

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE INFORMATICA



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA OFICINA DE INFORMATICA	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	3
Conceptos.....	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	5
Procedimientos	6
1. Elaboración de Invitaciones y reconocimientos.....	7
2. Mantenimiento a red de internet en computadoras y equipos de la municipalidad	8
3. Creación de Proyectos tecnológicos para mejoramiento de la gestión municipal.	9
4. Reparación a Equipo de Cómputo.....	10
Glosario	11

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 de Informática.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la OI 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 por el encargado de la oficina, para ampliar el presente Manual.

La actual administración tiene la meta de contar 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

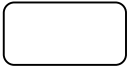
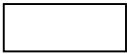
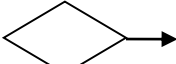
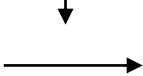
Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones de los puestos de la Dirección de Recursos, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la Oficina de Informática 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 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
OI	Oficina de Informática	01	Elaboración de invitaciones y reconocimientos.
		02	Mantenimiento a red de internet en computadoras y equipos de la municipalidad.
		03	Creación de proyectos tecnológicos para mejoramiento de la gestión municipal.
		04	Reparación a equipo de computo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Oficina de Informática	Código: OI-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

1. Elaboración de Invitaciones y reconocimientos

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recepción de la información de cualquier oficina Municipal que requiera de apoyo en la elaboración de reconocimientos e invitaciones.	Encargado	5 min	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Recepción de la información de las oficinas solicitantes] A --> B[Diseño, edición y elaboración] B --> C[Traslada borrador] C --> D{Jefe de oficina aprueba} D -- Sí --> E[Imprime y entrega] D -- No --> B E --> Fin([Fin]) </pre>
2	Diseño, edición y elaboración de los reconocimientos e invitaciones	Encargado	4 horas	
3	Traslada un borrador al solicitante para correcciones	Encargado	1 hora	
4	Si se aprueba se procede a la impresión	Directores/jefes	30 min	
5	Entrega las invitaciones y reconocimientos a la oficina que solicitó	Encargado	5 min	
	Tiempo total aproximado		5 horas, 40 minutos	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Oficina de Informática	Código: OI-02	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

2. Mantenimiento a red de internet en computadoras y equipos la municipalidad.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibe[Recibe información de falta de conexión a internet del equipo de cómputo.] Recibe --> Dirige[Se dirige a la oficina para verificar fallas.] Dirige --> Procede[Se procede a realizar las reparaciones correspondientes] Procede --> Notifica[Al ser re establecida la conexión a internet se notifica a la oficina] Notifica --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recibe información de falta de conexión a internet del equipo de cómputo.	Encargado	15 min	
2	Se dirige a la oficina para verificar fallas.	Encargado	1 hora	
3	Se procede a realizar las reparaciones correspondientes o solicitud de repuestos si fuese necesario	Encargado	1 hora	
4	Al ser re establecida la conexión a internet se notifica a la oficina	Encargado	15 min	
	Tiempo total aproximad		2 horas, 30 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Informática		Fecha: Julio 2020	
		Código: OI-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos		Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

3. Creación de Proyectos tecnológicos para mejoramiento de la gestión municipal.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B[Elaboración del bosquejo] B --> C[Define los recursos necesarios] C --> D[Traslada propuesta] D --> E{Jefe de oficina aprueba} E -- Si --> F[Realiza gestiones] E -- No --> B F --> G([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Elaboración de un bosquejo de la idea	Encargado	1 día	
2	Define los recursos necesarios, tiempo de ejecución y revisión del presupuesto asignado	Encargado	1 Día	
3	Traslada la propuesta al señor Alcalde municipal para revisión y aprobación	Encargado	1 hora	
4	Alcalde aprueba o reprueba el proyecto	Alcalde Municipal	1 hora	
5	Procede a realizar las gestiones correspondientes (solicitud) en cuanto a compra de materiales y equipo si fuese necesario	Encargado	1 hora	
	Tiempo aproximado total		2 días, 3 horas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Oficina de Informática	Código: OI-04	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

4. Reparación a Equipo de Cómputo.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibe[Recibe información del problema] Recibe --> Dirige[Se dirige a la oficina para verificar fallas] Dirige --> Informa[Informa al usuario si hay necesidad de trasladar el equipo] Informa --> Repara[Se procede a realizar las reparaciones correspondientes o solicitud de repuestos si fuese necesario] Repara --> Notifica[Notifica al encargado, que esta reparado el equipo.] Notifica --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recibe información del problema del equipo de cómputo.	Encargado	15 min	
2	Se dirige a la oficina para verificar fallas.	Encargado	1 hora	
3	Se informa al usuario si hay necesidad de trasladar el equipo de cómputo.	Encargado	5 min	
4	Se procede a realizar las reparaciones correspondientes o solicitud de repuestos si fuese necesario	Encargado	1 día	
5	Al ser reparado el equipo se notifica a la oficina	Encargado	5 min	
	Tiempo aproximado		1 día, 1 hora, 25 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.