

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA
MUNICIPAL DE PROGRAMAS DE APOYO SOCIAL –OMPAS-**



Zaragoza, Chimaltenango; julio 2020
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA MUNICIPAL DE PROGRAMAS DE APOYO SOCIAL –OMPAS-	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	3
Conceptos.....	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	5
Procedimientos	6
1. Gestion y entrega de donaciones.....	7
2. Traslado de pacientes a centros medicos	8
3. Entrega de viveres.....	9
4. Atención al aulto mayor	10
5. Gestión de mejora de viviendas	11
6. Donación de cajas mortuorias.....	12
Glosario	13

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos es producto de la necesidad de un instrumento guía que estandarice la realización de los procedimientos usados en la Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango.

De fácil comprensión y aplicación, constituye el instrumento para analizar, registrar e interpretar los procedimientos que se realizan en la administración Municipal y que de forma directa involucra a la Oficina Municipal de Programas de Apoyo Social.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la OMPAS sobre las actividades que forman los procedimientos ya que describe en detalle cada una de ellas.

Se aprovechó la intención de avanzar, en este aspecto concretando el presente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**, en un instrumento de fácil interpretación, debido al crecimiento administrativo y a la modernización de la administración actual; muchos de los procedimientos administrativos aún, deben definirse, para ampliar el presente Manual.

La actual administración tiene la meta de contar con Manuales de Procedimientos administrativos para cada oficina, modernos, eficaces y eficientes, que verdaderamente se utilicen como guía en la administración, siendo la base para la búsqueda de la excelencia.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Conceptos

Procedimientos: es la descripción de operaciones. Es la presentación escrita en forma narrativa y secuencial de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en que consiste, cuándo, cómo y dónde, con qué y en cuanto tiempo se realiza.

Cuando la descripción del procedimiento es general y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.

Si es una descripción detallada dentro de la unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación, codificar las operaciones y con ello simplificar su comprensión e identificación.

Proceso: son las fases o etapas secuenciales e interdependientes, que se orientan a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y satisface una necesidad.

Manual: los manuales son una herramienta para las organizaciones que facilitan el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Constituyen el instrumento de comunicación de la organización

Manual de procedimientos

Estos se orientan a recoger sistemáticamente los procedimientos que faciliten al personal de la organización cumplir con las actividades y como deben ser desarrolladas. Por lo que la descripción debe ser actualizada, clara y concisa en las fases contenidas en cada proceso y de las actividades que influyen en el procedimiento.¹

¹ Fuente de Universidad Mariano Gálvez, 2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Objetivo General

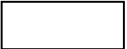
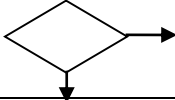
Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones de los puestos de la Oficina Municipal de Programas de Apoyo Social, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la Oficina Municipal de Programas de Apoyo Social.
- Proveer un manual técnico práctico, optimizando la implementación de los procedimientos para facilitar su trabajo; y
- Optimizar los procedimientos para alcanzar el trabajo eficaz y eficiente.

Simbología

Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, presentándose las más usadas.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminal	Indicará el principio y el fin del proceso o procedimiento.
	Operación	Describirá la actividad o tarea a desarrollar
	Decisión alternativa o	Indica el punto dentro de flujo en que son posibles cambios alternativos, dependiendo de una condición dada.
	Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Definiendo la secuencia del proceso.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que éste se pueda desarrollar.
	Conector	Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro, dentro de la misma página o páginas. Lleva inserto un número.
	Conector de página	Representa una conexión de un paso de fin de página con el inicio de la siguiente, donde continua el diagrama de flujo, lleva inserta una letra.

Fuente: UMG. Manual de Procedimientos nov. 2010

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Procedimientos

Esta parte contiene la **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**, para obtener lineamientos justos, que definan las actividades de cada puesto de trabajo, para acoplar las necesidades.

Las actividades de los puestos de trabajo se clasifican por un código alfa numérico, el cual contiene tres letras que identifican a la dependencia municipal y dos números que identifican el procedimiento dentro de la dependencia; permitiendo en el futuro ingresar nuevas dependencias y en ella nuevos procedimientos.

Código	Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
OMPAS	Oficina Municipal de Programas de Apoyo Social	01	Gestión de Donaciones
		02	Traslado de Pacientes a Centros Médicos
		03	Entrega de víveres
		04	Atención al adulto mayor
		05	Gestión de mejoras de viviendas
		06	Donación de cajas mortuorias

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

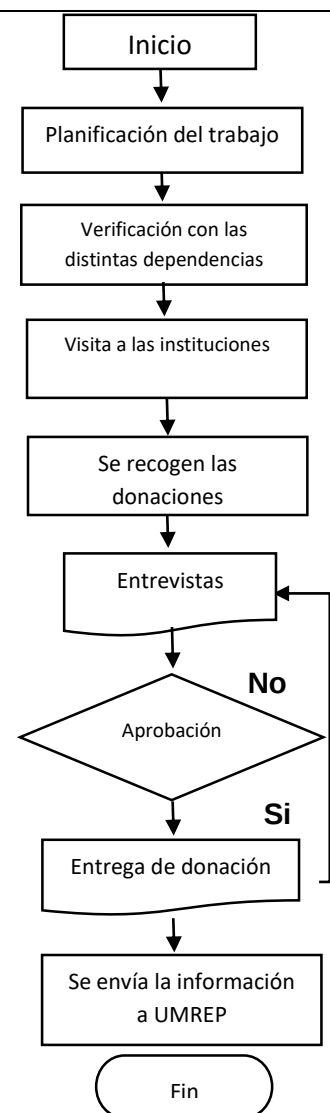
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: julio 2020	
Departamento: Programas Sociales	Código: OMPAS-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

1. Gestión de Donaciones

Procedimiento que se encarga de gestionar ante diferentes instituciones gubernativas y no gubernativas donaciones de sillas de ruedas, andadores, bastones, muletas, pañales, medicamentos entre otros. Para luego ser entregados a personas que lo necesiten y que su situación económica no les permita adquirirlo.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Se planifica la visita a las diferentes instituciones con el objetivo de llevar las solicitudes. Esta planificación se realizara en la primera semana de cada mes.	Promotora	2 días
2	Se visita cada una de las instituciones contempladas en la planificación para la entrega de las solicitudes, mismas que estarán firmadas por la encargada de la oficina y Alcalde Municipal.	Promotora	5 días.
3	Se procede a recoger las donaciones en cada una de las instituciones donde las solicitudes fueron aprobadas.	Promotora	5 días.
4	Entrevista a personas que necesitan la donación, verificación del perfil para su aprobación.	Promotora	1 hora.
5	Se realiza un estudio socioeconómico y visita a las personas que necesitan la donación para ser aprobada la entrega de la ayuda.	Promotora	4 horas.
6	Si la solicitud es aprobada, se procede a entregar la ayuda a la persona necesitada.	Promotora	2 hora
7	Se procede a enviar las fotografías e información a la Unidad Municipal de Relaciones públicas para ser publicadas.	Promotora	4 horas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

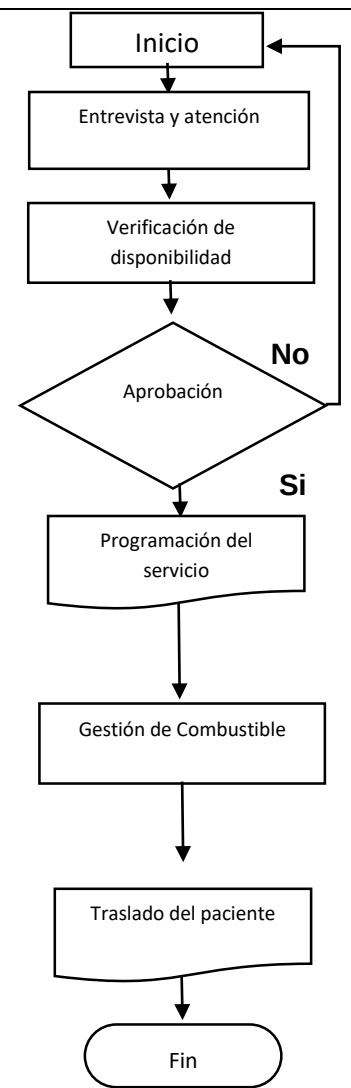
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Programas Sociales	Código: OMPAS-02	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

2. Traslado de pacientes a centros médicos

Procedimiento que se encarga de la coordinación con el piloto del bus municipal el traslado de pacientes de escasos recursos a centros médicos para seguimiento de tratamientos, en especial a quienes padecen de enfermedades graves y terminales y que su condición económica no les permita trasportarse por sus medios.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Entrevista a personas que necesitan el apoyo con traslado a un centro médico.	Promotora	30 min.
2	Se verifica en la agenda del piloto del bus municipal para verificar si es posible el servicio de traslado del paciente.	Promotora	45 min.
3	Se realiza un estudio socioeconómico a las personas que necesitan el servicio de traslado para su aprobación.	Promotora	1 hora.
4	Se programa el día de la cita y se coordina con el piloto del bus municipal los detalles como hora de salida, lugar para recoger el paciente y lugar a donde se trasladará	Promotora	1 Hora
5	Se gestiona el combustible con el encargado del almacén Municipal con el visto bueno del señor Alcalde Municipal un día antes del servicio de traslado del paciente	Promotora	1 Hora
6	Se procede a trasladar al paciente al centro médico, se espera y se retorna a su hogar.	Piloto Municipal	1 día



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Programas Sociales	Código: OMPAS-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

3. Entrega de víveres

Procedimiento que se encarga de la gestión y entrega de víveres a familias vulnerables.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Plan[Planificación del trabajo] Plan --> Verif[Verificación con las distintas dependencias] Verif --> Visita[Visita a las instituciones] Visita --> Recog[Se recogen las donaciones] Recog --> Entrev[Entrevistas] Entrev --> Aprob{Aprobación} Aprob -- SI --> Entrega[Entrega de donación] Entrega --> Fin([Fin]) Aprob -- No --> Aprob </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se planifica la visita a las diferentes instituciones con el objetivo de llevar las solicitudes. Esta planificación se realizara en la primera semana de cada mes.	Promotora	2 días	
2	Se visita cada una de las instituciones contempladas en la planificación para la entrega de las solicitudes de donación de víveres, mismas que estarán firmadas por la encargada de la oficina y Alcalde Municipal.	Promotora	4 días	
3	Se procede a recoger las donaciones de víveres en cada una de las instituciones donde las solicitudes fueron aprobadas.	Promotora	2 días	
4	Entrevista a personas que necesitan la donación, verificación del perfil para su aprobación.	Promotora	45 min.	
5	Se realiza un estudio socioeconómico y visita a las personas que necesitan la donación para ser aprobada la entrega de víveres.	Promotora	2 horas	
6	Se procede a entregar la donación de víveres a las familias necesitadas.	Promotora	1 hora	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
Departamento: Programas Sociales	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
	Código: OMPAS-04	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

4. Atención al adulto mayor.

Procedimiento que se encarga en la atención a personas de la tercera edad, con el objetivo de facilitarles tramites como la gestión de la pensión del programa del adulto mayor, ante instituciones como el Ministerio de trabajo y previsión social.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Atención al adulto mayor] A --> B[Gestión de acta de sobrevivencia.] B --> C[Traslado de papelería] C --> D[Visita de trabajadora social] D --> E[Notificación] E --> F([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se atiende al adulto mayor para brindarle información sobre los requisitos para beneficiarse del programa.	Promotora	40 min.	
2	Se gestiona ante la secretaria municipal el acta de sobrevivencia	Promotora	1 día	
3	Traslado de papelería del adulto mayor al ministerio de trabajo y previsión social.	Promotora	2 días	
4	Esperar visita de trabajadora social para estudio socioeconómico al adulto mayor.	Promotora		
5	Notificación a las personas beneficiadas	Promotora	1 semana	
6	Llevar al adulto mayor a firmar la notificación al ministerio de trabajo y previsión social.	Promotora /chofer	2 horas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Programas Sociales	Código: OMPAS-05	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

05 Gestión de Mejoras de Viviendas

Procedimiento que se encarga en la gestión de insumos (materiales de construcción) y mano de obra para la construcción de una vivienda digna para aquellas familias de escasos recursos.

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se recibe la solicitud de la familia o persona de escasos recursos que necesita la construcción.	Promotora	45 min.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibe[Se recibe la solicitud] Recibe --> Estudio[Se realiza estudio socioeconómico] Estudio --> Presenta[Presentación al Consejo Municipal] Presenta --> Aprobacion{Aprobación} Aprobacion -- No --> Presenta Aprobacion -- SI --> Construye1[Construcción de la vivienda.] Construye1 --> Construye2[Construcción de la vivienda.] Construye2 --> Envio[envío de información a UMREP] Envio --> Fin([Fin]) </pre>
2	Se realiza un estudio socioeconómico y visita a la persona o familia que presento la solicitud.	Promotora	1 día	
3	Se procede a presentar el caso al honorable Consejo Municipal, para que se apruebe la solicitud y se gestione los fondos para la construcción.	Promotora	1 hora	
4	Si la solicitud es aprobada por el Concejo Municipal, se procede a comprar los materiales y a contratar a los albañiles, para iniciar con la construcción.	Concejo Municipal, Compras y Servicios Públicos	2 meses.	
5	Se procede a entregar la vivienda a la familia necesitada.	Promotora y Concejo Municipal	1 día.	
6	Se procede a enviar las fotografías e información a la Unidad Municipal de Relaciones públicas para ser publicadas.	Promotora	1 hora	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

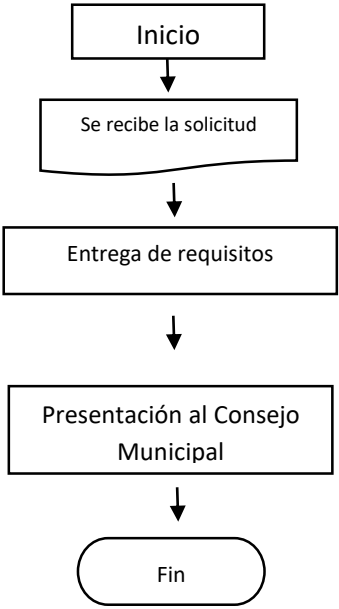
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
Municipalidad de Zaragoza		
Departamento de Chimaltenango		
Departamento: Programas Sociales	Fecha: Julio 2020	
	Código: OMPAS-06	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

06 Donación para la compra de cajas mortuorias

Procedimiento que se encarga de la donación en efectivo para la compra de cajas mortuorias, cuando fallece una persona y la familia es de escasos recursos y no cuentan con lo necesario para adquirir una caja mortuoria.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Se recibe la solicitud de la familia de la persona que falleció.	Promotora	45 min.
2	Se entregan los requisitos a la persona solicitante para poder entregar el efectivo.	Promotora	40 min.
3	Al cumplir los requisitos, se lleva a la persona solicitante a DAFIM, para hacerle entrega del efectivo.	Promotora	1 hora



```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> Recibe[Se recibe la solicitud]
    Recibe --> Entrega[Entrega de requisitos]
    Entrega --> Presenta[Presentación al Consejo Municipal]
    Presenta --> Fin([Fin])

```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Glosario

1. **Acta:** Documento escrito en el que se hace constar lo acontecido durante una asamblea, convención, sesión o cualquier otra reunión oficial, además se hacen constar los acuerdos y resoluciones tomados en los mismos.
2. **Actividad:** Proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que personas trabajan juntas para lograr propósitos eficientemente seleccionados.
3. **Acuerdo:** Resolución tomada por un órgano respecto de algún asunto en particular. Punto de coincidencia en relación con un conflicto de intereses.
4. **Amonestación:** Es la sanción que aplican Directivos Municipales cuando se cometan infracciones leves y no reiteradas a la disciplina.
5. **Atribución:** Asignación de tareas.
6. **Comisión:** Encargo conferido a una o varias personas por el CM para que realice cosas o servicios. Personas investidas de la facultad de realizar alguna gestión.
7. **Concejo:** Es el órgano superior de la municipalidad.
8. **Control:** Proceso de seguimiento de actividades para tener la seguridad de que se realizan conforme a lo planeado, y de corregir cualquier desviación significativa.
9. **Convocatoria:** Es el documento que publica el Concejo Municipal, haciéndolo del conocimiento de todos los miembros en la Entidad, en el cual los invita a participar en una Asamblea o Convención. Este documento debe ser publicado y conocido por los miembros del Partido por lo menos 30 días de anticipación al evento.
10. **Diagrama:** Representación gráfica de un hecho, situación, movimiento o fenómeno cualquiera por medio de símbolos convencionales.
11. **Diagnóstico:** Es el resultado de un análisis o examen que se practica a cierto problema o situación y nos permite verlo claramente para poder crear las soluciones.
12. **Estructura:** Es el esquema en que se organiza, es la manera básica de ordenarse y sobre la cual se sustenta y crece el Partido.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

13. **Funciones:** Acciones y actividades que deben realizarse para cumplir con los objetivos del puesto.
14. **Inspección:** Actividad en la cual el trabajo efectuado se somete a revisión para verificar que cumpla con la norma estándar de calidad establecida.
15. **Jurisdicción:** Es la capacidad de una persona u órgano de dictar disposiciones o de tomar decisiones en un cierto ámbito, ya sea en determinado territorio o en determinado tiempo o circunstancia.
16. **Líder:** persona que tiene una visión, que hace equipo y que sabe cómo llevarlo a cumplir esa misión.
17. **Masterización:** es un término que proviene de *master*, en inglés, que hace referencia al producto final de una grabación sonora, que servirá como original o pieza maestra, de la cual han de obtenerse las copias.
18. **Normas:** Son aquellas reglas las cuales rigen una actividad.
19. **Normatividad:** Es el conjunto de reglas o normas.
20. **Objetivos:** Resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones totales.
21. **Organigrama:** Es la forma en que se muestra cómo se organiza una institución, se pone en la parte de arriba quien dirige esa institución y hacia abajo se van escribiendo sus subalternos y quienes dependen de ellos.
22. **Operación:** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
23. **Perfil del Puesto:** Descripción escrita requisitos, capacidades, educación, conocimiento, experiencia, habilidades, competencias y requerimientos para aplicar a un puesto de trabajo.
24. **Perifoneo:** un medio directo de llegada al público; en las calles y mercados, por medio de un micrófono, se pueden escuchar los mensajes y comunicados.
25. **Políticas:** Guía que establece parámetros para tomar decisiones.
26. **Presupuesto:** Plan numérico para asignar recursos económicos a actividades específicas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

27. **Procedimiento:** Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detalla la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.
28. **Programa:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son “servicios”.
29. **Promoción:** Actividades sociales que permiten proyectarse en los distintos ámbitos de la sociedad, ofreciéndole soluciones solidarias a su problemática.
30. **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.
31. **Reglamento:** Conjunto de normas que complementan a los estatutos para que sean cumplidos por todos. Establecen las conductas mínimas dentro de disciplina y mecanismos internos.
32. **Relaciones Interpersonales:** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.
33. **Resolución:** Acto municipal en el cual se da solución a algún conflicto o asunto relativo al desarrollo de las actividades del de la municipalidad.
34. **Responsabilidad:** Obligación que los subordinados les deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados.
35. **Responsables:** Son los funcionarios que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo. Pueden ser de dos clases: unidades organizativas o funcionarios.
36. **Sanciones:** Por haber cometido actos de indisciplina, incumplimiento de sus cargos o infracción de los Estatutos y reglamentos.
37. **Sistema:** Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso- productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.
38. **Secuencia:** Orden en que suceden las cosas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

- 39. **Símbolo:** Figura con que se representa un concepto, por alguna semejanza que el entendimiento percibe entre ambos.
- 40. **Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.
- 41. **Técnica:** Conocimiento del conjunto de procedimientos que se siguen para alcanzar un resultado esperado.
- 42. **Toma de decisiones:** Es el proceso en el cual se analiza la situación, las alternativas de solución, se pondera y se elige la opción más ventajosa para determinado problema.
- 43. **Trabajo:** Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de los recursos.