



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO

D.A.I.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO, PROCESOS Y RIESGOS GUÍA PRÁCTICA.

Elaborado por:

Departamento Administrativo de Inquilinato

CONTENIDO

CONTENIDO.....	1
----------------	---

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	2 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. BASE LEGAL	5
3.1 ANTECEDENTES.....	5
3.2 MISION	5
3.3 VISION	6
3.4 OBJETIVO GENERAL.....	6
3.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
3.6 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	7
3.7 ORGANIGRAMA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.8 FUNCIONES DE LA UNIDAD	11
4. AMBITO DE APLICACIÓN.....	17
5. DESCRIPCION DE OPERACIONES.....	18
5.1 PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCION DE USUARIOS	18
5.2 PROCESO DE REGISTRO DE CONTRATOS	27
5.3 PROCESO DE SOLICITUD DE INSPECCION.....	30
5.4 PROCESO DE ASESORIA LEGAL.....	37
5.5 PROCESO DE ATENCION DE DENUNCIAS	39
MANUAL DE RIESGOS.....	¡Error! Marcador no definido.
1. Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	3 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

I. Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
II. Alcance	¡Error! Marcador no definido.
III. Definición de Términos Básicos.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. Metodología.....	¡Error! Marcador no definido.
V. Procesos Inherentes a la Evaluación de Riesgos.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. Matrices Evaluación de Riesgo.....	¡Error! Marcador no definido.
6. ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
7. GLOSARIO.....	¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCION

El presente Manual de Procesos y Procedimientos actualmente ejecutados por el Departamento Administrativo de Inquilinato (DAI) en el desempeño de labores diarias, es una herramienta necesaria que permitirá a la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización hacer de su pleno conocimiento e integrar una serie de acciones encaminada a agilizar el trabajo derivado de su mandato; y al Departamento Administrativo de Inquilinato asegurar establecer criterios de trabajo con el propósito de mejorar la calidad de servicios brindados y el compromiso a la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del usuario.

El Departamento Administrativo de Inquilinato tiene como objetivo llevar a cabo en lo administrativo, en forma conciliatoria y a petición de parte, una efectiva regulación de conflictos que se susciten en materia de inquilinato de conformidad a las facultades atribuidas por la Ley de Inquilinato para tal propósito.

Por lo antes mencionado, se hace indispensable contar con la documentación de los procesos llevados a cabo por esta dependencia, a fin de identificar plenamente las etapas que comprenden las actividades ejecutadas desde su origen hasta la terminación del servicio brindado a la población.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	4 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

2. OBJETIVOS

El Manual de Procesos y Procedimientos ejecutados por el Departamento Administrativo de Inquilinato en su calidad de instrumento administrativo, conlleva los siguientes objetivos:

1. Documentar el procedimiento ejecutado en el Departamento Administrativo de Inquilinato a fin de facilitar la comprensión de las tareas realizadas para cada uno de los procesos atendidos.
2. Proporcionar una guía al personal de las Oficinas involucradas en el proceso, para la correcta ejecución de actividades realizadas por el Departamento Administrativo de Inquilinato según el servicio requerido por el usuario.
3. Unificar los criterios de técnicos en materia de Inquilinato, aplicación de la normativa y formularios vigentes.
4. Establecer los controles administrativos necesarios para prevenir las fallas en el cumplimiento de las actividades.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	5 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5. BASE LEGAL

3.1 ANTECEDENTES

El Departamento Administrativo de Inquilinato (DAI) es una dependencia adscrita a la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización; creada mediante decreto número 866 de fecha 18 de Diciembre de 1979 y siendo una de sus obligaciones velar por la correcta aplicación de la Ley de Inquilinato y ejercer para ello las acciones que la misma Ley no atribuya a otras autoridades o a particulares.

Su función primordial es resolver mediante la vía conciliatoria los conflictos que se presentan en esta materia. El DAI tiene oficinas en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula y en los restantes 296 municipios de nuestro país el decreto 866 antes señalado delega a los Directores Municipales de Justicia la obligación de velar por el estricto cumplimiento de la Ley de Inquilinato en tanto el DAI no tenga sus propios delegados locales, como tales delegaciones los Directores Municipales de Justicia están sujetos directamente a la autoridad del Departamento Administrativo de Inquilinato.

La función social que desempeña el Departamento Administrativo de Inquilinato es de gran relevancia para la población de escasos recursos económicos, quienes representan el 95% de las personas que llegan a estas instancias, dado que mediante la vía conciliatoria se resuelve el 96% de los conflictos expuestos obteniendo asistencia legal y resolviendo los mismos sin costo alguno.

La actual Ley de Inquilinato es una norma jurídica que data de 1966, las normas establecidas en la misma tuvieron su utilidad en la década de los sesenta, pero tenía el inconveniente que recargaba toda la acción jurídica a nivel judicial. En 1979, ante la falta de un organismo adecuado como la instancia Administrativa y de conciliación, se crea el Departamento Administrativo de Inquilinato que comienza a funcionar en 1980, siendo estas dos las principales instancias jurídicas que el país tiene en materia de inquilinato.

3.2 MISION

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	6 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Erradicar los conflictos en materia de inquilinato mediante la adecuada divulgación de la Ley de Inquilinato y su correcta aplicación, intervenir conciliatoriamente en estos conflictos promoviendo armonía y buena relación entre arrendador y arrendatario.

3.3 VISION

Ser una dependencia de la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización reconocida a nivel nacional, tal como la entidad que reduce el índice de conflictividad social garantizando la correcta aplicación de la Ley de Inquilinato.

3.4 OBJETIVO GENERAL

Garantizar la correcta aplicación de la Ley de Inquilinato reduciendo el Índice de Conflictividad.

3.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Reducción de conflictos entre arrendador-arrendatario, mediante la divulgación de la Ley de Inquilinato, dando a conocer a los arrendadores- arrendatarios su derechos, obligaciones y prohibiciones.
2. Resolver mediante la vía conciliatoria los conflictos planteados por arrendadores- arrendatarios.
3. Llevar el registro de contratos de arrendamiento.
4. Realizar un censo en las cuarterías, para crear una base de datos y verificar si estas reúnen los requisitos para ser habitados.
5. Capacitación sobre la Ley de Inquilinato y demás leyes aplicables a los 298 Directores Municipales de Justicia del País sujetos a la autoridad del Departamento Administrativo de Inquilinato.
6. Capacitar al Personal del Departamento Administrativo de Inquilinato, con el objeto de dar un mejor servicio al usuario.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	7 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

3.6 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

ATENCIÓN AL PÚBLICO:

7. Atender consultas en materia de inquilinato a los arrendadores y arrendatarios por demanda de servicios.

ELABORACIÓN DE DENUNCIAS:

8. Atención y elaboración de expedientes sobre denuncias interpuestas por las partes (arrendador y arrendatario) se lleva en un libro el control de registro de denuncias
9. Elaboración de las denuncias y autos interpuestas y escritos presentados por los profesionales de Derecho; llevando control en el libro antes indicado.
10. Elaborar cédulas de citaciones de denuncias y diferentes actas

CELEBRACIÓN DE AUDIENCIAS:

11. Celebrar audiencias de conciliación de las denuncias interpuestas por arrendadores y arrendatarios en materia de inquilinato.
12. Resolver mediante la vía conciliatoria los conflictos entre arrendadores(as) arrendatarios (as).
13. Elaboración de actas de compromiso suscritas entre las partes en conflicto de audiencias.
14. Elaboración de actas de comparecencia de audiencias señaladas.
15. Elaboración de las diferentes actas de manifestación.
16. Resolver mediante la vía conciliatoria los conflictos entre arrendadores(as) arrendatarios (as) requerimientos.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	8 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

17. Emitir certificaciones por agotamiento, incumplimiento de actas, no presencia a la audiencia por una de las partes (rebeldía), copia de acta expediente del trámite administrativo.

REALIZAR INSPECCIONES A PETICIÓN DE LAS PARTES EN CONFLICTOS:

18. Realizar inspecciones a los diferentes bienes inmuebles/ constatando el estado físico del inmueble, constatar medidas coactivas, realizar inspecciones sobre entrega de inmueble, aperturas, entrega de cédulas de citación.

EMITIR DICTÁMENES

19. Emitir dictámenes solicitados por arrendatarios/Arrendadores de bienes inmuebles.
20. Emitir de certificaciones por cada dictamen emitido.

REGISTRO DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO:

21. Recibir, revisar y registrar contratos de arrendamiento llevando un control en el libro de registro de contratos asimismo digitalmente.

RESGUARDO DE RETIROS Y DEPÓSITOS:

22. Administración de depósitos y retiros en concepto de pago de rentas en consignación llevando control por medio de libro los expedientes en conflictos.

CENSO CUARTERÍAS:

23. Realizar inspecciones y re inspecciones de oficio y a iniciativa de este departamento de inquilinato a las diferentes cuarterías que fueron censadas, con el objeto de verificar si los propietarios de dichos bienes inmuebles cumplieron con lo ordenado por estas autoridades; llevando un libro de control de entrada, expedientes de cuarterías, informes elaborados por los inspectores de campo y profesional del derecho encargado de celebrar audiencias sobre las cuarterías.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	9 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

24. Celebración de audiencias programadas mediante censo de cuarterías.
25. Elaboración de actas de compromiso en audiencias de cuarterías.
26. Entrega de cédulas de citación.

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN:

27. Supervisar, evaluar y verificar las actividades asignadas al personal de la oficina regional de san pedro sula, cortes; verificación de copias de informes, libros de audiencias, denuncias, estados de cuenta e informes presentados por el Jefe Regional

DIFUSIÓN DE LA LEY DE INQUILINATO:

28. Impartir charlas informativas a los arrendadores, arrendatarios, apoderados legales que visitan estas oficinas, con el objeto de que conozcan sus derechos, obligaciones y prohibiciones que manda la ley.- Cada profesional del Derecho lleva su control y se puede constatar en los informes elaborados por los mismos.
29. Capacitar en materia de inquilinato y demás leyes aplicables a los Directores Municipales de Justicia y otros funcionarios, para el buen desempeño de sus labores.

ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:

30. Elaborar memorándum, oficios, recibir, revisar y registrar preavisos legalmente notificados presentados por los arrendadores y arrendatarios, emitir certificaciones por la no presencia de una de las partes en conflictos, certificaciones, constancias, informes y otros

ELABORACIÓN DE INFORMES:Elaboración de informe financiero de los ingresos mensuales sobre registro de contratos, multas, certificaciones, consignaciones de Tegucigalpa y san pedro sula el cual lo envían vía correo electrónico para ser enviado a la gerencia administrativa.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	10 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

31. Elaboración de informes semanal, trimestral, semestral, anual, y narrativas sobre las actividades realizadas por todos los empleados presentados a la Unidad de Planeamiento y Evaluación de la Gestión (UPEG).
32. Elaboración de la Agenda Estratégica luego es presentada a la UPEG.
33. Planificación del Plan Operativo Anual (POA) luego presentado enviado a la UPEG.

RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR APLICACIÓN A LA LEY DE INQUILINATO:

34. Ingresos por multas aplicadas, (arrendador) copias de recibos de pago agregados a los expedientes y al informe financiero mensual; en aplicación al artículo 7 del decreto 866 del año 1979, donde delega las obligaciones del DAI.
35. Ingresos por consignaciones de rentas (expedientes) aplicación de artículo 76 de la ley de inquilinato.
36. Ingresos por pagos de certificaciones por agotamiento del trámite administrativo, copias solicitadas por cualquiera de las partes en conflicto, certificación por incumplimiento de acta, y certificación por la no presencia de una de las partes; en aplicación al artículo 49 del decreto 17 del año 2010 LEY DE FORTALECIMIENTO DE LOS INGRESOS, EQUIDAD SOCIAL L Y RACIONALIZACION DEL GASTO PUBLICO.
37. Ingresos por pagos de certificaciones de registro de contratos, se hace un informe mensual de ingresos; en aplicación del artículo 49 del decreto 17-2010.

OTROS:

38. Imprimir y distribuir trifolios elaborados en materia de inquilinato a arrendadores, arrendatarios y en las capacitaciones a los directores de justicia municipal.
39. Difusión de spots publicitarios en los diferentes medios de comunicación a iniciativa del DAI.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	11 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

3.8 FUNCIONES DE LA UNIDAD

1. **DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO:**

1. Asistir al Poder Ejecutivo en la fijación de políticas en materia de inquilinato y ejecutarlas en lo administrativo.
2. Coordinar y supervisar las actividades asignadas al personal del Departamento administrativo de Inquilinato/ y personal de la Oficina Regional de San Pedro Sula / 298 Directores Municipales de Justicia.
3. Dirigir las actividades asignadas al DAI tanto en Tegucigalpa, San Pedro Sula y diferentes Directores Municipales de Justicia.
4. Impartir capacitaciones al personal, usuarios y a Directores Municipales de Justicia de los diferentes Departamentos del País.
5. Firmar depósitos y retiros de rentas efectuadas en consignación.
6. Supervisión y verificación del trabajo asignado al personal a cargo.
7. Conformar la Comisión Interinstitucional de Conflictos de inquilinato.
8. Atender consultas tanto por la vía telefónica, personal y por escrito a todos los que requieren de este servicio ya sean arrendadores o arrendatarios.
9. Celebrar Audiencias programadas conforme se van atendiendo denuncias.
10. Revisar, analizar y emitir dictámenes de los contratos de arrendamiento suscritos entre arrendadores y arrendatarios.
11. Aplicar sanciones por incumplimiento en la ejecución de los contratos y multas por infringir la Ley de Inquilinato.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	12 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

12. Suscribir certificaciones, a todos los que la soliciten.
13. Brindar asesoría jurídica en forma escrita y verbal relacionada con la aplicación de la Ley de Inquilinato.
14. Emitir Opiniones.
15. Ordenar Inspecciones.
16. **GARANTE:**

Llevar el control interno de la oficina del DAI tanto en actividades, revisión de libros, como de bienes muebles.

1. Elaboración de constancias, memorándum, oficios en contestación y sobre informes enviados a la UPEG y otros.
2. Elaboración de Informe Financiero de los ingresos mensuales sobre registro de contratos, multas, certificaciones, consignaciones de Tegucigalpa y adjuntar informe de San Pedro sula, revisado por la Directora General para ser enviado a la Gerencia Administrativa.
3. Elaboración del informe quincenal sobre las actividades realizadas por todos los compañeros, revisado y corregidos por la Directora General luego de ser presentado a la UPEG.
4. Elaboración de Informes y Narrativas de las actividades, luego revisado y corregidos por la Directora General para ser enviado a la UPEG.
5. Elaboración del POA, luego es revisado y corregido por la Directora General para ser enviado a la UPEG.
6. Control de entradas y salida de los materiales asignados a este departamento.
7. Elaboración de control interno sobre informe de 100 días para el Señor Ministro (diario).

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	13 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

8. Apoyo logístico en llevar base de datos de nombres de arrendadores y arrendatarios sobre las capacitaciones que se realizan mensualmente en la oficina; asimismo preparación de material tanto para la oficina como para cuando se imparte capacitaciones fuera de Francisco Morazán.
9. Revisión y verificación de las conciliaciones bancarias mensuales y pasarlos a firma de la Dirección General.
10. Demás que actividades que le sean asignadas.
11. **SECRETARIA DE INQUILINATO:**
 1. Transcripción de las diferentes actas (Manifestación, comparecencias, compromiso, constancias, requerimientos, autos y otros).
 2. Elaboración de cédulas de citaciones.
 3. Elaboración de denuncias.
 4. Preparar y foliar expediente de las denuncias.
 5. Colaboración con el Registro de contratos.
 6. Búsqueda de expedientes.
 7. Atención al usuario con eficiencia, respeto y amabilidad.
 8. Archivar expedientes.
 9. Distribución de trifolios.
 10. Emisión de Recibos TGR1.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	14 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

11. Efectuar trámite de depósitos y retiros por consignación ante el Banco Central de Honduras.
12. Demás que actividades que le sean asignadas.

13. SECRETARIO RECEPTOR:

1. Celebrar audiencias
2. Asesoría legal a los usuarios en materia de inquilinato
3. Redacción de Actas de Compromiso, comparecencia y de manifestación.
4. Evacuar consultas.
5. Emitir Autos y Resoluciones.
6. Emitir Requerimientos.
7. Aplicar Multas.
8. Emitir Dictamen y Certificación de Dictamen.
9. Elaboración de cédulas de citaciones.
10. Impartir capacitaciones a los Directores de Justicia Municipal.
11. Ordenar denuncias e Inspecciones.
12. Resolver los Recursos de Reposición juntamente con la Directora cuando se presenta el caso.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	15 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

13. Demás que actividades que le sean asignadas.

14. OFICIAL JURÍDICO:

1. Celebración de audiencias de conciliación.
2. Elaboración de actas (compromiso, comparecencia, manifestación).
3. Elaboración de cédulas de citación.
4. Asesoría legal en materia de inquilinato tanto a arrendadores como arrendatarios.
5. Aplicación de multas a los arrendadores o arrendatarios según sea el caso conforme a la ley de inquilinato.
6. Recibir y resolver escritos de denuncias cuando son presentados por medio de Apoderado legal.
7. Atención al usuario en horario continuo en fecha predeterminada.
8. Digitalización de Registro de Contratos de Arrendamiento.
9. Demás que actividades que le sean asignadas.

15. OFICIAL DE DENUNCIAS:

1. Atender consultas en materia de inquilinato.
2. Elaboración de denuncias sobre los diferentes conflictos expuestos por los usuarios.
3. Elaborar autos y cedula de citación por cada denuncia, asimismo preparar el expediente y foliarlo.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	16 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

4. Transcripción de actas de manifestación.
5. Transcripción de requerimientos.
6. Digitalización denuncias.- (base de datos)
7. Atención al Público que vista este Departamento de Inquilinato.
8. Demás que actividades que le sean asignadas.

9. OFICIAL DE REGISTRO DE CONTRATOS:

1. Registro de Contratos de arrendamientos (casa, locales y cuarterías).
2. Archivar de contratos registrados.
3. Búsqueda de expedientes y control de los mismos para llevar a cabo la celebración de las audiencias.
4. Atención al usuario.
5. Distribución de trifolios.
6. Demás que actividades que le sean asignadas.

7. INSPECTOR DE INQUILINATO:

1. Evacuar consultas relacionadas con problemas de inquilinato.
2. Realizar inspecciones para constatar el estado físico de los inmuebles a solicitud de ambas partes (arrendador –arrendatario).

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	17 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

3. Notificar y entregar cédulas de citación a solicitud de parte (arrendador –arrendatario)
4. Constatar mediante inspecciones medidas coactivas, que los arrendadores ejecuten en contra de sus inquilinos y realizar los requerimientos que en derecho corresponde.
5. Realizar ofrecimientos de pago de rentas, cuando existe negativa de los arrendadores en aceptarla.
6. Notificaciones de preavisos que correspondan a la desocupación del inmueble a petición de parte.
7. Apertura del inmueble a petición de parte.
8. Demás que actividades que le sean asignadas.

9. OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO:

1. Atención al usuario.
2. Llevar el control de las personas que nos visitan para ser orientadas en materia de Inquilinato.
3. Convocar a los arrendadores y arrendatarios a las charlas que se imparten en materia de Inquilinato.
4. Distribución de Trifolios.
5. Demás que actividades que le sean asignadas.

6. AMBITO DE APLICACIÓN.

Con los procesos y procedimientos documentados a continuación, se pretende el informe e implementación de la ejecución de actividades en el Departamento Administrativo de Inquilinato; buscando de esta manera la homologación y uniformidad en las labores realizadas en esta unidad.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	18 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

7. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.

5.1 PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS

5.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1. Recepción de solicitudes y atención al usuario	Atender en primera instancia las solicitudes orales y escritas que presentan los usuarios según el tipo de trámite que requieran.	El usuario se presenta en las oficinas del DAI acudiendo a la primera sección de atención a exponer su caso. Así mismo, se atienden también las solicitudes por escritos remitidas por parte de Abogados y Representantes Legales de Arrendadores o Arrendatarios.	Oficial de Atención al Usuario	10 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	19 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
2. Identificación de Casos	Identificar el trámite que requiere realizar el usuario y remitirlo a la sección que corresponda.	El oficial escucha atentamente al Usuario identificando el trámite que desee realizar a fin de orientarle a la sección que corresponda: Audiencia, Registro de Contratos, Inspección de Inmuebles o Recepción de Denuncias.	Oficial de Atención al Usuario	
3. Análisis de Casos	Analizar los casos expuestos y verificar se cumpla con los requerimientos previo a abrir expediente por cada trámite.	El Secretario Receptor/Oficial Jurídico se encargan de escuchar y analizar el caso expuesto por el Usuario; consulta y verifica que cumpla con los requisitos necesarios para proceder con el trámite deseado.		15 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	20 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
	Cuando un trámite SI procede.	El Secretario Receptor u Oficial Jurídico remite el caso al Oficial de denuncias u oficial de inspección (según el trámite requerido) para abrir expediente.	Secretario Receptor/Oficial Jurídico	15 minutos
	Cuando un trámite NO procede.	Se explica al usuario la razón por la cual su trámite no procede y se asesora en la medida de lo posible.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	21 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
4. Registro de Contrato	Llevar el registro manual y digital de contratos por inscribir.	El oficial de registro de contratos solicita la documentación requerida (contrato original y fotocopias, boleta TGR-1 cancelada en concepto de inscripción de contrato), con esta procede al registro manual en el Libro de registro y en la base de datos.	Oficial de Denuncias	10 minutos
Levantamiento de expedientes	Elaboración y resguardo de expedientes.	El oficial de denuncias procede a abrir el expediente por cada caso remitido por el Secretario Receptor u Oficial Jurídico previo a dar inicio al proceso requerido.		20 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	22 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
6. Elaborar citación de audiencia y/o inspección	Elaborar y agendar las citaciones asignadas para la celebración de audiencias y realización de inspecciones.	El Oficial de Denuncias procede a elaborar la cedula de citación en la cual se señalada día y hora a celebrar la audiencia/inspección solicitada. Así mismo se agenda las citaciones elaboradas en un registro manual y digital.	Oficial de Denuncias	20 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	23 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
7. Atención de audiencia y/o inspección	Celebrar audiencia programada.	Las partes citadas se presentan en las oficinas del DAI y son remitidos con el Secretario Receptor u Oficial Jurídico encargados de atender el caso anteriormente expuesto. Estos se encargan de escuchar a cada una de las partes buscando los mecanismos necesarios para llegar a la conciliación entre ambas.	Secretario Receptora u Oficial Jurídico.	60 min
	Realizar inspección programada.	El usuario citado se presenta en las Oficinas del DAI en fecha señalada para llevar al inspector de inquilinato asignado en el caso a realizar la inspección del inmueble.	Inspector de inquilinato.	45 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	24 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Resolución del caso.	Determinar de forma imparcial la resolución de la audiencia celebrada.	<p>Una vez llevada a cabo la audiencia, se procede a levantar un acta de la acción celebrada según la resolución del caso:</p> <p>+ Acta de compromiso: acta que señala el común acuerdo entre las partes, logrando la conciliación en el caso.</p> <p>+ Acta de comparecencia: acta de desacuerdo durante la audiencia. En este caso se da por agotado el trámite administrativo, remitiendo el caso a los juzgados de inquilinato, o cuando la parte denunciada no compareció a la audiencia girando nuevo citatorio.</p>	Secretario Receptor u Oficial Jurídico.	

60 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	25 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
	Levantar acta de inspección.	Realizada la inspección solicitada, el inspector de inquilinato debe llenar un formato manuscrito donde detalle la actividad realizada y el estado del inmueble inspeccionado.	Inspector de Inquilinato.	20 min

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	26 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

Etapas	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
2.Reprogramación de Audiencias	Levantar Acta de Manifestación.	El Usuario se presenta en las oficinas del DAI declarando el incumplimiento del compromiso adquirido por una de las partes previamente citadas. El Secretario Receptor u Oficial Jurídico se encarga de levantar un Acta de Manifestación, la cual agrega al expediente del caso y remite con el Oficial de Denuncias para la programación de una nueva audiencia.	Secretario Receptor u Oficial Jurídico.	20 min

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	27 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.2 PROCESO DE REGISTRO DE CONTRATOS

5.2.1 Propósito:

Como parte de las funciones establecidas, el Departamento Administrativo de Inquilinato (DAI) lleva a cabo el Registro de los Contratos de Arrendamiento, con el objetivo de administrar control en la base de datos de los inmuebles ocupados por alquiler y las partes responsables de los mismos (Arrendadores y Arrendatarios).

El registro de contratos en el DAI no aplica para hoteles, hospedaje o similares ni para viviendas o locales amueblados. Así mismo cabe mencionar que el Registro de Contratos de Arrendamiento es obligación de la parte Arrendadora.

5.2.2 Personal Responsable:

1. Usuario (Arrendador de Inmueble).
2. Oficial de Atención al Usuario.
3. Oficial de Registro de Contratos.

5.2.3 Formatos Utilizados:

4. Control de Atención de Usuarios.
5. Boleta TGR en concepto de Certificación de Contratos.
6. Contrato de Arrendamiento.
7. Libro de Registro de Contratos.
8. Base de Datos de Registro de Contratos.
9. Certificado de Registro de Contrato.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	28 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.2.4 Descripción del Proceso:

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicitar Registro de Contrato	Se presenta en las oficinas del DAI y expone ante el Oficial de Atención el trámite que desea realizar.	Usuario
2	Verificar Contrato a Registrar	Lee y analiza el contrato verificando que el registro del mismo sea en las oficinas del DAI.	Oficial de Atención al Usuario
		¿Procede el Registro del Contrato?	
	* No	Explica al usuario que el tipo de contrato presentado no se rige por la Ley de Inquilinato (Bienes Inmuebles amueblados, Hoteles, Hospedajes o Similares).	
	* Si	En caso de contratos en concepto de alquiler de Casas de Habitación, Cuarterías o Locales el proceso de registro procede.	
3	Orientar al Usuario	Proporciona al usuario los requisitos para realizar el registro de contrato de arrendamiento (Contrato Original y dos copias y Boleta de pago) y brindar una Boleta TGR para que haga efectivo el pago	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	29 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

en concepto de Certificación de Contrato
por la cantidad de L.200.00

4	Presentar de documentos requeridos	El Usuario e presenta nuevamente en las oficinas del DAI con los documentos requeridos.	Usuario
5	Remitir Usuario al Oficial encargado	Verifica que el usuario presente la documentación requerida de forma completa y debidamente llena y lo remite con el Oficial de Registro de Contratos.	Oficial de Atención al Usuario
6	Registro de Contrato	Lee y Analiza el contrato verificando que este cuente con los datos necesarios para proceder a su registro: Nombre del Arrendador, ubicación de inmueble, plazo del contrato, valor de la renta y tipo de inmueble. El Registro de Contrato debe ser llevado de forma manual en el Libro de Registros y de forma de Digital en la Base de Datos de Contratos Registrados.	Oficial de Registro de Contratos
7	Sellar Contratos Registrados	Marca los contratos con el sello "Registrado" el cual además debe contener el número de registro, fecha de registro y fecha de expiración.	
8	Elaborar de Certificado de Registro	Elabora un Certificado de Registro, llenando un formato establecido con los datos del usuario y del contrato registrado y número del TGR	

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	30 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 9 Devolución de Contratos Registrados | Devuelve al Usuario el documento original y copia de los contratos registrados, explicándole que el contrato original queda en su poder y de las copias, una debe ser entregada al Inquilino y otra queda en archivo del DAI. Así mismo se le proporciona el Certificado de Registro de Contrato. |
|---------------------------------------|---|

5.3 PROCESO DE SOLICITUD DE INSPECCION

5.3.1 PROPOSITO

Se realizan inspecciones de inmuebles a solicitud de una de las partes (Arrendador o Arrendatario) en los siguientes casos:

10. **Estado Físico del Inmueble:** Constatar el estado físico en el que se encuentra el bien inmueble, verificando que este se encuentre en las condiciones debidas para ser habitado.
11. **Apertura de Inmueble:** Constatar el estado físico en el que se encuentra el bien inmueble a aperturas, después del tiempo de estar inhabilitado. Este tipo de inspección debe realizarse también en presencia de un Notario Público quien dará fe del acto realizado.
12. **Ofrecimiento de Pago de la Renta:** Notificar de forma presencial al Arrendador que por su negativa en recibir los pagos en concepto de renta, que de la fecha en adelante, el inquilino realizará el pago de la renta en la cuenta que el DAI tiene para tales fines en el BCH. Así mismo se le explica que al retirar los fondos por pago de alquiler, se le aplicará una sanción equivalente al 5% del valor consignado.
- 13.
14. **Medidas Coactivas:** Constatar la validez de los argumentos testificados por el Arrendatario (a) al interponer una denuncia.
15. **Entrega de Citación:** Citar en legal y debida forma a una de las partes (Arrendador o Arrendatario) cuando se requiera para celebración de audiencia por motivo de denuncia.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	31 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.3.2 PERSONAL RESPONSABLE

16. Usuario (Arrendador o Arrendatario).
17. Oficial de Atención al Usuario.
18. Secretario Receptor.
19. Oficial Jurídico
20. Oficial de Denuncias.
21. Secretaria.
22. Oficial de Inspección

5.3.3 FORMATOS UTILIZADOS

23. Control de Atención de Usuarios.
24. Libro de Registro de Inspecciones.
25. Base de Datos de Solicitud de Inspecciones.
26. Solicitud de Inspección.
27. Auto de Admisión de Inspección.
28. Acta de Inspección.

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	32 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.3.4 DESCRIPCION DE PROCESO (ESTADO FISICO DEL INMUEBLE):

*El Siguiete proceso es aplicado en las Inspecciones realizadas para: Validación del Estado Físico del Inmueble, Apertura de un inmueble, Ofrecimiento de Pago de la Renta y Medidas Coactivas.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicitar Inspección de Inmueble	Se presenta en las oficinas del DAI y expone ante el Oficial de Atención el trámite que desea realizar.	Usuario
2	Remitir al Usuario con el Oficial Encargado	Remite al usuario con el Secretario Receptor.	Oficial de Atención al Usuario
3	Identificar la razón de la Inspección solicitada	Escucha al usuario e indaga las razones por la cual solicita realizar inspección del inmueble.	Secretario Receptor
4	Proporcionar requisitos	Hace de conocimiento para el Usuario que el trámite es gratuito, sin embargo es requerido presentar tarjeta de identidad y contrato de arrendamiento debidamente registrado.	

¿Procede Solicitud?

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	33 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

*No	Existen dos casos por la cual no procede la Solicitud de Inspección: 1) Cuando el Usuario no porta su documentación completa y 2) Cuando el Usuario no ha realizado el registro de su contrato. En el último caso, se indica que es un trámite que debe hacer con brevedad previo a realizar la Inspección.	
*Si	Se procede con el trámite.	
5 Remitir al Oficial de Denuncias	Remite al usuario con el Oficial de Denuncias.	
6 Elaborar Solicitud de Inspección	Elabora en el momento por escrito una solicitud, en la cual el Usuario solicita Inspección de inmueble.	Oficial de Denuncias
7 Firmar Solicitud	Lee y Firma la solicitud emitida por el Oficial de Denuncias.	Usuario
8 Elaborar Auto de Admisión	Emite al reverso de la solicitud, el auto de admisión del trámite; señalando en este la fecha y hora acordada para realizar la inspección.	Oficial de Denuncias
9 Armar Expediente	Se levanta un nuevo expediente conformado por la solicitud y auto de admisión, el mismo pasa a firma del Secretario Receptor y Director de Inquilinato.	Oficial de Denuncias

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	34 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

- | | | |
|----------------------------------|---|-------------------|
| 10 Archivar Expediente | Una vez conformado el expediente y ya con las firmas del Secretario Receptor y Director, este pasa a custodia en los archivos del DAI. | Secretaria |
| 11 Revisar Libro de Inspecciones | Diariamente el Oficial de Inspección está en la obligación de revisar el libro de Inspecciones, preparándose para acudir a los Inmuebles citados para la fecha. | Oficial Inspector |
| 12 Recoger al Inspector asignado | Se presenta en las oficinas del DAI a fin de recoger al Oficial asignado para realizar la inspección. | Usuario |
| 13 Realizar Inspección | En el sitio, el Oficial se encarga de observar e inspeccionar minuciosamente el inmueble. | Oficial Inspector |
| 14 Levantar Acta de Inspección | Levanta un acta en la cual detalla el estado físico en el cual se encuentra el inmueble inspeccionado. | |

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	35 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.3.6 DESCRIPCION DE PROCESO (ENTREGA DE CITACION):

*El Siguiete proceso es aplicado en las Inspecciones realizadas en caso de Entrega de Citación de una de las partes para la celebración de audiencia.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicitar Inspección de Inmueble.	Se presenta en las oficinas del DAI y expone ante el Oficial de Atención el trámite que desea realizar.	Usuario
2	Remitir al Usuario con el Oficial Encargado.	Remite al usuario con el Secretario Oficial de Atención Receptor.	al Usuario
3	Identificar la razón de la Inspección solicitada.	Escucha al usuario e indaga las razones por la cual solicita realizar inspección del inmueble	Secretario Receptor
4	Proporcionar requisitos.	Hace de conocimiento para el Usuario que el trámite es gratuito, sin embargo es requerido presentar tarjeta de identidad y contrato de arrendamiento debidamente registrado.	

¿Procede Solicitud?

*No

Existen dos casos por la cual no procede la Solicitud de Inspección: 1) Cuando el Usuario no porta su documentación completa y 2) Cuando el Usuario no ha realizado el registro de su contrato. En el último caso, se indica que es un trámite que debe hacer con brevedad previo a realizar la Inspección.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	36 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

*Si	Se procede con el trámite.	
5 Remitir al Oficial de Denuncias	Remite al usuario con el Oficial de Denuncias.	
6 Elaborar Solicitud de Inspección.	Elabora en el momento por escrito una solicitud, en la cual el Usuario solicita Inspección de inmueble.	Oficial de Denuncias
7 Firmar Solicitud.	Lee y Firma la solicitud emitida por el Oficial de Denuncias.	Usuario
8 Elaborar Auto de Admisión.	Emite al reverso de la solicitud, el auto de admisión del trámite; señalando en este la fecha y hora acordada para realizar la inspección.	Oficial de Denuncias
9 Armar Expediente.	Se levanta un nuevo expediente conformado por la solicitud y auto de admisión, el mismo pasa a firma del Secretario Receptor y Director de Inquilinato.	Oficial de Denuncias
10 Archivar Expediente.	Una vez conformado el expediente y ya con las firmas del Secretario Receptor y Director, este pasa a custodia en los archivos del DAI.	Secretaria
11 Revisar Libro de Inspecciones.	Diariamente el Oficial de Inspección está en la obligación de revisar el libro de Inspecciones, preparándose para acudir a los Inmuebles citados para la fecha.	Oficial Inspector

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	37 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

12 Recoger al Inspector asignado.	Se presenta en las oficinas del DAI a fin de recoger al Oficial asignado para hacer la entrega de la citación.	Usuario
13 Realizar Inspección.	En el inmueble objeto de la relación contractual, el Oficial procede a hacer la entrega de la cedula de citación a la parte requerida.	Oficial Inspector
14 Levantar Acta de Inspección.	Levanta un acta en la cual detalla la actividad realizada y el resultado obtenido.	

5.4 PROCESO DE ASESORIA LEGAL.

5.4.1 PROPOSITO

Escuchar, analizar y atender al Usuario, brindando la debida atención y proporcionándole asesoría en legal y debida forma según lo que en derecho corresponde.

5.4.2 PERSONAL RESPONSABLE:

29. Usuario (Arrendador o Arrendatario).
30. Oficial de Atención al Usuario.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	38 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

31. Oficial Jurídico.

5.4.3 FORMATOS UTILIZADOS:

32. Control de Atención de Usuarios.

5.4.4 DESCRIPCION DEL PROCESO

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicitar Información requerida	Se presenta en las oficinas del DAI y expone ante el Oficial de Atención la información o asesoría que requiera.	Usuario
2	Remitir con Oficial Jurídico	Escucha al Usuario y remite con un Oficial Jurídico para que atienda el caso.	Oficial de Atención al Usuario
3	Asesorar al Usuario	Escucha y analiza el caso expuesto por el usuario a fin de brindar asesoría al usuario lo que en derecho corresponda.	Oficial Jurídico

SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN JUSTICIA Y DESCENTRALIZACION.	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	39 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.5 PROCESO DE ATENCION DE DENUNCIAS

5.5.1 PROPOSITO

El proceso de atención de denuncias tiene como fin la celebración de audiencias, las cuales son programadas con las partes involucradas (Arrendador y Arrendatario), buscando en la resolución de los problemas enunciados la conciliación entre las partes en forma imparcial.

Solo en los casos que no se pueda llegar a una conciliación entre las partes y se dé como agotado el trámite administrativo, la denuncia interpuesta es remitida a los Juzgados de Inquilinato, para llegar a un acuerdo por la parte Judicial.

Tipo de Denuncias Interpuestas:

33. Mora de Pago en la Renta/Servicios Públicos.
34. Preavisos Ilegalmente Notificados.
35. Abandono del Inmueble.
36. Daño del Inmueble.
37. Negativa en la Devolución del Depósito.
38. Incremento en el Pago de la Renta.
39. Mala Conducta del Arrendador y/o Arrendatario.
40. Negativa a Recibir el Pago de la Renta.
41. Medidas Coactivas.
42. Fijación del Pago de la Renta.
43. Negativa en la Firma de Contrato.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	40 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

5.5.2 PERSONAL RESPONSABLE

44. Usuario (Arrendador o Arrendatario).
45. Oficial de Atención al Usuario.
46. Oficial Jurídico.
47. Oficial de Denuncias.
48. Secretaria.

5.5.3 FORMATOS UTILIZADOS

49. Control de Atención de Usuarios.
50. Acta de Admisión de Denuncia.
51. Acta de Citación.
52. Acta de Conciliación.
53. Acta de Comparecencia.
54. Acta de Manifestación.

5.5.4 DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	Actividad	Descripción	Responsable
-----	-----------	-------------	-------------

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	41 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

- | | | | |
|--------------------|--------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Interponer Denuncia | Se presenta en las oficinas del DAI y expone ante el Oficial de Atención el trámite que desea realizar. | Usuario |
| 2 | Remitir Usuario al Oficial Jurídico | Escucha al Usuario y al identificar el trámite lo remite con el Oficial Jurídico. | Oficial de Atención al Usuario |
| 3 | Verificar requisitos para el trámite | Analiza el caso expuesto por el usuario y valida que cumpla con los requisitos previo proceder con su denuncia: En el caso del Arrendador llevar copia de su tarjeta de identidad y copia del contrato de arrendamiento debidamente registrado. En caso del Arrendatario llevar consigo copia de su tarjeta de identidad, recibos de solvencia en el pago del último mes de renta y servicios públicos. | Oficial Jurídico |
| ¿Procede Denuncia? | | | |
| | * No | Explicar al usuario la razón por la cual la denuncia no procede y asesorarle lo que en derecho corresponda. | |
| | *Si | Remite al Usuario con el Oficial de Denuncias para proseguir con el trámite. | |
| 4 | Elaborar Denuncia | Elabora en el momento por escrito la denuncia expuesta, indicando en la misma: generales del denunciante, ubicación del inmueble y motivo de la denuncia. | Oficial de Denuncias |
| 5 | Firmar Denuncia | Lee y Firma la denuncia emitida. | Usuario |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	42 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

- 6 Emitir Auto de Admisión Emite al reverso de la denuncia el auto de Oficial de Denuncias admisión del trámite; señalando en este la fecha y hora acordada para realizar la audiencia con las partes involucradas.
- 7 Elaborar Acta de Citación Elabora el acta en la cual se cita en legal y debida forma a la parte denunciada. La entrega de esta acta puede ser por medio de la parte denunciante o por medio de un inspector cuando se solicite (En este caso el Usuario debe ir por el inspector según fecha y hora acordada para que este haga entrega del acta de citación)
- 8 Armar Expediente Se levanta un nuevo expediente conformado por la denuncia y auto de admisión, el mismo pasa a firma del Secretario Receptor y Director de Inquilinato.
- 9 Archivar Expediente Una vez conformado el expediente y ya con las firmas del Secretario Receptor y Director, este pasa a custodia en los archivos del DAI. Secretaria
- 10 Remitir partes citadas con Oficial Jurídico. Las partes citadas se presentan en las oficinas Oficial de Atención al del DAI, reportándose con el Oficial de Usuario Atención al Usuario quien los remite con el Oficial Jurídico asignado para celebrar la audiencia.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	43 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

- 11 Celebración de Audiencia Procede a presentarse ante las partes citadas indicando el objetivo de la audiencia (Conciliación), da lectura íntegra de la denuncia levantada cediendo la palabra a la parte denunciante quien ratifica o amplía lo antes mencionado en la denuncia; acto seguido por la parte denunciada quien acepta o rechaza la denuncia interpuesta. Oficial Jurídico

- 12 Resolución de Audiencia Depende del rechazo o aceptación de ambas partes en cuanto a la denuncia interpuesta.

¿Parte denunciada acepta denuncia?

*No Expone y acredita los motivos de rechazo.

*SI El Oficial Jurídico busca los mecanismos para llegar a un acuerdo conciliatorio.

- 13 Suscribir Acta Según lo expuesto en la audiencia celebrada, el Oficial Jurídico busca llegar conciliar el caso para proceder a levantar el acta respectiva:

*Acta de Conciliación Señala el arreglo conciliatorio en el que las partes han llegado. Advirtiendo a las partes que dicho documento tener fuerza legal, por lo que debe cumplirse fielmente con el compromiso suscrito.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INQUILINATO	44 de 44
¡Error! Utilice la pestaña Inicio para aplicar Título 1 al texto que desea que aparezca aquí.	

	*Acta de Comparecencia	Se agota la vía administrativa para llegar a la conciliación, el caso pasa a los Juzgados de Inquilinato.	
14	Firmar Acta	Ambas partes deben leer y firmar el acta suscrita.	Usuario
15	Anexar acta suscrita en expediente del caso	Se procede a anexar el acta suscrita en la audiencia celebrada en el expediente previamente levantado, de la misma forma este debe ser custodiado en el archivo.	Secretaria
16	Cumplimiento de compromiso Adquirido	¿Se ha cumplido con lo suscrito en el Acta de Conciliación?	Usuario
	*Si	Fin del Proceso.	
	*No	Una de las partes se avoca a las oficinas del DAI manifestando el no cumplimiento del compromiso adquirido en la audiencia.	
17	Elaborar Acta de Manifestación	Verifica que la manifestación proceda en cuanto a fecha de cumplimiento, en caso que proceda se levanta un Acta de Manifestación en la cual se programa una nueva audiencia requiriendo a ambas partes.	Oficial Jurídico