

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL MUNICIPAL-UGAM-



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL MUNICIPAL-UGAM-.....	1
Contenido.....	2
INTRODUCCIÓN	3
Conceptos.....	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	5
Procedimientos	6
1. Procedimientos para licencias de sonido.....	7
Licencias DMA01	7
2. Procedimientos para licencias de sonido en espacios abiertos al Público	8
Licencia DMA2.....	8
3. Gestión de medio ambiente.....	9
4. Gestión de riesgos.....	12
ANEXOS	14
Formulario de Solicitud de Licencia UGAM-1	14
Recibo permiso de licencia de sonido	15
AUTORIZACIÓN PARA TRAMITAR Y RECOGER LA LICENCIA DE SONIDO.....	16
Formato de licencia de sonido	17
Formato de dictamen.....	18
OFICIO DE ENVÍO	19
MATRIZ DE RIESGO.....	20
Glosario	21

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 Unidad de Gestión Ambiental municipal para adaptación y mitigación al cambio climático (UGAM).

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la UGAM 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 Encargado(a) 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.

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

Objetivo General

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

¹ Fuente de Universidad Mariano Gálvez, 2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

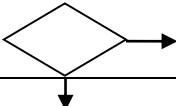
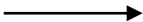
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la UGAM 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 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
UGAM	Unidad de Gestión Ambiental Municipal	01	Procedimientos para Licencias del sonido.
		02	Procedimientos para licencias de sonido en espacios abiertos al público.
		03	Gestión de medio ambiente.
		04	Gestión de riesgos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

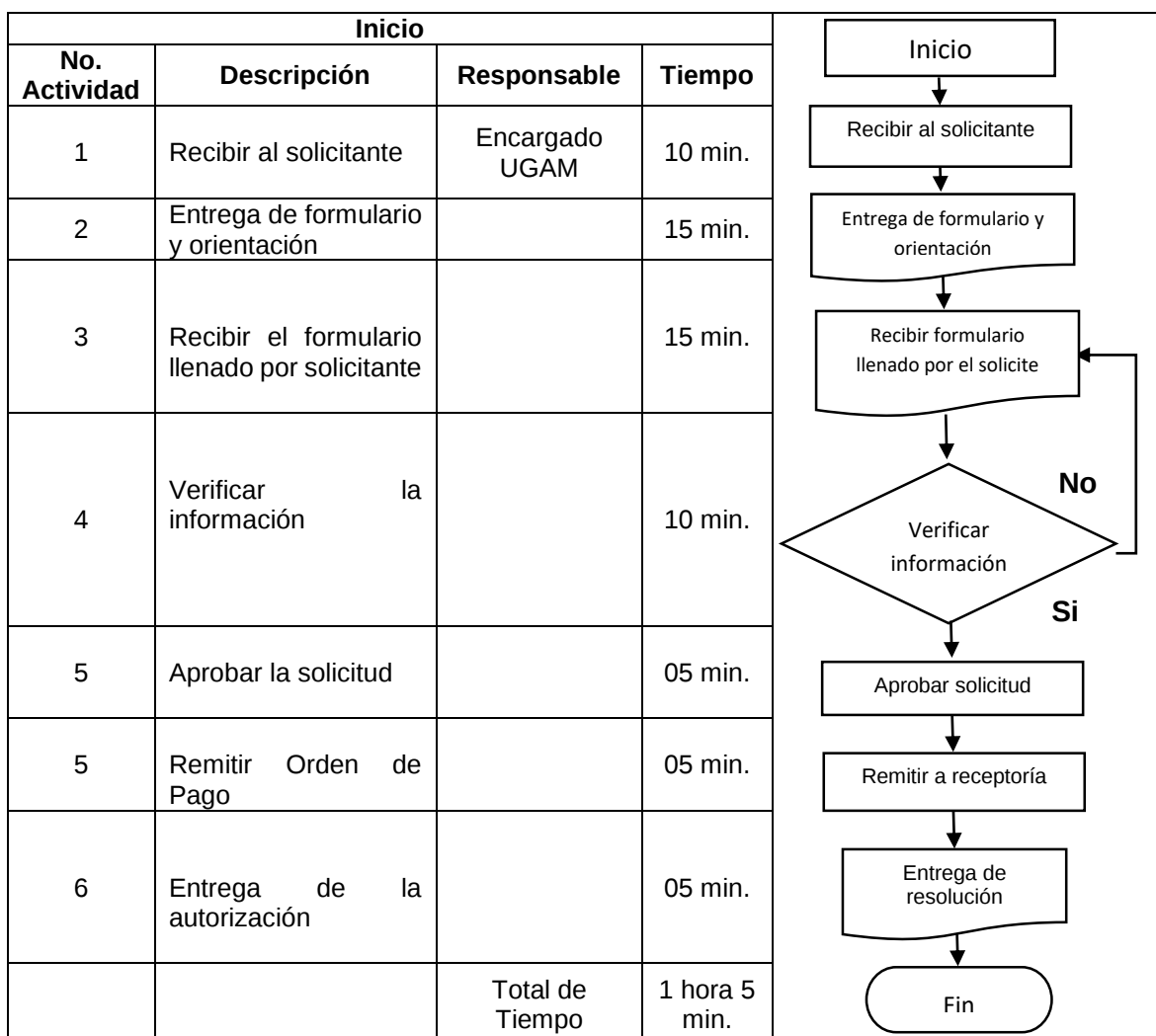
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
Departamento: Unidad de Gestión Ambiental	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
	Código: UGAM 01	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Coordinador	Autorizó: Alcalde Municipal

1. Procedimientos para licencias de sonido

Licencias DMA01

Licencia de Megáfonos o Equipos de Sonido de exposición al Público. Para operar megáfonos o equipos de sonido, similares y otros destinados a la reproducción de música, la palabra o cualquier otro sonido, se requiere de licencia municipal otorgada por Medio Ambiente de Zaragoza del departamento de Chimaltenango, para su utilización dentro de la circunscripción territorial de este municipio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

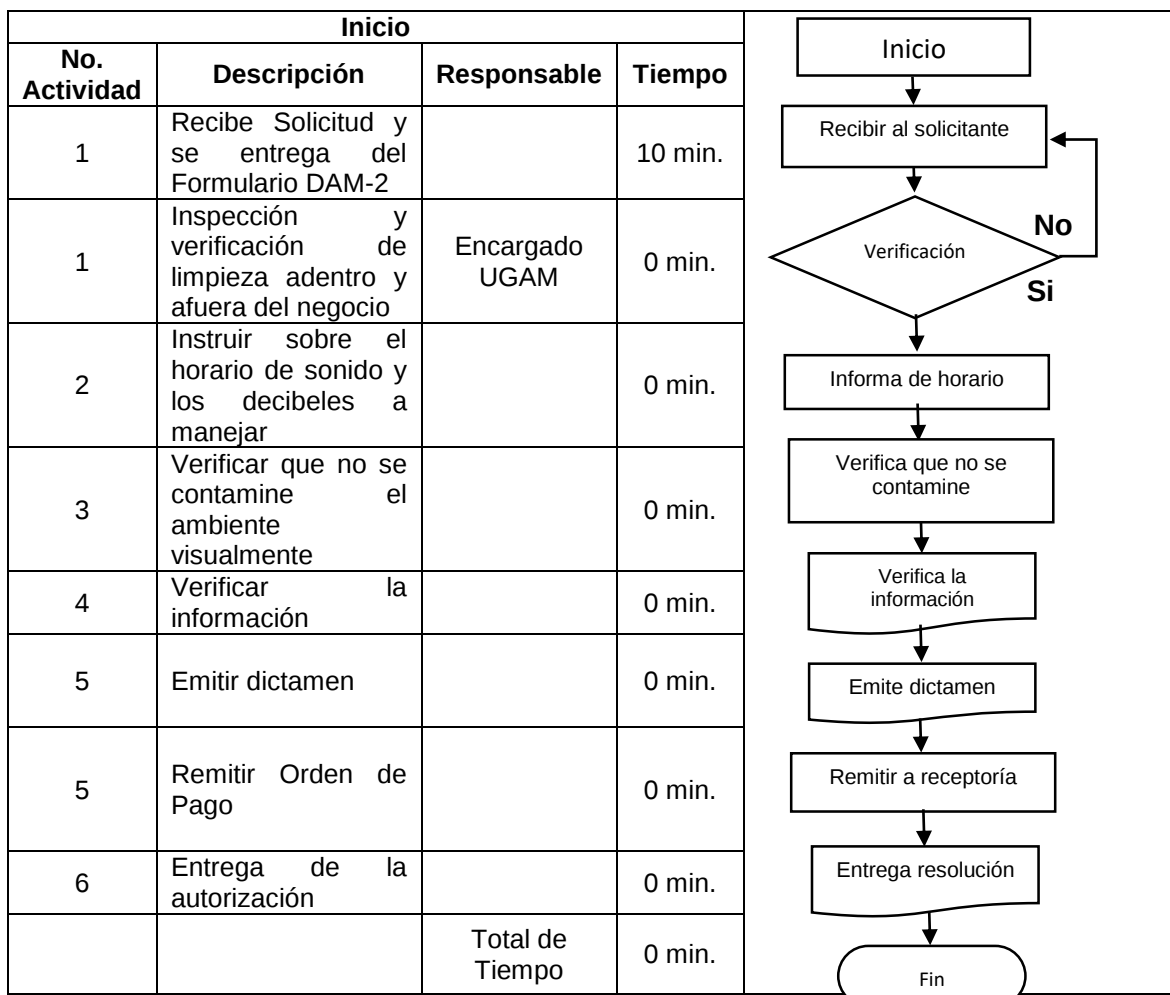
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
Departamento: Unidad de Gestión Ambiental	Código: UGAM 02	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Coordinador	Autorizó: Alcalde Municipal

2. Procedimientos para licencias de sonido en espacios abiertos al Público

Licencia de Megáfonos o Equipos de Sonido de exposición al Público. Para operar megáfonos o equipos de sonido, similares y otros destinados a la reproducción de música, la palabra o cualquier otro sonido, se requiere de licencia municipal otorgada por Medio Ambiente de Zaragoza, del departamento de Chimaltenango, para su utilización dentro de la circunscripción territorial de este municipio.

Licencia DMA2



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
Departamento: Unidad de Gestión Ambiental	Código: UGAM 03	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Coordinador	Autorizó: Alcalde Municipal

3. Gestión de medio ambiente.

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Identifica[Identifica necesidades] Identifica --> Gestiona[Gestiona las actividades necesarias] Gestiona --> Analiza[Analiza los alcances de la gestión] Analiza --> IdentificaAreas[Identifica áreas del municipio] IdentificaAreas --> Visita[Realiza visita al campo] Visita --> Evaluacion[Realiza evaluación de impacto ambiental] Evaluacion --> Analisis[Análisis de áreas del Municipio] Analisis --> Fin[Fin] </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Identifica necesidades en el medio ambientales existentes en el Municipio	Coordinador	2 horas.	
2	Gestiona las actividades necesarias referentes al Marco Legal Ambiental en coordinación con las Instituciones que promueven el tema.	Coordinador	1 semana	
3	Analiza los alcances de la Gestión Ambiental y Recursos Naturales.	Coordinador	4 horas	
4	Identifica si en las diferentes áreas del Municipio se cumple con: ✓ Protección de los Recursos Naturales. ✓ Regulación de la contaminación. ✓ Calidad de agua para riego. ✓ Manejo de residuos. ✓ Control de posibles riesgos a la salud, etc..	Coordinador	2 días	
5	Realiza visita de campo a las diferentes áreas del Municipio	Coordinador	1 semana	
6	Realiza una evaluación de Impacto Ambiental de las diferentes áreas del Municipio y las diagrama.	Coordinador	1 día	
7	Analiza en las diferentes áreas del Municipio: ✓ Gestión apropiada de residuos vía reciclaje. ✓ Descargas liquidas de aguas residuales de	Coordinador	1 semana	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	proceso, aguas lluvias, residuales domésticas. ✓ Emisiones de polvo al aire. ✓ Niveles de ruido. ✓ Manejo de desechos no peligrosos y peligrosos. ✓ Manejo de combustibles. ✓ Manejo de sustancias químicas. ✓ Manejo y mantenimiento de sistemas de drenaje pluvial. ✓ Elaboración de un Plan de Manejo Ambiental.			<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Evalua[Evalúa aspectos geográficos] Evalua --> Posibilidades[Posibilidades de corregir impactos ambientales] Posibilidades --> Gestion[Realiza un plan de gestión para proteger espacios naturales] Gestion --> Rehabitacion[Realiza un plan de re habitación de áreas] Rehabitacion --> End([Fin]) End --> Gestion </pre>
8	Evalúa en las diferentes áreas del Municipio los siguientes aspectos Geográficos: ✓ Características del área de influencia. ✓ Estado actual del medio físico. ✓ Clima. ✓ Uso del suelo. ✓ Hidrografía. ✓ Caracterización del componente biótico. ✓ Flora. ✓ Fauna. ✓ Caracterización del medio socio-económico y cultural. ✓ Demografía. ✓ Actividades productivas y empleo. ✓ Tenencia de la tierra. ✓ Organización social. ✓ Paisaje y turismo. ✓ Educación. ✓ Sector salud	Coordinador	1 semana	
9	Analiza la posibilidad de corregir los impactos ambientales.	Coordinador	1 día	
10	Realiza un Plan de Gestión que ayude a proteger los espacios Naturales	Coordinador	1 semana	
11	Realiza un Plan de Rehabilitación de áreas afectadas.	Coordinador	1 semana	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				<pre> graph TD Start([]) --> Decision{Concejo aprueba} Decision -- No --> Start Decision -- Si --> VistoBueno[Visto bueno] VistoBueno --> TrasladaPlan[Traslada plan aprobado] TrasladaPlan --> PonePractica[Pone en práctica el plan de rehabilitación] PonePractica --> Fin([Fin]) </pre>
12	Traslada Plan de Rehabilitación de áreas afectadas a Concejo Municipal para aprobación.	Coordinador	1 día	
13	Analiza Plan de rehabilitación de áreas afectadas y da Visto Bueno.	Concejo Municipal	1 hora	
14	Traslada Plan de Rehabilitación de áreas afectadas aprobado a CUGAM	Secretario Municipal	5 min	
15	Pone en práctica el plan de Rehabilitación de áreas afectadas.	Coordinador	2 meses	
	Tiempo total aproximado		4 meses, 5 días,	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Departamento: Unidad de Gestión Ambiental	Fecha: Abril 2018
	Código: UGAM 04	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Coordinador	Autorizó: Alcalde Municipal

4. Gestión de riesgos.

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> A1[Analiza áreas vulnerables] A1 --> A2[Coordina trabajo de campo] A2 --> A3[Identifica riesgos potenciales] A3 --> A4[Analiza impacto ambiental] A4 --> A5[Informa a autoridades] A5 --> A6[Identifica pérdidas] A6 --> A7[Crea planes de acción] A7 --> A8[Monitorea y actualiza el estado de los riesgos] A8 --> A9[Ejecuta planes] A9 --> A10[Elabora informe y matrices de riesgo] A10 --> Fin[/Fin/] </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Analiza las áreas vulnerables que se encuentran dentro del Municipio.	Coordinador	1 día.	
2	Coordina trabajo de campo para las diferentes áreas.	Coordinador	1 hora	
3	Identifica los riesgos potenciales	Coordinador	1 día	
4	Analiza el impacto que tendrían los riesgos	Coordinador	2 horas	
5	Si el riesgo es alto informa a las autoridades municipales para que brinden la ayuda necesaria	Coordinador	15 min	
6	Identifica las pérdidas humanas y materiales	Coordinador	30 min	
7	Crea planes de acción para gestionar los riesgos identificados.	Coordinador	2 días.	
8	Monitorea, y actualiza constantemente el estado de los riesgos y los planes de respuesta.	Coordinador	1 semana	
9	Ejecuta planes de reducciones de riesgo	Coordinador	1 semana	
10	Elabora informe y matrices de riesgo	Coordinador	1 día	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				<pre> graph TD Start([Traslada a Concejo]) --> Step2[Concejo analiza informe y matrices] Step2 --> Step3[Prioriza entre áreas más vulnerables] Step3 --> Step4[Medidas de mitigación] Step4 --> End([Fin]) </pre>
11	Traslada a Concejo Municipal para que se puedan tomar las medidas necesarias	Coordinador	15 min	
12	Analiza informe y matrices de riesgo	Concejo municipal	30 min	
13	Prioriza entre las áreas más vulnerables y toma medidas de mitigación, trasladando a UGAM para ejecución.	Concejo Municipal	30 min	
14	Toma medidas de mitigación	Coordinador	3 días.	
	Tiempo aproximado		8 días, 5 horas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

ANEXOS



Formulario de Solicitud de Licencia UGAM-1

UNIDAD DE GESTION AMBIENTAL

UGAM-1

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango
7956-2828



FORMULARIO PARA FUENTES MÓVILES
SOLICITUD PARA LA AUTORIZACIÓN Y EL USO DE MEGÁFONOS O EQUIPOS
DE SONIDO EXPUESTOS AL PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE ZARAGOZA

1. FECHA:				2. No. DE SOLICITUD	
Día		Mes		Año	
				Uso interno	
3. RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL					
4. DIRECCIÓN QUE SEÑALO PARA RECIBIR CITACIONES O NOTIFICACIONES					
calle		Número	zona	Colonia	Oficina No.
					Tel.
5. NOMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE					
Primer Nombre		Segundo Nombre		Primer Apellido	Segundo Apellido
					Apellido de Casada
6. CÉDULA DE VECINDAD O DPI			7. CALIDAD CON LA QUE ACTÚA		8. NIT
Número de identificación		Representante legal		Propietario	Número de identificación tributaria
9. DATOS DEL VEHÍCULO					
Placa		Tipo		Línea	Marca
					Modelo
10. NOMBRE DEL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO					
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO A UTILIZAR PARA LA AMPLIFICACIÓN DE SONIDO					
Megáfonos		Aparatos reproductores		Amplificadores de voz y sonido	Otros
DIRECCIONES EN DONDE SE UTILIZARÁ EL SONIDO AMPLIFICADO					
TIPO DE INFORMACIÓN A TRASMITIR					
HORARIO DE UTILIZACIÓN DEL EQUIPO DE AMPLIFICACIÓN DE SONIDO					
DIURNO			NOCTURNO		

OBSERVACIONES: En caso de que el vehículo permanezca de forma estacionaria en cualquier dirección, deberá limitar el sonido a los máximos permitidos para fuentes estacionarias, los cuales son 65 DBA en horario diurno y 40 DBA en horario nocturno.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Recibo permiso de licencia de sonido

 MUNICIPALIDAD DE JOCOTENANGO
Cerca de usted!

RECIBOS PERMISO DE LICENCIA DE SONIDO 

Nombre: _____

Dirección: _____

Monto: _____ Fecha: _____

Firma Autorizada: _____ No: _____ 

Fuente: página web Municipalidad de Jocotenango

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

**AUTORIZACIÓN PARA TRAMITAR Y RECOGER LA LICENCIA DE
SONIDO**

Autorizo a

_____, quien se identifica con Cédula de Vecindad o DPI
_____ para tramitar la
licencia de sonido y recogerla en la fecha estipulada por ustedes.

DECLARACION JURADA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL

Yo, Solicitante del servicio administrativo indicado al inicio de este formulario e identificado anteriormente, declaro bajo solemne juramento que: A) Todos los datos aquí consignados son verdaderos y B) en caso de incumplimiento, me someto a las sanciones administrativas municipales correspondientes, así como a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia por las penas relativas al delito de perjurio, y C) La entrega de la documentación requerida para solicitar la licencia NO autoriza el uso de equipo de sonido.

Firma del solicitante

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Formato de licencia de sonido



The image shows a form for a sound license from the Municipality of Jocotenango. The form has a header with the municipality's logo and name, followed by the title 'LICENCIA DE SONIDO AUTORIZADA' with a speaker icon. Below this are fields for 'Dirección:', 'Permiso No.:', and 'Vence:'. At the bottom, there are two signature lines: one for the Mayor, Marcus Alexander González Pérez, and another for the UGAM representative, Saúl Moreira. A small tree icon is located in the bottom right corner of the form.

MUNICIPALIDAD DE JOCOTENANGO
Cerca de usted!

LICENCIA DE SONIDO AUTORIZADA

Dirección: _____
Permiso No.: _____
Vence: _____

Marcus Alexander González Pérez
Alcalde Municipal

Saúl Moreira
UGAM

Fuente: página web Municipalidad de Jocotenango

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Formato de dictamen

Número de Dictamen _____ -2018

En el Municipio de Zaragoza, Chimaltenango, el día ____ del Mes de ____ del Año____, siendo las Hora____, constituido en la Municipalidad, después de cumplidos los requisitos necesarios para el efecto, se emite el Permiso Ambiental al **Nombre de Propietario:** _____ con No. De Identificación_____ para la apertura del establecimiento denominado “_____” **que** se dedica a _____ Ubicado en _____. La vigencia de la Licencia Ambiental respectiva tendrá un control y seguimiento ambiental y cumplirá con la regulación y procedimientos y requisitos establecidos. A) Respetar los horarios autorizados por la Municipalidad B) Mantener Limpio dentro y fuera del Negocio C) Respetar el sonido por la noche desde las 6:00 PM en adelante a 50 DBA D) Reciclar la basura E) Reducir la Contaminación visual por Anuncios Publicitarios. El incumplimiento de este compromiso Ambiental por parte del proponente lo hará acreedor de las sanciones que correspondan según el caso y ocasionará la nulidad de la Licencia de Ambiente.

Firma Encargado UGAM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

OFICIO DE ENVÍO

OFICIO_____

Zaragoza. _____ de _____ del _____

Señor (a):

Secretario Municipal
Zaragoza, Chimaltenango
Su Despacho

Por este medio envío el informe de riesgo realizado en: _____

Con las observaciones pertinentes para que se le dé el trámite correspondiente.

Atentamente;

Coordinador UGAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

MATRIZ DE RIESGO
Consecuencias

Probabilidad	Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Raro 1	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
Improbable 2	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
Posible 3	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
Probable 4	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
Casi seguro 5	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo

Nivel de Riesgo		Observaciones
Extremo		
Alto		
Moderado		
Bajo		

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. **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”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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.
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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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.