

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, ALCALDÍA MUNICIPAL



Zaragoza, Chimaltenango; Julio de 2020
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ALCALDÍA MUNICIPAL	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	3
Conceptos	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Simbología	5
Procedimientos	6
1. Revisión de despacho por el Señor Alcalde	7
2. Aprobación de Solicitudes	8
3. Aprobación de la Agenda de Audiencias	9
4. Autorización de Providencias	10
5. Reunión con COCODES y COMUDE	11
6. Contratación de Personal	13
La solicitud contendrá la información siguiente:	13
Glosario	15

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 Alcaldía Municipal.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para el Despacho que por alguna razón no tienen una base sólida sobre las actividades que forman los procedimientos y 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 que se le aplicó en la administración actual; muchos de los procedimientos administrativos aún, deben definirse, para mantener la premisa de la estandarización como base del presente.

La actual administración tiene la meta de contar con un Manual de Procedimientos administrativos moderno, eficaz y eficiente, que verdaderamente se utilice 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

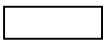
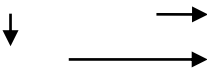
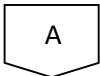
Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones de los puestos y unidades de la Municipalidad, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a las unidades a realizar sus actividades.
- 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 flujo gramas o diagramas de flujo, presentándose las convenciones usadas.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminal	Indicará el principio y el fin del proceso o procedimiento.
	Operación	Describirá la actividad o tarea a desarrollar
	Decisión o alternativa	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 dos 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
AM	Alcaldía Municipal	01	Revisión de Despacho
		02	Aprobación de solicitudes varias
		03	Aprobación Agenda de audiencias
		04	Autorización providencias
		05	Reunión COCODES Y COMUDES
		06	Contratación de Personal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Alcaldía Municipal	Fecha: Julio 2020	
	Código: AM-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Director RRHH	Autorizó: Concejo Municipal

1. Revisión de despacho por el Señor Alcalde

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Revisión[Revisión de solicitud] Revisión --> Verificación[Verificación de datos] Verificación --> Ingreso{Ingreso de solicitud} Ingreso -- No --> Revisión Ingreso -- Si --> Entrega[Entrega de expediente y solicitud] Entrega --> VistoBueno{Visto bueno} VistoBueno -- No --> Verificación VistoBueno -- Si --> Firma[Firma de autorización] Firma --> Elaboración[Elaboración de providencia] Elaboración --> Fin([Fin]) </pre>
No Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Revisión de solicitudes	Alcalde	30 minutos	
2	Verificación de datos	Alcalde	30 minutos	
3	Ingreso de expedientes al sistema	Secretaria de Alcaldía	30 minutos	
4	Entrega de expedientes físicos y cuadro detallado de solicitudes y externas al señor Alcalde	Secretaria de Alcaldía	20 minutos	
5	Visto Bueno	Alcalde	30 minutos	
6	Firma de autorización	Alcalde	10 minutos	
7	Elaboración de Providencias o notas de entrega	Secretaria de Alcaldía	30 minutos	
	Dependerá de la cantidad de expedientes	Total Tiempo	3 horas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Alcaldía Municipal	Fecha: Julio 2020	
	Código: AM-02	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Director RRHH	Autorizó: Concejo Municipal

2. Aprobación de Solicitudes

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Entrega[Entrega de Solicitud] Entrega --> Revisión[Revisión de solicitud] Revisión --> Verificación[Verificación de datos] Verificación --> VistoBueno{Visto bueno} VistoBueno -- No --> Entrega VistoBueno -- Si --> Autorización[Autorización de respuesta] Autorización --> Elaboración[Elaboración de respuesta] Elaboración --> Fin([Fin]) </pre>
No Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Entrega de solicitudes	Secretaria de Alcaldía	10 minutos	
2	Revisión de Solicitud	Secretaria de Alcaldía	20 minutos	
3	Verificación de datos	Alcalde.	10 minutos	
4	Visto Bueno	Alcalde	5 minutos	
5	Autorización de respuesta	Alcalde	5 minutos	
6	Elaboración de respuesta	Asistente	10 minutos	
7	Dependerá de la cantidad de solicitudes	Total Tiempo	1 hora	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Alcaldía Municipal	Código: AM-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Director RRHH	Autorizó: Concejo Municipal

3. Aprobación de la Agenda de Audiencias

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> IngresoVecino[Ingreso del vecino] IngresoVecino --> EntregaSolicitud[Entrega de solicitud] EntregaSolicitud --> RevisionSolicitud[Revisión de solicitud] RevisionSolicitud --> VerificacionDatos[Verificación de datos] VerificacionDatos --> VistoBueno{Visto bueno} VistoBueno -- Si --> AutorizacionIngreso[Autorización de ingreso] VistoBueno -- No --> EntregaSolicitud AutorizacionIngreso --> IngresoVecino2[Ingreso del vecino] IngresoVecino2 --> Fin([Fin]) </pre>
No Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Ingreso del vecino a la Recepción Municipal	Secretaria de Alcaldía	2 minutos	
2	Entrega de solicitud de audiencia verbal	Secretaria de Alcaldía	3 minutos	
3	Revisión de solicitud	Alcalde.	3 minutos	
4	Verificación de datos	Alcalde	2 minutos	
5	Visto Bueno	Alcalde	3 minutos	
6	Autorización de ingreso	Alcalde	2 minutos	
7	Ingreso del vecino al despacho	Secretaria de Alcaldía	2 minutos	
	Dependerá de la cantidad de Audiencias	Total Tiempo	17 minutos	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Departamento: Alcaldía Municipal	Fecha: Julio 2020
	Código: AM-04	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Director RRHH	Autorizó: Concejo Municipal

4. Autorización de Providencias

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Elaboracion[Elaboración de providencias] Elaboracion --> EntregaAlcalde[Entrega a Alcalde] EntregaAlcalde --> Revision[Revisión] Revision --> VistoBueno{Visto bueno} VistoBueno -- No --> Elaboracion VistoBueno -- Si --> Firma[Firma de autorizado] Firma --> Verificacion[Verificación de datos] Verificacion --> EntregaInteresado[Entrega al interesado] EntregaInteresado --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Elaboración de Providencias	Secretario Municipal	30 min.	
2	Entrega al Señor Alcalde	Secretario Municipal	10 min.	
3	Revisión	Alcalde	30 min.	
4	Visto Bueno	Alcalde	15 min.	
5	Firma de Autorización	Alcalde	10 min.	
6	Entrega al Secretario Municipal	Alcalde	05 min.	
7	Verificación de Datos	Secretario Municipal	20 min.	
8	Entrega al Interesado	Secretario Municipal	10 min.	
	Dependerá de cantidad de expedientes	Total de Tiempo	130 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Alcaldía Municipal	Código: AM-05	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Director RRHH	Autorizó: Concejo Municipal

5. Reunión con COCODES y COMUDE

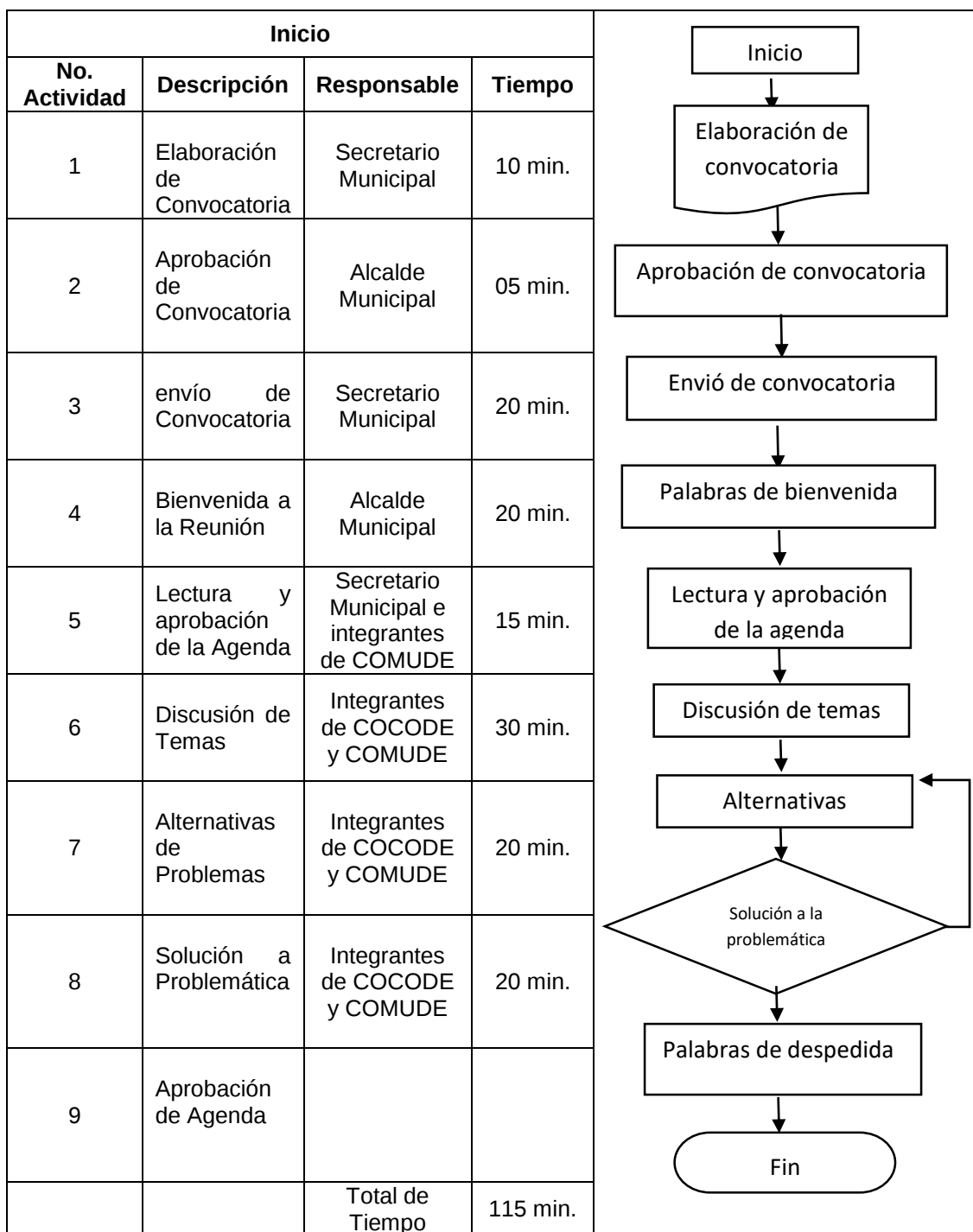
La convocatoria a reunión debe ser publicada 8 días antes de la fecha estipulada. Debe contener fecha, lugar, hora y asunto a tratar.

Base Legal de COCODES y COMUDE:

- Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural – Decreto 11-2002 Art, 4,13, 15.
- Reglamento de la Ley de Consejos Acuerdo Gubernativo 461-2002 Art. 52, 53,54.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Alcaldía Municipal	Fecha: Julio 2020	
	Código: AM-07	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Director RRHH	Autorizó: Concejo Municipal

6. Contratación de Personal

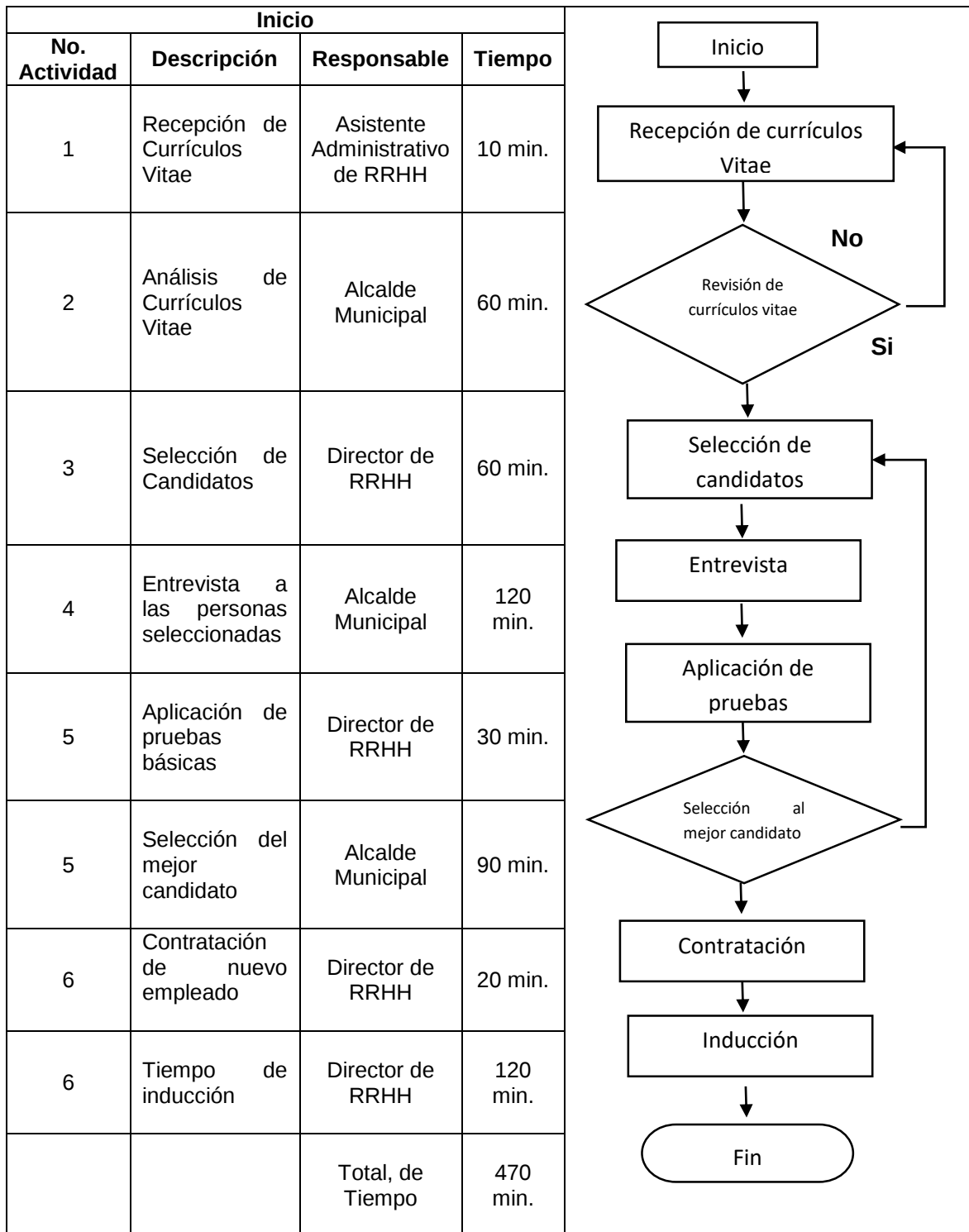
El Concejo Municipal deberá de aprobar la contratación de personal la cual realizará el Alcalde Municipal. Al existir una plaza vacante se procederá a publicar una convocatoria con ocho días de anticipación, previos al proceso de Reclutamiento, colocándose en un lugar visible tanto para trabajadores como para usuarios de los diferentes servicios municipales.

La solicitud contendrá la información siguiente:

- Nombre y apellido del/la solicitante
- Dirección exacta de su domicilio
- Teléfono fijo y/o celular
- Dirección de correo electrónico
- Lugar y fecha de nacimiento, sexo, edad, estado civil, profesión u oficio
- Constancia de nivel académico
- Nacionalidad
- Lugar de residencia de la familia
- Nombre y dirección de sus padres
- Fotocopia de DPI
- Tipo de Sangre
- Empleo actual que desempeña o anteriores que haya desempeñado, mencionando los sueldos respectivos, nombre de Jefe inmediato y especificando de las razones o motivo de su retiro
- Idiomas que habla o escribe
- Nombre, dirección y teléfono de la persona a quien debe Notificarse en caso de enfermedad o accidente
- En caso que con anterioridad hubiere trabajado en la Municipalidad, deberá proporcionar toda la información requerida en la solicitud
- Personas que dependen económicamente de él/ella, cónyuge e hijos
- Número de NIT
- Número de Afiliación al IGSS si aplica al renglón presupuestario.
- Cualquier otro requisito que le sea requerido por la Convocatoria de la Plaza

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango



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.
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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

16. **Líder:** persona que tiene una visión, que hace equipo y que sabe cómo llevarlo a cumplir esa misión.
17. **Normas:** Son aquellas reglas las cuales rigen una actividad.
18. **Normatividad:** Es el conjunto de reglas o normas.
19. **Objetivos:** Resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones totales.
20. **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.
21. **Operación:** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
22. **Perfil del Puesto:** Descripción escrita requisitos, capacidades, educación, conocimiento, experiencia, habilidades, competencias y requerimientos para aplicar a un puesto de trabajo.
23. **Políticas:** Guía que establece parámetros para tomar decisiones.
24. **Presupuesto:** Plan numérico para asignar recursos económicos a actividades específicas.
25. **Procedimiento:** Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detalla la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.
26. **Programa:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son “servicios”.
27. **Promoción:** Actividades sociales que permiten proyectarse en los distintos ámbitos de la sociedad, ofreciéndole soluciones solidarias a su problemática.
28. **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.
29. **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.
30. **Relaciones Interpersonales:** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.
31. **Resolución:** Acto municipal en el cual se da solución a algún conflicto o asunto relativo al desarrollo de las actividades del de la municipalidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

- 32. **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.
- 33. **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.
- 34. **Sanciones:** Por haber cometido actos de indisciplina, incumplimiento de sus cargos o infracción de los Estatutos y reglamentos.
- 35. **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.
- 36. **Secuencia:** Orden en que suceden las cosas.
- 37. **Símbolo:** Figura con que se representa un concepto, por alguna semejanza que el entendimiento percibe entre ambos.
- 38. **Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.
- 39. **Técnica:** Conocimiento del conjunto de procedimientos que se siguen para alcanzar un resultado esperado.
- 40. **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.
- 41. **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.