

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

POLICIA MUNICIPAL



Zaragoza, Chimaltenango; abril de 2018
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POLICIA MUNICIPAL	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	3
Conceptos.....	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	6
Procedimientos	7
1. Formación de personal e inicio de labores	8
SANCIONES.....	9
2. Relativo del Puesto de Servicio	10
3. Relevo de vehículos.....	11
4. Revisión de los puestos de servicio	12
5. Realizar Patrullajes	13
6. Apoyar a los vecinos en servicio social.....	14
7. Accidente de tránsito	15
8. Incidente de seguridad.....	16
9.Reporte Interno.....	17
Glosario	18

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 Policía Municipal.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la PM 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 y es responsabilidad del Jefe de la Policía de actualizar sus procedimientos.

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.

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 Policía Municipal, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

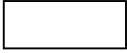
Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la PM 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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	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 continúa 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 cinco 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
PM	Policía Municipal	01	Formación de Personal e inicio de Labores.
		02	Relativo del Puesto de Servicio
		03	Relevo de vehículos
		04	Revisión de los puestos de servicio
		05	Realizar patrullajes
		06	Apoyar a los vecinos en servicio social
		07	Accidente de Tránsito.
		08	Incidente de Seguridad.
		09	Reporte Interno.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-01	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe de Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

1. Formación de personal e inicio de labores

Hora de ingreso diurno 06. 45 a. m.

Hora de ingreso nocturno 17.45

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Llamar[Llamar a formación] Llamar --> Pasar[Pasar lista] Pasar --> Revisión[Revisión de equipo] Revisión --> Verifica[Verifica física de los agentes] Verifica --> Recomendaciones[Recomendaciones] Recomendaciones --> Traslado[Traslado de agentes a sus puestos] Traslado --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Llamar a formación a los agentes	Jefe de grupo	01 min.	
2	Pasar lista	Jefe de grupo	01 min.	
3	Revisión de equipo básico de los agentes	Jefe de grupo	03 min.	
4	Revisión física del personal	Jefe de grupo	03 min.	
5	Se hacen recomendaciones	Jefe de grupo	05 min.	
6	Se trasladan los agentes a sus puestos de servicio	Agentes	02 min.	
		Total de Tiempo	15 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

SANCIONES

1. Todo el personal tendrá sanción administrativa con 2 faltas consecutivas sin presentar justificación médica, citaciones por medio de Ministerio Publico o algún otro órgano del Estado.
2. El personal que acumule 3 faltas consecutivas al mes calendario será dado de baja por abandono de labores.
3. Todo el personal tiene la obligación de presentarse con el uniforme según el presente reglamento, playera obscura azul/negro, debajo de la camisa, botas tipo militar, cincho tipo militar, no usar barba/bigote recortado
4. Para el caso de las mujeres, cabello trenzado, maquillaje tono suave, no pintarse las uñas y recortadas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-02	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe de Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

2. Relativo del Puesto de Servicio

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Relevo[Relevo del puesto] Relevo --> Recibe[Recibe información del puesto] Recibe --> Entrega[Entrega de radio, llaves y otros accesorios] Entrega --> Revisión[Revisión del radio portátil, llaves y otros accesorios] Revisión --> Reportar[Reportar el estado del puesto] Reportar --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Agente releva el puesto asignado	Agente de Ingreso	1 min.	
2	Recibe información del puesto de servicio en forma verbal	Agente Saliente	1 min.	
3	Entrega de radio, llaves y otros accesorios	Agente Saliente	1 min.	
4	Revisión del radio portátil, llaves y otros accesorios	Agente de Ingreso	1 min.	
5	Reportar al mando inmediato el estado del puesto que recibe	Agente de Ingreso	1 min.	
		Total de Tiempo	5 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-03	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

3. Relevo de vehículos

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de la unidad] Recepcion --> Verificacion[Verificación del estado de la unidad] Verificacion --> Equipamiento[Verificar el equipamiento básico de la unidad] Equipamiento --> Niveles[Revisión de los niveles de líquidos y combustible] Niveles --> Formularios[Solicita formularios de combustible] Niveles --> Reportar[Reportar el estado del puesto] Formularios --> Reportar Reportar --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recepción de la unidad asignada	Agente de Ingreso	1 min.	
2	Verificar estado de la unidad, tanto externa como interna	Agente de Ingreso	3 min.	
3	Verificar el equipamiento básico de la unidad	Agente de Ingreso	2 min.	
4	Revisión de los niveles de líquidos y gasolina de la unidad	Agente de Ingreso	3 min.	
5	Si falta algún líquido, equipo básico o si tiene algún golpe la unidad, informar al mando inmediato, para resolver problema	Agente de Ingreso	1 min.	
		Total de Tiempo	10 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
Municipalidad de Zaragoza		
Departamento de Chimaltenango		
Departamento: Policía Municipal	Fecha: abril 2018	
	Código: PM-04	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe de la Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

4. Revisión de los puestos de servicio

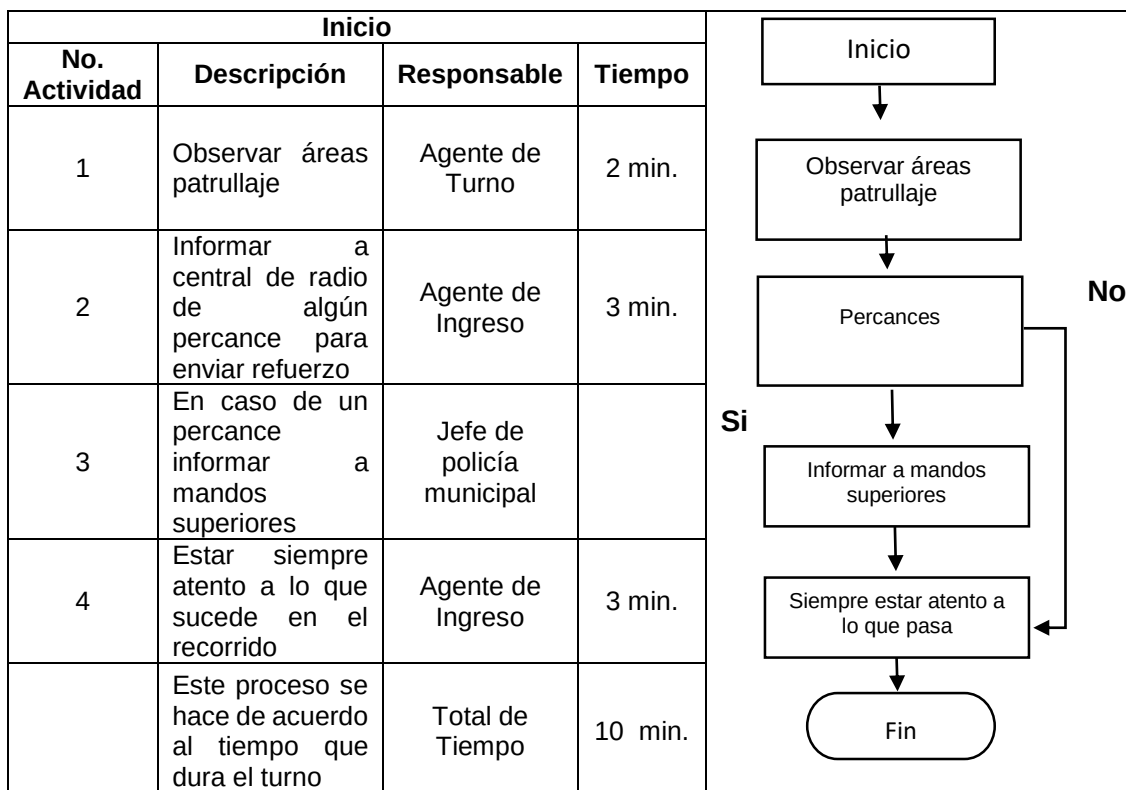
Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Llegar[Llegar al puesto] Llegar --> Recibir[Recibir equipo y verificar del mismo] Recibir --> Percances[Percances] Percances --> Revisión[Revisión de los niveles de líquidos y combustible] Revisión -- Si --> Informar[Informar a mandos superiores] Informar --> Atento[Siempre estar atento a lo que pasa] Atento --> Fin([Fin]) Revisión -- No --> Atento </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Llegar al puesto	Agente de Ingreso	2 min.	
2	Recibir equipo y verificar el mismo	Agente de Ingreso	3 min.	
3	Si hubiera algún percance informar al mando inmediato para reforzar	Agente de Ingreso	2 min.	
4	Estar siempre atento a lo que sucede en el puesto de servicio	Agente de Ingreso	3 min.	
	Este proceso se hace de acuerdo al tiempo que dura el turno	Total de Tiempo	10 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-05	
Elaboró: asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe de Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

5. Realizar Patrullajes



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-06	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

6. Apoyar a los vecinos en servicio social

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Reporta[Reporta a central de radio incidente] Reporta --> Medidas[Toma medidas de seguridad mientras llegan personas encargadas] Medidas --> Reporta2[Al llegar los encargados reporta a central de radio] Reporta2 --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Reportar a central de radio el incidente	Agente de Turno	1 min.	
2	Tomar medidas de seguridad mientras llegan personas encargadas del caso	Agente de Turno	3 min.	
3	Al momento de llegar las personas encargadas reportar a central de radio	Agente de Turno	1 min.	
	Este proceso llevara el tiempo que amerite el incidente	Total de Tiempo	5 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-07	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

7. Accidente de tránsito

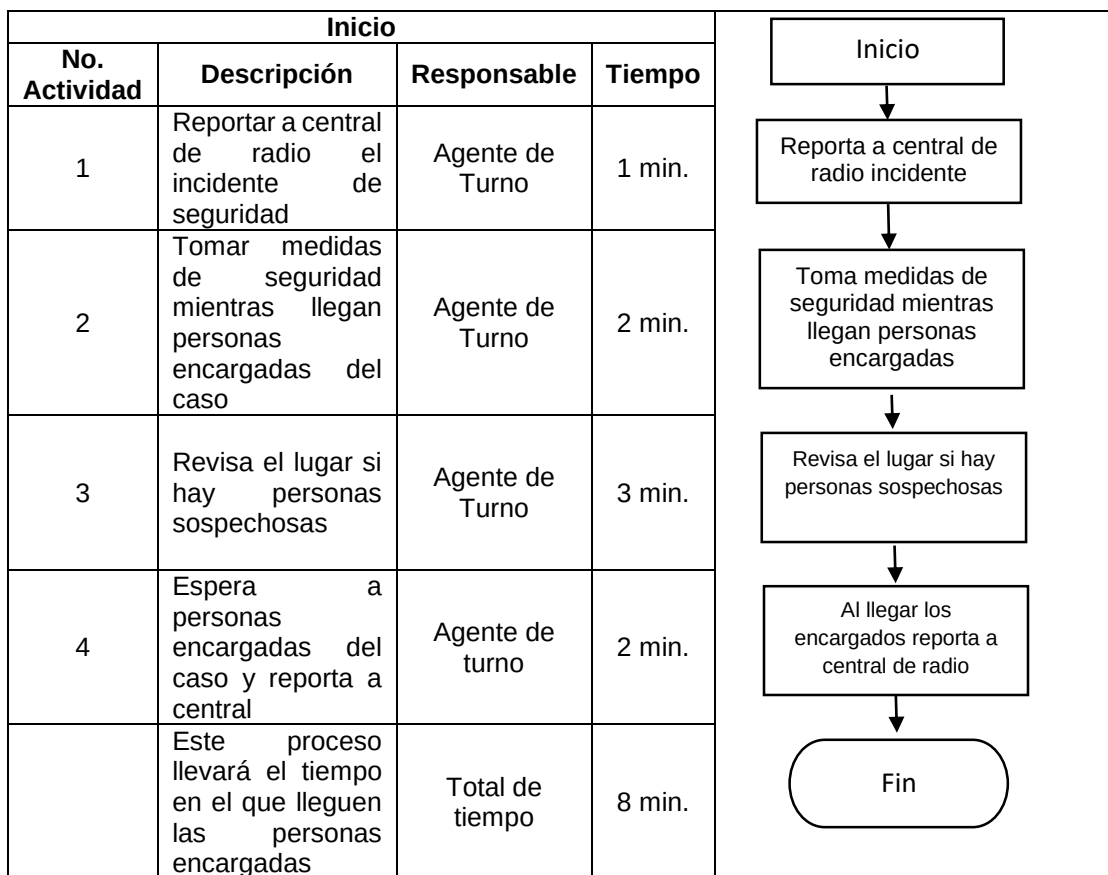
Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Reporta[Reporta a central de radio accidente] Reporta --> Medidas[Toma medidas de seguridad mientras llegan personas encargadas] Medidas --> ReportaRadio[Al llegar los encargados reporta a central de radio] ReportaRadio --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Reportar a central de radio el accidente de tránsito	Agente de Turno	1 min.	
2	Tomar medidas de seguridad mientras llegan personas encargadas del caso	Agente de Turno	3 min.	
3	Al momento de llegar las personas encargadas reportar a central de radio	Agente de Turno	1 min.	
	Este proceso llevara el tiempo que amerite el incidente	Total de Tiempo	5 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-08	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

8. Incidente de seguridad



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Policía Municipal	Código: PM-09	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Jefe Policía Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

9.Reporte Interno

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Redacción de un reporte en el cual se anotará cuando, donde, como y que sucedió, quien fue la víctima, la hora de suceso...	Agente de Turno	7 min.	<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Redaccion[Redacción de un reporte] Redaccion --> Entrega[Entrega al jefe inmediato copia] Entrega --> Archiva[Archiva copia del informe] Archiva --> Fin([Fin]) </pre>
2	Entrega al jefe inmediato una copia del informe para su trámite	Agente de Turno	2 min.	
3	Archiva copia del informe redactado	Agente de Turno	1 min.	
		Total de tiempo	10 min.	

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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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. **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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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.
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.