

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA-OLAIP-



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Conceptos.....	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	6
Procedimientos	7
1. Llamadas Telefónicas	8
2. Atención al Visitante	9
3. Recepción y orientación de Solicitudes de Información (s/Decreto 57-2008)	10
4. Respuesta de Solicitud de Información (s/Decreto 57-2008)	11
5. Entrega de Resolución al solicitante	12
6. Análisis y Resolución de expediente.	13
ANEXOS	14
SOLICITUD POR ESCRITO	14
OFICIO DE SOLICITUD DIRIGIDO A LAS DIFERENTES DIRECCIONES/UNIDADES/JEFATURAS	15
OFICINA DE INFORMACION PÚBLICA	15
OFICIO DE SOLICITUD DIRIGIDO A ASESOR JURIDICO	16
OFICINA DE INFORMACION PÚBLICA	16
Glosario	17

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 Libre Acceso a la Información Pública; - OLAIP-

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la OLAIP 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

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 de Libre Acceso a la Información Pública, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

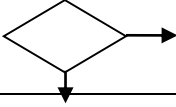
Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la OLAIP a realizar sus actividades.
- Proveer un manual técnico practico, 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 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 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
OLAIP	Oficina de Libre Acceso a la Información Pública	01	Llamadas telefónicas.
		02	Atención al Visitante.
		03	Recepción y orientación de solicitudes de información.
		04	Respuesta de solicitud de información.
		05	Entrega de resolución al interesado
		06	Análisis y Resolución de expediente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
		Municipalidad de Zaragoza
		Departamento de Chimaltenango
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha: abril 2018	
	Código: OLAIP-01	
Elaboró: Asesor Municipal	Revisó: Encargado OLAIP	Autorizó: Alcalde Municipal

1. Llamadas Telefónicas

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso de llamada] Ingreso --> Contesta[Contesta llamada] Contesta --> Saludo[Saludo] Saludo --> Verificacion[Verificación de datos] Verificacion --> Brindar{Brindar información} Brindar --> Despedida[Saludo de despedida] Despedida --> Colgar[Colgar] Colgar --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Ingreso de llamada	Interesado	10 seg.	
2	Contestar la llamada	Encargado(a) OLAIP	10 seg.	
3	Saludo	Encargado(a) OLAIP	30 seg.	
4	Verificar datos solicitados	Encargado(a) OLAIP	02 min.	
5	Brindar información	Encargado(a) OLAIP	02 min.	
6	Saludo de despedida	Encargado(a) OLAIP	20 seg.	
7	Colgar	Encargado(a) OLAIP	10 seg.	
	Dependerá del tipo de llamada	Total de Tiempo	5 min. 30 seg.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha: abril 2018	
	Código: OLAIP-02	
Elaboró: Asesor Municipal	Revisó: Encargado OLAIP	Autorizó: Alcalde Municipal

2. Atención al Visitante

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso del visitante] Ingreso --> Saludo[Saludo bienvenida] Saludo --> Preguntar[Preguntar motivo de la visita] Preguntar --> Verificar[Verificación de datos] Verificar --> Brindar{Brindar información} Brindar -- Sí --> SaludoDespedida[Saludo de despedida] Brindar -- No --> Preguntar SaludoDespedida --> Egreso[Egreso del visitante] Egreso --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Ingreso de visitante	Interesado	1 min.	
2	Saludo de bienvenida	Encargado(a) OLAIP	1 min.	
3	Preguntar el motivo de la visita	Encargado(a) OLAIP	2 min.	
4	Verificar datos	Encargado(a) OLAIP	3 min.	
5	Brindar información	Encargado(a) OLAIP	2 min.	
6	Saludo de despedida	Encargado(a) OLAIP	1 min.	
7	Egreso del visitante	Interesado	1 min.	
	Dependerá del tipo de visita	Total de Tiempo	11 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha: abril 2018	
	Código: OLAIP-03	
Elaboró: Asesor Manuales	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Alcalde Municipal

3. Recepción y orientación de Solicitudes de Información
(s/Decreto 57-2008)

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso visita] Ingreso --> Saludo[Saludo bienvenida] Saludo --> Recibir[Recibir solicitud] Recibir --> Verificar[Verificación de datos] Verificar --> Aprobacion{Aprobación de recepción} Aprobacion -- Sí --> Firma[Firma y sello, copia de] Aprobacion -- No --> Verificar Firma --> Despedida[Saludo de despedida] Despedida --> Egreso[Egreso del visitante] Egreso --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Ingreso de visitante	Interesado	1 min.	
2	Saludo de bienvenida	Encargado(a) OLAIP	1 min.	
3	Recibir solicitud de información	Encargado(a) OLAIP	2 min.	
4	Verificar datos	Encargado(a) OLAIP	3 min.	
5	Aprobación de recepción de solicitud	Encargado(a) OLAIP		
6	Firmar y sellar copia de recibido	Encargado(a) OLAIP	2 min.	
7	Saludo de despedida	Encargado(a) OLAIP	1 min.	
8	Egreso del visitante	Interesado	1 min.	
	Dependerá de tipo de información solicitada	Total de Tiempo	11 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha: abril 2018	
	Código: OLAIP-04	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Alcalde Municipal

4. Respuesta de Solicitud de Información (s/Decreto 57-2008)

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Revisión[Revisión solicitud] Revisión --> VerificaciónDatos[Verificación de datos] VerificaciónDatos --> VerificaciónInfo[Verificación de la información solicitada] VerificaciónInfo --> Aprobación{Aprobación de solicitud} Aprobación --> ElaboraRespuesta[Elabora respuesta] ElaboraRespuesta --> SacarCopia[Sacar copia] SacarCopia --> Firma[Firma de autorización] Firma --> Entrega[Entrega información] Entrega --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Revisión de solicitud	Interesado	1 min.	
2	Verificar datos del interesado	Encargado (a) OLAIP	2 min.	
3	Verificar si la información solicitada está disponible	Encargado (a) OLAIP	5 min.	
4	Aprobación de solicitud	Encargado (a) OLAIP	2 min.	
5	Elaborar respuesta a solicitud	Encargado (a) OLAIP	3 min.	
6	Sacar copia de la información solicitada	Encargado (a) OLAIP	5 min.	
7	Firmar y sellar la información	Encargado (a) OLAIP	1 min.	
8	Entrega de información al interesado	Interesado	1 min.	
	Dependerá del tipo de información solicitada	Total de Tiempo	20 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha: abril 2018	
	Código: OLAIP-05	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Alcalde Municipal

5. Entrega de Resolución al solicitante

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso visitante] Ingreso --> Saludo[Saludo de bienvenida] Saludo --> Pregunta[Pregunta nombre y fecha de solicitud] Pregunta --> Buscar{Buscar respuesta} Buscar --> Entrega[Entrega respuesta e información solicitada] Entrega --> Despedida[Saludo de despedida] Despedida --> Egreso[Egreso del visitante] Egreso --> Fin([Fin]) Buscar --> Pregunta </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Ingreso de visitante	Interesado	1 min.	
2	Saludo de bienvenida	Encargado(a) SLAIP	1 min.	
3	Preguntas Nombre y fecha de solicitud	Encargado(a) SLAIP	2 min.	
4	Verificar datos	Encargado(a) SLAIP	3 min.	
5	Buscar respuesta a solicitud	Encargado(a) SLAIP		
6	Entregar respuesta e información solicitada	Encargado(a) SLAIP	2 min.	
7	Saludo de despedida	Encargado(a) SLAIP	1 min.	
8	Egreso del visitante	Interesado	1 min.	
	Dependerá de tipo de información solicitada	Total de Tiempo	11 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha: abril 2018	
	Código: OLAIP-06	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Alcalde Municipal

6. Análisis y Resolución de expediente.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Saludo[Saludo de bienvenida] Saludo --> Presenta[Presenta solicitud] Presenta --> Firma[Firma y sella de recibido] Firma --> Analiza{Analiza solicitud} Analiza --> Asesoria[Asesoría Jurídica] Asesoria --> Asesor[Asesor elabora opinión jurídica] Asesor --> Traslada[Traslada opinión] Traslada --> Elabora[Elabora la respuesta] Elabora --> Entrega[Entrega información] Entrega --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Realiza saludo de bienvenida	Encargado(a) OLAIP	Min	
2	Presenta solicitud	Vecino(a)	Min	
3	Firma y sella de recibido e informa que deberá presentarse en 10 días	Encargado(a) OLAIP	Min	
4	Analiza la solicitud	Encargado(a) OLAIP	Min	
5	Si no requiere asesoría legal gestiona la información	Encargado(a) OLAIP	Min	
6	Si requiere asesoría legal traslada a Asesor Legal	Encargado(a) OLAIP	Min	
7	Elabora opinión Jurídica	Asesor Jurídico	Min	
8	Traslada opinión Jurídica a Encargada de OLAIP	Asesor Jurídico	Min	
9	Elabora oficio de respuesta y adjunta a expediente	Encargado(a) OLAIP	Min	
10	Entrega a vecino Información	Encargado(a) OLAIP	MIN	
	Tiempo aproximado		10 días	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

ANEXOS

SOLICITUD POR ESCRITO

Zaragoza, a los _____ días del mes de _____ del año _____

Señor Alcalde Municipal
Municipalidad de Zaragoza
Su Despacho

Atención: Información Pública

Estimado sr. Alcalde:

Atentamente; **SOLICITO:**

Esperando su respuesta.

Agradeciendo su amable atención y comprensión.

Atentamente,

Nombre del solicitante

DPI

Firma
No. de teléfono

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

**OFICIO DE SOLICITUD DIRIGIDO A LAS DIFERENTES
DIRECCIONES/UNIDADES/JEFATURAS**

OFICINA DE INFORMACION PÚBLICA

Oficio No. 0000

Zaragoza, a los ____ días del mes ____ del año ____

Señor(a)
Director(a)
Municipalidad de Zaragoza
Presente

Estimado señor(a)

Por este medio traslado a usted la solicitud enviada por: _____, relacionada a la Ley de Libre Acceso a la información y **SOLICITO** sea atendido según lo expuesto en la solicitud en el numeral 3 y 4, es mi deber recordarle que, según la referida ley, contamos con diez (10) días hábiles para regresar al interesado la información solicitada, la que deberá remitir a esta oficina lo antes posible.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente me suscribo de usted.

Atentamente;

Encargado(a) LAIP

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

OFICIO DE SOLICITUD DIRIGIDO A ASESOR JURIDICO
OFICINA DE INFORMACION PÚBLICA

Oficio No. 0000

Zaragoza, a los ____ días del mes ____ del año ____

Licenciado(a)
Asesor Jurídico
Municipalidad de Zaragoza
Presente

Estimado señor(a)

Por este medio traslado a usted la solicitud enviada por: _____, relacionada a la Ley de Libre Acceso a la información y a la vez SOLICITO OPINIÓN JURIDICA para resolver las preguntas de la solicitud.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente me suscribo de usted.

Atentamente;

Encargado(a) OLAIP

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Glosario

1. **Alerta:** Un aviso o nota por escrito que se envía a cualquier área de trabajo de la Municipalidad o a las autoridades para advertir sobre situaciones como el vencimiento de plazos de respuesta y provocar acciones concretas que eviten el incumplimiento de la LAIP.
2. **Cedula de Notificación:** Documento mediante el cual un funcionario comunica al interesado una resolución administrativa o judicial.
3. **Ciudadano:** Equivalente del término Sujeto activo, que está definido en la LAIP y se refiere a toda persona, individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, acceder y obtener la información pública que hubiere solicitado conforme a lo establecido en la Ley.
4. **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, instituciones a reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que se deben garantizar a toda persona en virtud de su condición humana. Son independientes de factores particulares como el estatus, edad, sexo, etnia a nacionalidad.
5. **Enlace:** En el contexto de la LAIP y su aplicación a las municipalidades, se dice de un funcionario que pertenece a una dependencia o área de trabajo de la municipalidad y que es el contacto de la Unidad de Información Pública encargado de responder las solicitudes de información, mantener actualizada la información pública de oficio y dar acceso a la información pública que esté bajo custodia. Cuando la Municipalidad cuente con dependencias alejadas de la cabecera municipal, como las alcaldías auxiliares, el funcionario que asuma este rol podrá orientar y recibir solicitudes para facilitar el procedimiento.
6. **Libro de Conocimiento:** Documento legalizado o aceptado por una institución para registrar acciones, tales como la entrega legal o sustancial de documentos u objetos a otra persona por una petición previa. En él se anota también el nombre de la persona que entrega, se registra la firma de quien recibe, y se escribe la fecha, hora y lugar de la entrega.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

7. **Máxima Autoridad/Titular del sujeto obligado:** Es la persona que ocupa el cargo unipersonal u órgano colegiado que, dentro del organigrama de la entidad, ostenta en última instancia el poder y tiene la capacidad de dirigir las acciones a desarrollar y de enmendar aquellas que puedan contrariar los principios y fines de las instituciones. En el contexto de este documento se habla de la máxima autoridad del gobierno municipal que es el Concejo Municipal.
8. **Numero correlativo.** Numero secuencial que sigue el orden natural de los números. En el contexto de la LAIP, se usa para identificar una solicitud de información, y para hacer referencia a ella en resoluciones sobre esa solicitud y otros documentos.
9. **Orden de pago:** Documento que indica la cantidad de dinero que se debe pagar por algún bien o servicio recibido en la Municipalidad.
10. **Procedimiento:** método claramente definido que siempre se debe ejecutar de la misma forma para realizar un trabajo de manera correcta.
11. **Proceso:** Conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con un fin determinado. Un proceso puede tener varios procedimientos.
12. **Resolución:** Acto, hecho o declaración que decide sobre un asunto, ya sea en lo judicial o administrativo.