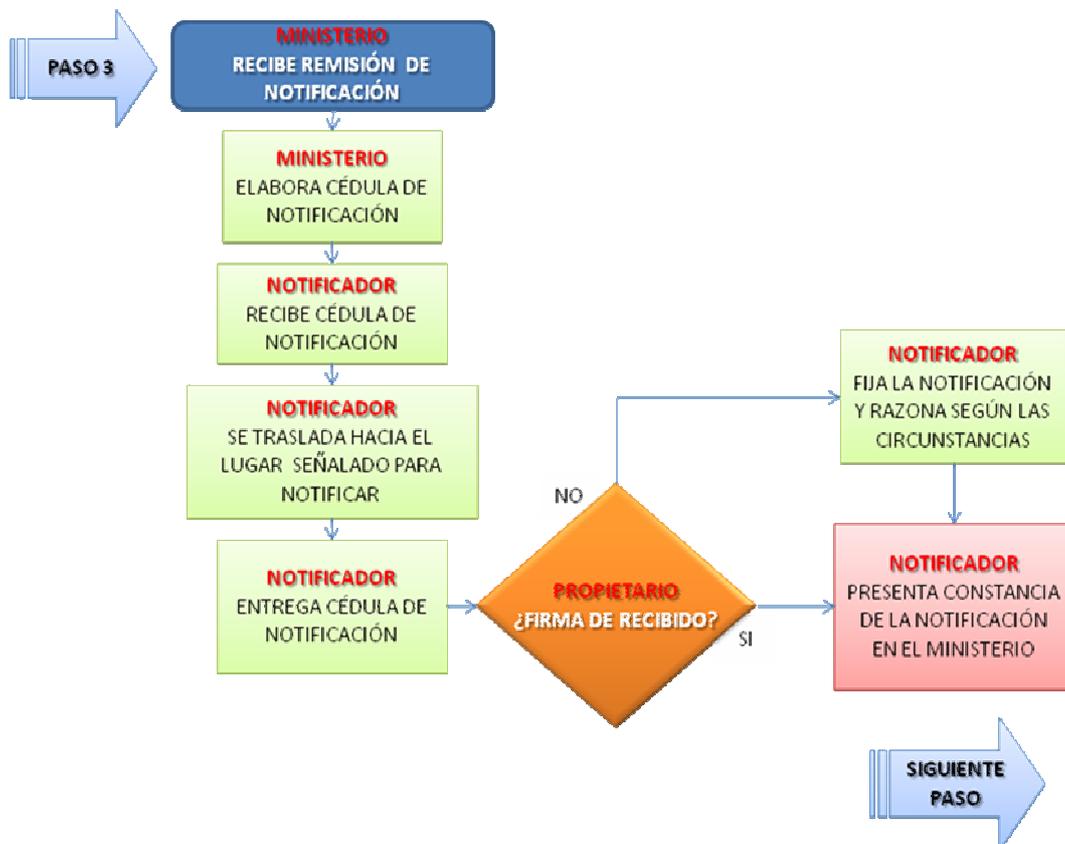


## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 3 PRIMERA NOTIFICACIÓN

Centro de Notificación del Ministerio de Energía y Minas  
Y lugar señalado para notificar  
Tiempo aproximado 9 días

La “Providencia de Trámite de Traslado” indica como una de las diligencias a realizar, la Notificación al propietario del predio, la cual se hace entrega en el lugar señalado por el solicitante, ya sea al propietario o en su defecto a la persona que se encuentre presente.

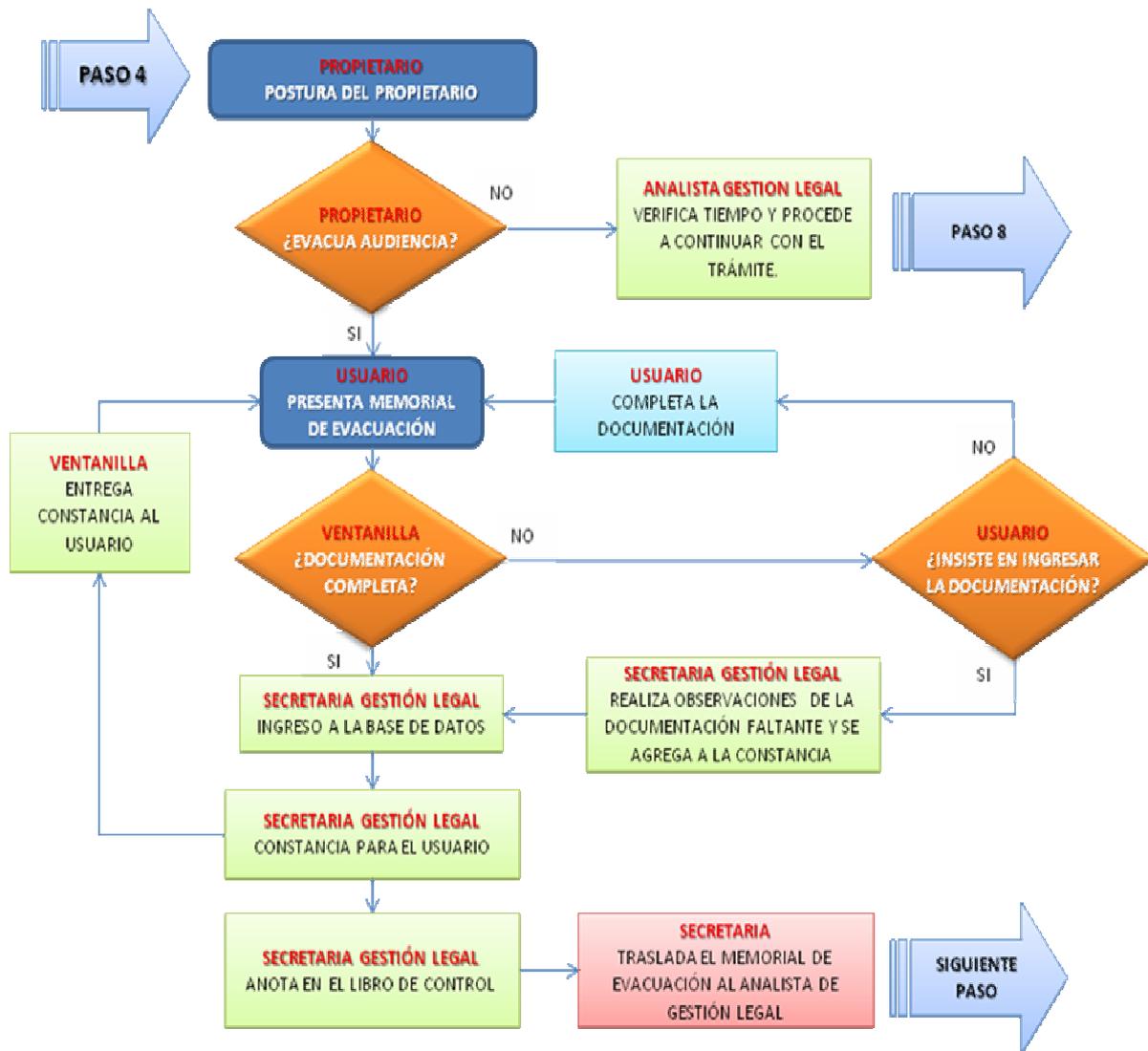
Existe la posibilidad que al momento de notificar, no se encuentre persona alguna en el lugar señalado o que el propietario se niegue a firmar, por cualquiera de las razones que se den, el Notificador fijará la notificación en un lugar visible, razonando las circunstancias por las cuales el propietario no firma de enterado. El propietario dispone de 5 días, más 2 por términos de la distancia para manifestarse.



## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 4 PRIMERA EVACUACIÓN

Ventanilla y Recepción del  
Departamento de Gestión Legal  
Tiempo aproximado 1 día

El propietario del predio, puede mantener la postura de evacuar o no evacuar la audiencia conferida. Si la postura del propietario es **no** evacuar, entonces el trámite omite los pasos 5, 6 y 7 hasta llegar al paso 8. En caso contrario, si se evacua la audiencia conferida, se recibe la documentación dentro del tiempo estipulado y se continúa el trámite de la solicitud.

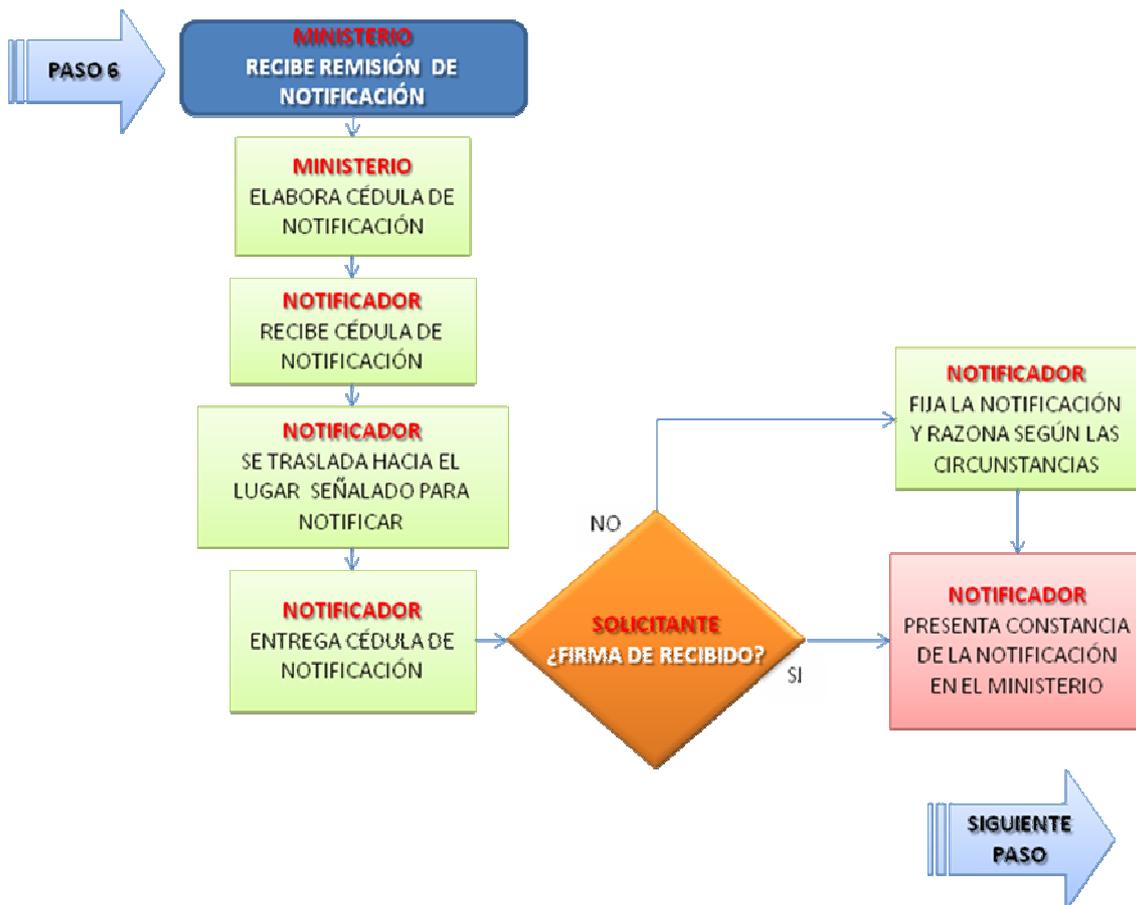




## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 6 SEGUNDA NOTIFICACIÓN

Centro de Notificación del  
Ministerio de Energía y Minas  
Tiempo aproximado 7 días

Se elabora la cédula de notificación dirigida al solicitante, con el fin de; hacerle saber la postura del propietario del predio, y a su vez se manifieste en cuanto a las declaraciones emitidas. Existe la posibilidad que al momento de notificar no se encuentre persona alguna en el lugar señalado ó que el solicitante se niegue a firmar. Por cualquiera de las razones, el Notificador fijará la notificación en un lugar visible, razonando las circunstancias por las cuales el interesado no firma de enterado. El propietario dispone de 5 días, más 2 por términos de la distancia para manifestarse.



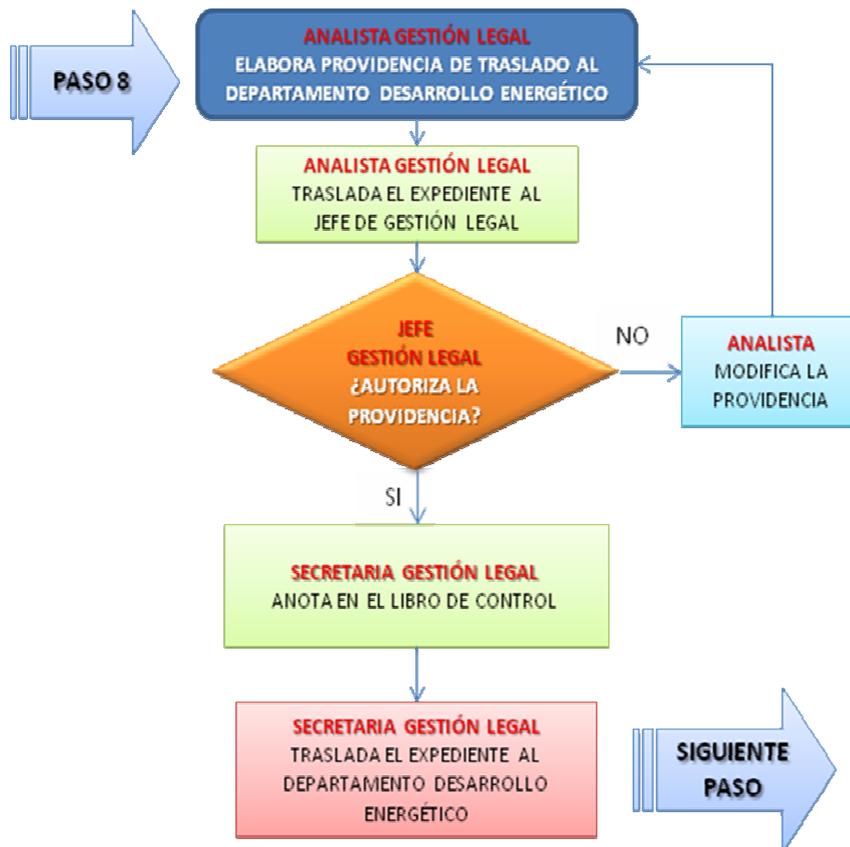


## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 8 TERCER ANÁLISIS DE FONDO

Trámite Interno entre los Departamento de Gestión Legal  
Y Desarrollo Energético de la Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 2 días

El analista de Gestión Legal verifica el límite de plazo establecido y con, ó sin la evacuación de la audiencia conferida, elabora una nueva “Providencia de Trámite de Traslado” la cual debe de ser autorizada por el Jefe de Gestión Legal.

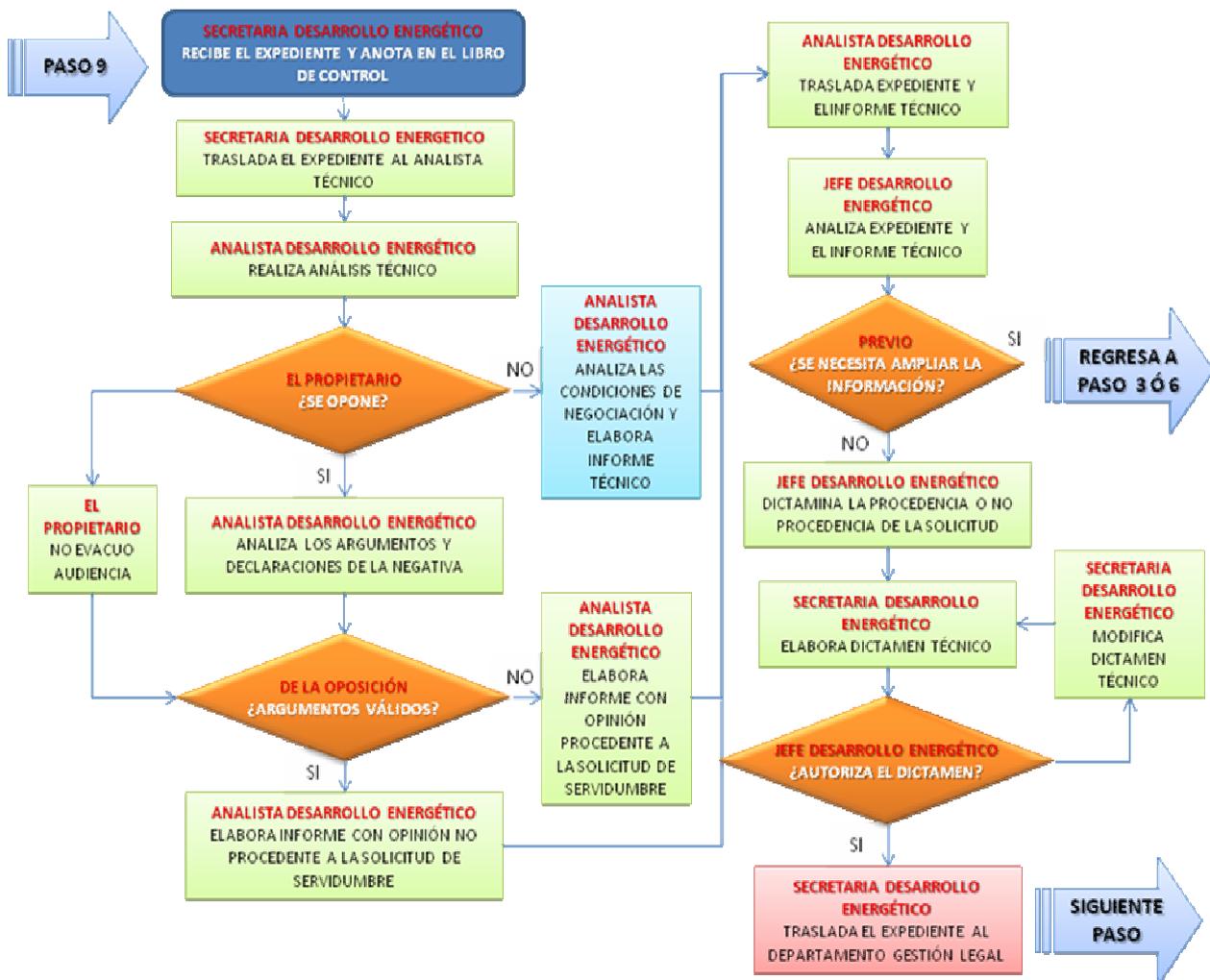
Se remite el expediente hacia el Departamento de Desarrollo Energético, para su análisis respectivo y su opinión técnica en cuanto a la solicitud presentada.



## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 9 ANÁLISIS TÉCNICO

Departamento de Desarrollo Energético  
Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 4 días

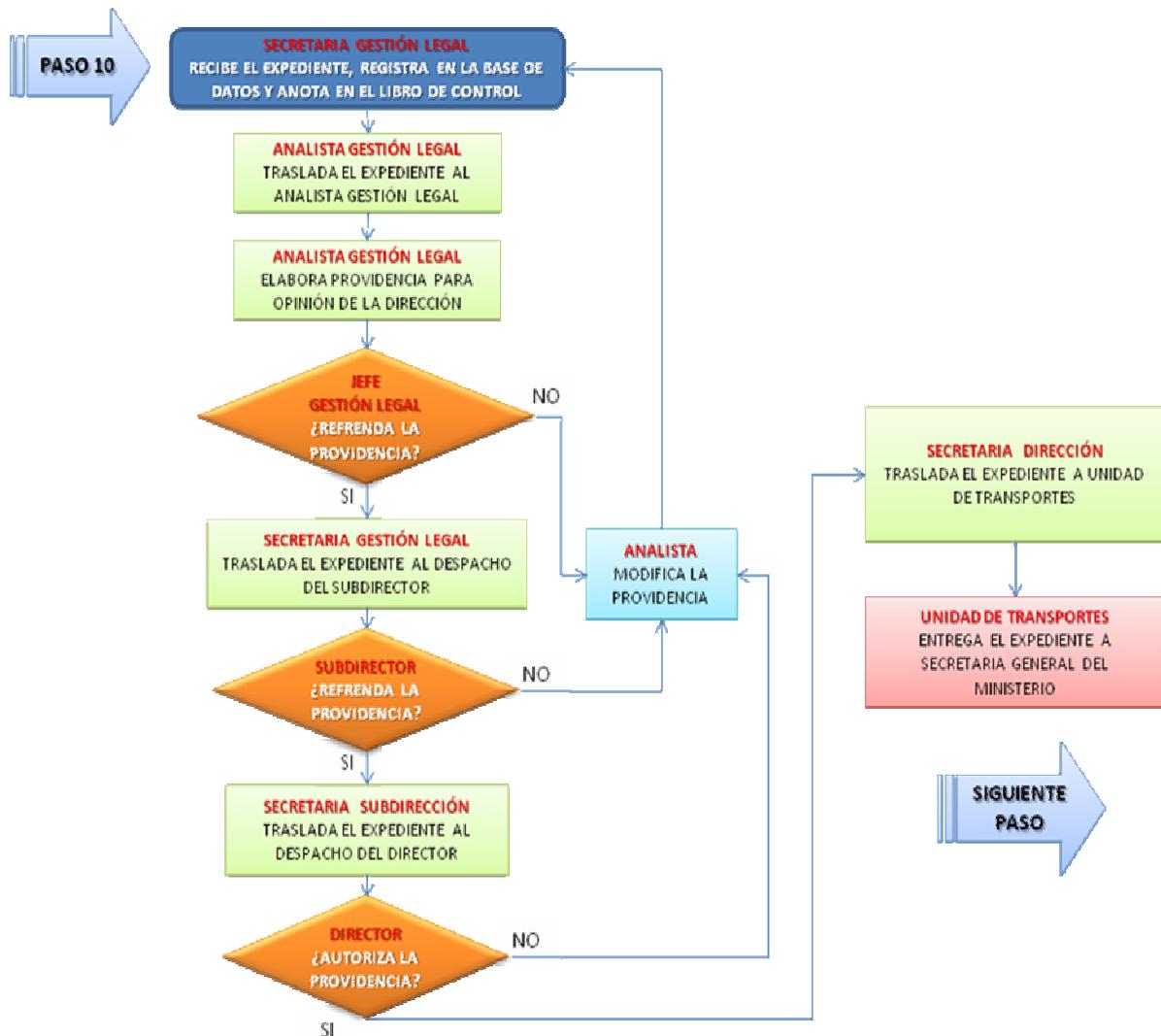
Se analiza el expediente por el personal técnico del departamento, considerando la postura del propietario del predio y la del solicitante, como a la vez cada uno de los argumentos y declaraciones manifestadas. De hacer falta algún documento o la ampliación de la documentación presentada, se hace el requerimiento correspondiente, previo a la emisión del dictamen técnico. Derivado del análisis realizado, se emite el dictamen técnico, en el cual se indica la procedencia o no procedencia de la solicitud.



## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 10 CUARTO ANÁLISIS DE FONDO

Departamento de Gestión Legal y Despacho de la  
Dirección General de Energía  
Tiempo aproximado 3 días

Derivado del Dictamen Técnico emitido por el departamento de Desarrollo Energético, se elabora la providencia para “Opinión de la Dirección” la cual es refrendada por el Jefe de Gestión Legal, seguido del Sub-Director y posteriormente pasa a firma del Director para su autorización.

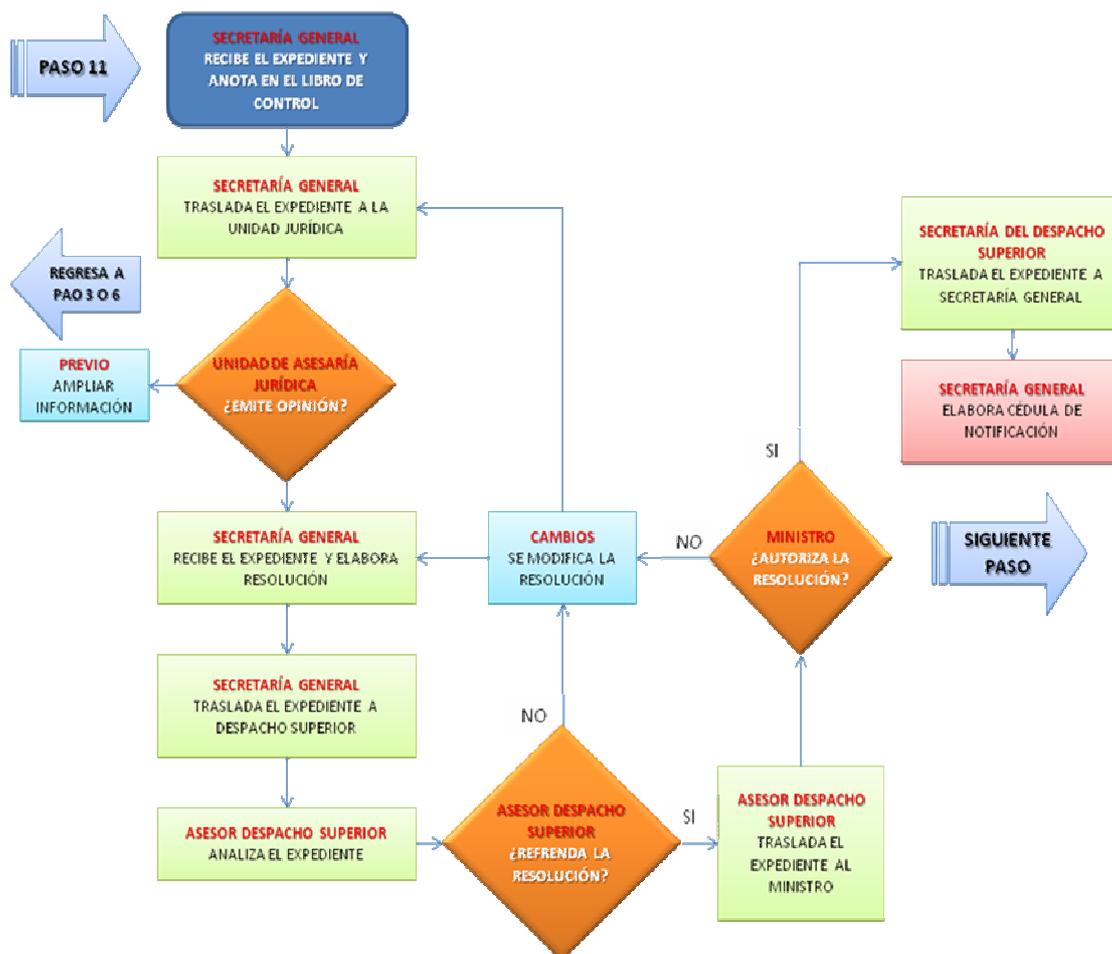


## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 11 DILIGENCIAS MINISTERIALES

Ministerio  
Tiempo aproximado 10 días

Se analiza el expediente por el personal de la Unidad de Asesoría Jurídica, considerando la postura del propietario del predio y la del solicitante, como a la vez cada uno de los argumentos y declaraciones manifestadas, tomando en cuenta el dictamen técnico emitido por el departamento de Desarrollo Energético y la opinión de la Dirección.

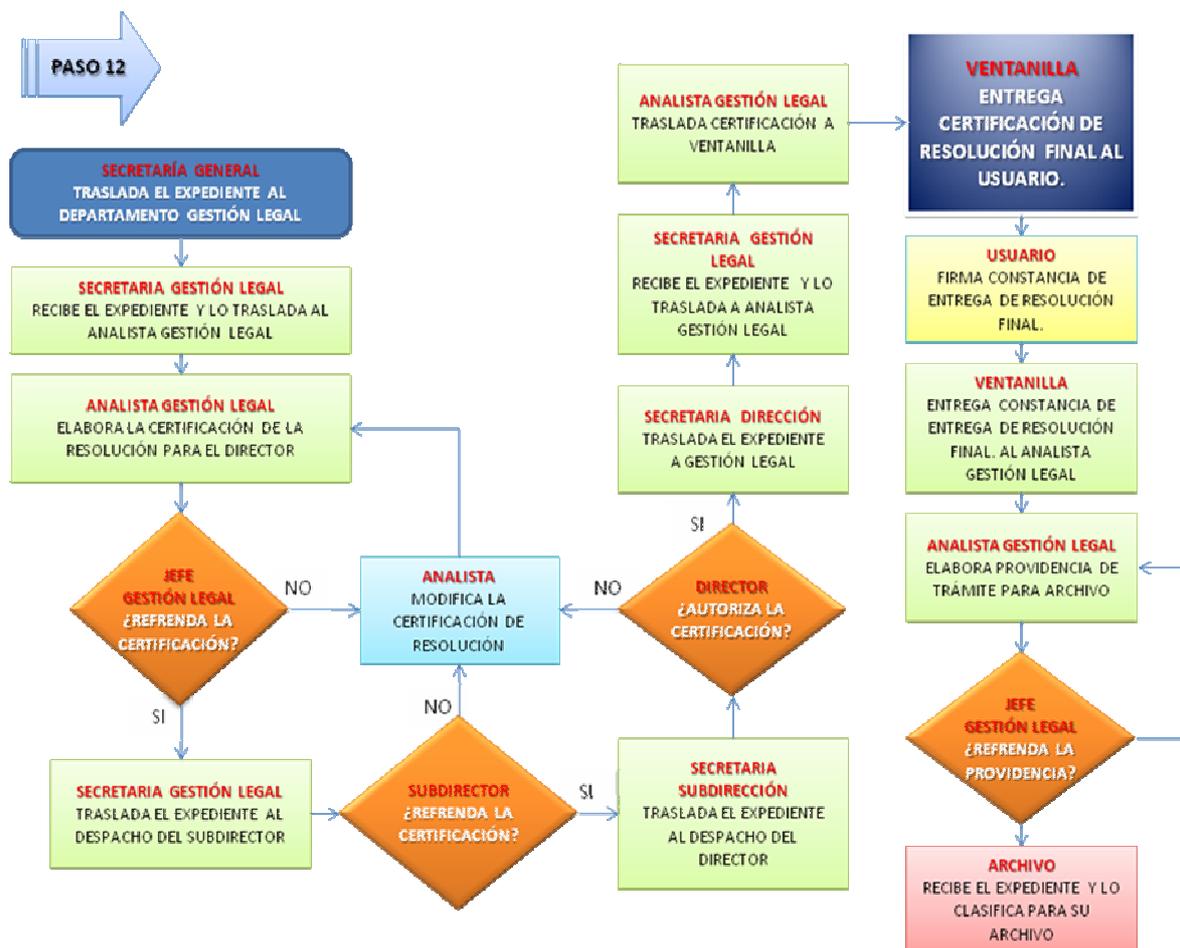
De hacer falta algún documento o la ampliación de información en la documentación presentada, se hace el requerimiento correspondiente, previo a emitir opinión. Derivado del análisis realizado, la Unidad de Asesoría emite opinión y de la opinión emitida se elabora la Resolución correspondiente.



## DIAGRAMA DE FLUJO PASO 12 CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL

Ministerio  
Tiempo aproximado 10 días

Derivado de la resolución final emitida por el Ministerio, se elabora la Certificación respectiva, la cual se hará entrega al solicitante. Finalmente se entrega la Certificación al solicitante en Ventanilla y se procede a, archivar el expediente y las actuaciones realizadas.



## CONCLUSIÓN

La propuesta para el procedimiento administrativo de una solicitud de Declaración de Constitución de Servidumbre Legal de Utilidad Pública sobre Bienes de Dominio Público y Privado contempla 12 pasos principales. Con un tiempo total estimado en 54 días hábiles, cuando se presenta la información correcta, sin necesidad de previos o solicitud de prórroga por parte de los interesados. Así mismo se determinó el tiempo por cada actuación realizada por el personal de la Dirección General de Energía y los interesados, siendo estos tiempos estimados y que pueden reducirse por medio de la utilización de tecnología, implementación del uso de software, capacitar al personal en las áreas que corresponda y definir los requisitos de manera homogénea para que se establezca un formato de documentación a entregar.

Es necesaria la implementación de una ventanilla para la recepción de la documentación como un filtro importante, donde se verifique la información presentada de tal forma que cumpla con los requisitos necesarios para la solicitud. Las providencias que realiza el analista de Gestión Legal, deben de establecer un formato con cada una de las diligencias a realizar, por medio de un formato ya establecido, sin que caigan en un bucle del cual se atrase el procedimiento.

## RECOMENDACIONES

- Implementar la Ventanilla en la Dirección General de Energía, con personal capacitado en la recepción de la documentación, que combine las aptitudes necesarias y convenientes para el trato hacia el usuario, con responsabilidad y pro actividad, beneficiando a la Dirección General de Energía y los usuarios.
- Implementar un sistema informático que cumpla en las áreas de control, digitalización de datos, almacenamiento de información, entre otros, que beneficie el procedimiento de la solicitud y que su interacción con el personal administrativo de la Dirección General de Energía sea de gran facilidad.
- Se establezcan formatos y/o requisitos que cumplan con lo necesario para el trámite de la solicitud. De tal forma que exista homogeneidad en la documentación según el tipo de solicitud.
- Se incluya a todo el personal involucrado en el tema, para que aporten sus ideas y a la vez conozcan el procedimiento a realizar sin caer en autos o atrasos innecesarios.