

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	4
Conceptos	5
Manual de procedimientos	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Simbología	7
Procedimientos	8
Procedimientos de Empleo y Control de Personal	9
1. Proceso de Selección de Personal.	9
2. Proceso de contratación e inducción.	11
3. Registro y control de personal	12
4. Trámite de vacaciones	13
5. Trámite de licencias o permisos	14
6. Trámite de licencias o permisos especiales	15
7. Trámite de licencias o permisos especiales sin goce de sueldo	16
Desarrollo Personal	17
8. Determinación de necesidades de capacitación	17
9. Proceso de evaluación del desempeño	18
10. Emisión de Carné de identificación	20
11. Promoción, Cambio de Puesto o Ascenso	21
12. Emisión de Certificación	23
13. Permiso Médico	24
14. Despido o renuncia de empleado	25
15. Sanciones y amonestaciones	26
16. Contratación de Servicios Técnicos/Profesionales bajo el renglón 029	28
17. Elaboración cuadro de cumpleaños	30
ANEXOS	31
Expediente del Empleado Municipal	31

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Acuerdo de Alcaldía Municipal.....	32
Acta de toma de posesión.....	33
Ficha de empleado	34
Glosario	39

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 Recursos Humanos.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la Unidad de RRHH 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.

La actual administración tiene la meta de contar Manuales de Procedimientos administrativos para cada unidad, 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 Unidad de Recursos Humanos, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

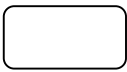
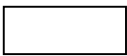
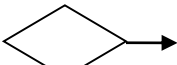
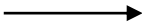
Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la Unidad de Recursos Humanos 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 cuatro 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
RRHH	Unidad de Recursos Humanos	01	Proceso de Selección de Personal
		02	Proceso de contratación e inducción.
		03	Registro y control de Personal.
		04	Tramite de vacaciones
		05	Tramite de Licencias o permisos.
		06	Tramite de Licencias o permisos especiales.
		07	Tramite de Licencias o permisos especiales sin goce de sueldo.
		08	Determinación de necesidades de capacitación
		09	Proceso de evaluación del desempeño
		10	Emisión de Carné de identificación.
		11	Promoción, cambio de puesto a ascenso.
		12	Emisión de certificación.
		13	Permiso medico
		14	Despido o renuncia del empleado.
		15	Sanciones y amonestaciones.
		16	Contratación de servicios Técnicos/Profesionales bajo el renglón 029 y renglón 011.
		17	Elaboración cuadro de cumpleaños.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: abril 2018	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Código: RRHH-01	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

Procedimientos de Empleo y Control de Personal

1. Proceso de Selección de Personal.

El responsable directo del proceso de contratación y empleo del recurso humano de la Municipalidad, deberá realizar la gestión de creación de nuevos puestos y aumentos de plazas, así como de elaborar los expedientes de los nuevos empleados, documentar las herramientas de controles y registros de la información de cada empleado en la planilla mensual.

El proceso de selección de personal se inicia en el momento en el que surge una vacante para un puesto actual o nuevo, sea esta originada por una necesidad de aumentar la capacidad humana instalada, o por un despido o renuncia, finalizando con la contratación del candidato idóneo con los requerimientos del puesto, y con la asignación del salario, el cual debe de encontrarse dentro de los parámetros de las escalas salariales previamente establecidas. Este proceso implica los siguientes pasos:

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Identificación de la necesidad de contratación	Coordinador de RRHH	3 horas
2	Convocatoria de candidatos	Coordinador de RRHH	2 horas

```

graph TD
    Inicio[Inicio] --> Identificacion[Identificación de las necesidades de contratación]
    Identificacion --> Convocatoria[Convocatoria de candidatos]
    Convocatoria --> Fin{ }
  
```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

3	Recepción de candidatos que cumplan las condiciones y requisitos para la solicitud de empleo.	Coordinador de RRHH	1 hora	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> A[Recepción de candidatos y solicitud de empleo] A --> B{Análisis de solicitud} B -- No --> A B -- Si --> C[Pruebas psicométricas] C --> D[Calificación de Pruebas psicométricas] D --> E[Entrevista a candidatos] E --> F[Envío de candidatos a jefe de unidad solicitante] F --> G[Selección del empleado] G --> H([Fin]) </pre>
4	Análisis de la de	Coordinador de RRHH	30 min	
5	Pruebas psicométricas.	Coordinador de RRHH	1 hora	
6	Calificación de las pruebas psicométricas y selección de candidatos preseleccionados	Coordinador de RRHH	4 horas	
6	Entrevistas a candidatos	Coordinador de RRHH	15 min	
7	Envío de los candidatos preseleccionados a jefe de la unidad solicitante	Coordinador de RRHH	30 min	
8	Selección del empleado	Coordinador de RRHH	15 min	
	Tiempo total aproximado		1 día 4 horas y 30 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Código: RRHH-02	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

2. Proceso de contratación e inducción.

Una vez concluido el proceso de selección se abre paso a este proceso, el cual tiene como fases de desarrollo las siguientes:

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> A[Comunicación de resolución y solicitud de información] A --> B[Elaboración y firma de contrato o nombramiento] B --> C[Ingreso a la base de datos de la unidad de RRHH] C --> D[Inducción del nuevo empleado/a] D --> E[Inducción general a la Municipalidad] E --> F[Inducción a la unidad donde será asignado/a] F --> G[Inducción al puesto] G --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Comunicación de resolución y solicitud de información al candidato seleccionado.	Coordinador de RRHH	30 min	
2	Elaboración y firma de contrato	Coordinador de RRHH	30 min	
3	Ingreso de la información en la base de datos de recursos humanos y elaboración de expedientes	Coordinador de RRHH	30 min	
4	Inducción del nuevo empleado/a	Coordinador de RRHH	1 hora	
5	Inducción general a la Municipalidad	Coordinador de RRHH	30 min	
6	Inducción a la unidad donde será asignado/a	Coordinador de RRHH	2 horas	
7	Inducción al puesto	Coordinador de RRHH	2 horas	
	Total, de tiempo		7 horas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

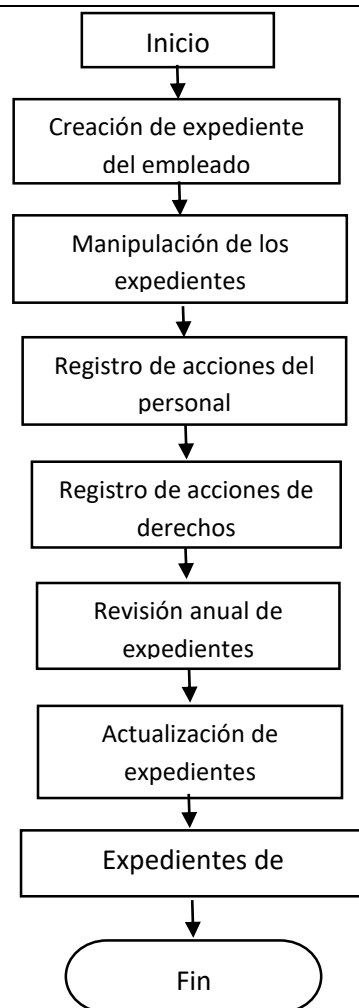
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Código: RRHH-03	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

3. Registro y control de personal

El registro y control apropiado del recurso humano, es indispensable para la toma de decisiones y respaldo legal, ya que en los expedientes se reflejan el record histórico de cada empleado, desde su entrada hasta salida y las razones por las que sale, siendo su información utilizada para los procesos de evaluación del desempeño, ascensos, promociones, referencias laborales y resolución de conflictos. La manipulación de los expedientes es responsabilidad única de recursos humanos, siendo su acceso restringido.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Creación del Expediente Único del Empleado	Coordinador de RRHH	30 min
2	Manipulación de los expedientes	Coordinador de RRHH	1 día
3	Registro de acciones de personal	Coordinador de RRHH	1 hora
4	Registro de acciones de cumplimiento de derechos	Coordinador de RRHH	1 hora
5	Revisión anual del expediente	Coordinador de RRHH	1 día
6	Actualización de los expedientes electrónicos	Coordinador de RRHH	1 hora
7	Expedientes de ex empleados	Coordinador de RRHH	1 día
	Total de tiempo aproximado		3 días, 3 horas, 30 min



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Código: RRHH-04	
Elaboró Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

4. Trámite de vacaciones

La autorización de vacaciones se encuentra regulada por La Ley del Servicio Municipal y así mismo, en el Código de Trabajo. Para gozar de estos beneficios se procederá de la forma siguiente:

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicitud[Solicitud de vacaciones] Solicitud --> AprobacionJefe[Aprobación jefe inmediato] AprobacionJefe --> Trámite[Trámite de vacaciones] Trámite --> Registro[Registro de vacaciones] Registro --> Aprobacion{Aprobación de vacaciones} Aprobacion -- No --> Trámite Aprobacion -- Si --> Pago[Pago de bono vacacional] Pago --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Presentar la solicitud de permiso por licencias a cargo de vacaciones	Empleado	5 min	
2	Aprobación de vacaciones	Jefe Inmediato	5 min	
3	Trámite de vacaciones	Coordinador de RRHH	15 min	
4	Registro de vacaciones	Coordinador de RRHH	30 min	
5	Aprobación de vacaciones	Alcalde Municipal	15 min	
6	Pago de bono por vacaciones (si está aprobado)	Director Financiero	30 min	
	Total de tiempo		1 hora y 40 minutos	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-05	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

5. Trámite de licencias o permisos

La autorización de licencias o permisos se encuentra regulada por La Ley del Servicio Municipal y así mismo, en el Código de Trabajo. Para gozar de estos beneficios se procederá de la forma siguiente:

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicitud[Solicitud de permiso] Solicitud --> Recepcion[Recepción de permiso] Recepcion --> Trámite[Trámite del permiso] Trámite --> Registro[Registro del permiso] Registro --> Aprobacion{Aprobación de permiso} Aprobacion -- Si --> Fin([Fin]) Aprobacion -- No --> Recepcion </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Presentar la solicitud de permiso	Empleado	5 min	
2	Recepción de permiso	Jefe Inmediato	15 min	
3	Trámite de permisos	Coordinador de RRHH	15 min	
4	Registro de permisos	Coordinador de RRHH	30 min	
5	Autorización, o en caso, que no se apruebe regresa a recepción de permiso	Alcalde Municipal	15 min	
	Total, de tiempo		1 hora, 20 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-06	
Elaboró: asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

6. Trámite de licencias o permisos especiales

La autorización de licencias o permisos se encuentra regulada por La Ley del Servicio Municipal y así mismo, Reglamento Interno de Trabajo y en el Código de Trabajo. Para gozar de estos beneficios se procederá de la forma siguiente:

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Solicitud[Solicitud de permiso] Solicitud --> Recepcion[Recepción de permiso especial] Recepcion --> Trámite[Trámite del permiso especial] Trámite --> Registro[Registro del permiso] Registro --> Aprobacion{Aprobación de permiso} Aprobacion -- Si --> Fin([Fin]) Aprobacion -- No --> Recepcion </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Presentar la solicitud de permiso al Jefe Inmediato	Empleado	5 min	
2	Recepción de permiso especial	Jefe Inmediato	15 min	
3	Trámite de permisos	Coordinador de RRHH	15 min	
4	Registro de permisos	Coordinador de RRHH	30 min	
5	Autorización, en caso que no se apruebe regresa a recepción de permiso	Concejo Municipal	30 min	
	Total de tiempo		1 hora, 35 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-07	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

7. Trámite de licencias o permisos especiales sin goce de sueldo

La autorización de licencias o permisos se encuentra regulada por La Ley del Servicio Municipal y así mismo, Reglamento Interno de Labores y en el Código de Trabajo. Para gozar de estos beneficios se procederá de la forma siguiente:

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Solicitud[Solicitud de permiso] Solicitud --> Recepcion[Recepción de permiso] Recepcion --> Tramite[Trámite del permiso] Tramite --> Registro[Registro del permiso] Registro --> Aprobacion{Aprobación de permiso} Aprobacion -- No --> Recepcion Aprobacion -- Si --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Presentar la solicitud de permiso al Jefe Inmediato	Empleado	5 min	
2	Recepción de permiso sin goce de salario	Jefe Inmediato	15 min	
3	Trámite de permisos especiales sin goce de salario	Coordinador de RRHH	15 min	
4	Registro de permisos	Coordinador de RRHH	30 min	
5	Autorización, en caso que no se apruebe regresa a recepción de permiso	Concejo Municipal	30 min	
	Total de tiempo		1 hora, 35 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-08	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

Desarrollo Personal

8. Determinación de necesidades de capacitación.

El propósito de este procedimiento es definir los pasos que se tienen que realizar para identificar y planificar las necesidades de capacitación en la Municipalidad.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recoleccion[Recolección de información] Recoleccion --> Diagnostico[Diagnostico municipal] Diagnostico --> Identificacion[Identificación de necesidades] Identificacion --> Elaboracion[Elaborar programa de capacitaciones] Elaboracion --> Aprobacion{Aprobación de capacitaciones} Aprobacion -- No --> Elaboracion Aprobacion -- Si --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recolección de información	Empleado	1 hora	
2	Creación del diagnóstico municipal y/o perfiles de empleados	Jefe Inmediato	3 días	
3	Identificación de necesidades de capacitación	Coordinador de RRHH	1 día	
4	Elaborar propuestas de capacitaciones para el personal	Coordinador de RRHH	4 horas	
5	Aprobar el programa de capacitación	Concejo Municipal	30 min	
	Total de tiempo		4 días, 5 horas, 30 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-09	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

9. Proceso de evaluación del desempeño

El objetivo fundamental de este proceso es crear herramientas de aplicación periódicas para la evaluación individual de los empleados, fijando criterios preestablecidos, que posicionen las estrategias y metas municipales en las labores cotidianas.

Esta herramienta permite a la municipalidad detectar las debilidades de los empleados y por ende las necesidades de capacitación, a su vez permite el reconocimiento oportuno de los potenciales y desempeño individual, en base a los cuales se establecen mapas de recorrido profesional, que incentiven la productividad del empleado, bajo la primicia de “no se puede controlar lo que no es evaluado”.

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> A[Divulgación de calificación anterior] A --> B[Selección de criterios a evaluar] B --> C[Divulgación de factores a evaluar] C --> D[Ponderación y peso por factor] D --> Fin[/Fin/] </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Divulgación de la calificación general obtenida por la municipalidad en la última evaluación-si existe-	Coordinador de RRHH	1 día	
2	Selección de criterios a evaluar	Coordinador de RRHH	3 horas	
3	Divulgación de los factores a evaluar	Coordinador de RRHH	1 hora	
4	Establecimiento de la ponderación y peso por factor	Coordinador de RRHH	1 hora	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

5	Selección de la metodología emplear	Profesional a cargo	2 horas	<pre> graph TD A[Selección de la metodología] --> B[Elaboración de calendario] B --> C[Capacitación a evaluadores] C --> D[Impresión y distribución de formato] D --> E[Llenado de los formularios] E --> F[Recibir formularios e ingresar calificaciones] F --> G[Elaboración de reporte] G --> H[Presentación de reporte] H --> I[Actualización de expediente] I --> J([Fin]) </pre>
6	Elaboración del calendario de evaluación	Coordinador de RRHH	2 horas	
7	Capacitaciones a evaluadores	Profesional a cargo	3 horas	
8	Elaboración, tiraje y distribución del formato de evaluación	Profesional a cargo	2 horas	
9	Llenado de los formularios de evaluación	Profesional a cargo	1 día	
10	Recepción de los formularios de evaluación e ingreso de las calificaciones en el sistema	Profesional a cargo	1 día	
11	Elaboración del reporte de evaluación de desempeño	Profesional a cargo	1 día	
12	Presentación del informe de desempeño anual	Coordinador de RRHH	3 horas	
13	Actualización de expedientes	Coordinador de RRHH	1 día	
	Total de Tiempo		7 días, 1 hora	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-10	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

10. Emisión de Carné de identificación

El cumplimiento de esta obligación es obligatorio, La Unidad de Recursos Humanos deberá elaborar el carné del empleado, El Departamento de Registro y Control de Personal deberá llevar control de las acciones de personal, relativas a las designaciones, promociones, y cambio de designaciones, para solicitar la confección de nuevos carnets. Todo funcionario o empleado deberá usar el carnet de identificación durante el horario de trabajo. Por la pérdida o deterioro del Carnet de Identificación, el empleado deberá cubrir el costo de la elaboración de un nuevo carnet.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Recibir promoción de traslado o contratación] A --> B[/Digita datos generales/] B --> C[Recibe carne de identificación] C --> D[Da seguimiento] D --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se recibe la promoción, traslado o contratación	Coordinador de RRHH	5 min	
2	Digita relación con nombre, DPI, cargo, oficina y código de empleado, fotocopia y envía al organismo que confecciona los carnets e informa al empleado,	Coordinador de RRHH	30 min	
3	Recibe carné de Identificación, elabora Relación, clasifica por Oficina y entrega carnet a los empleados correspondientes	Coordinador de RRHH	30 min	
4	Da seguimiento permanentemente a las acciones relativas a designaciones, traslado, promoción, y cambio de designaciones, para solicitar la confección de nuevos carnets	Coordinador de RRHH	15 min	
	Total de Tiempo aproximado		1 hora, 20 min	

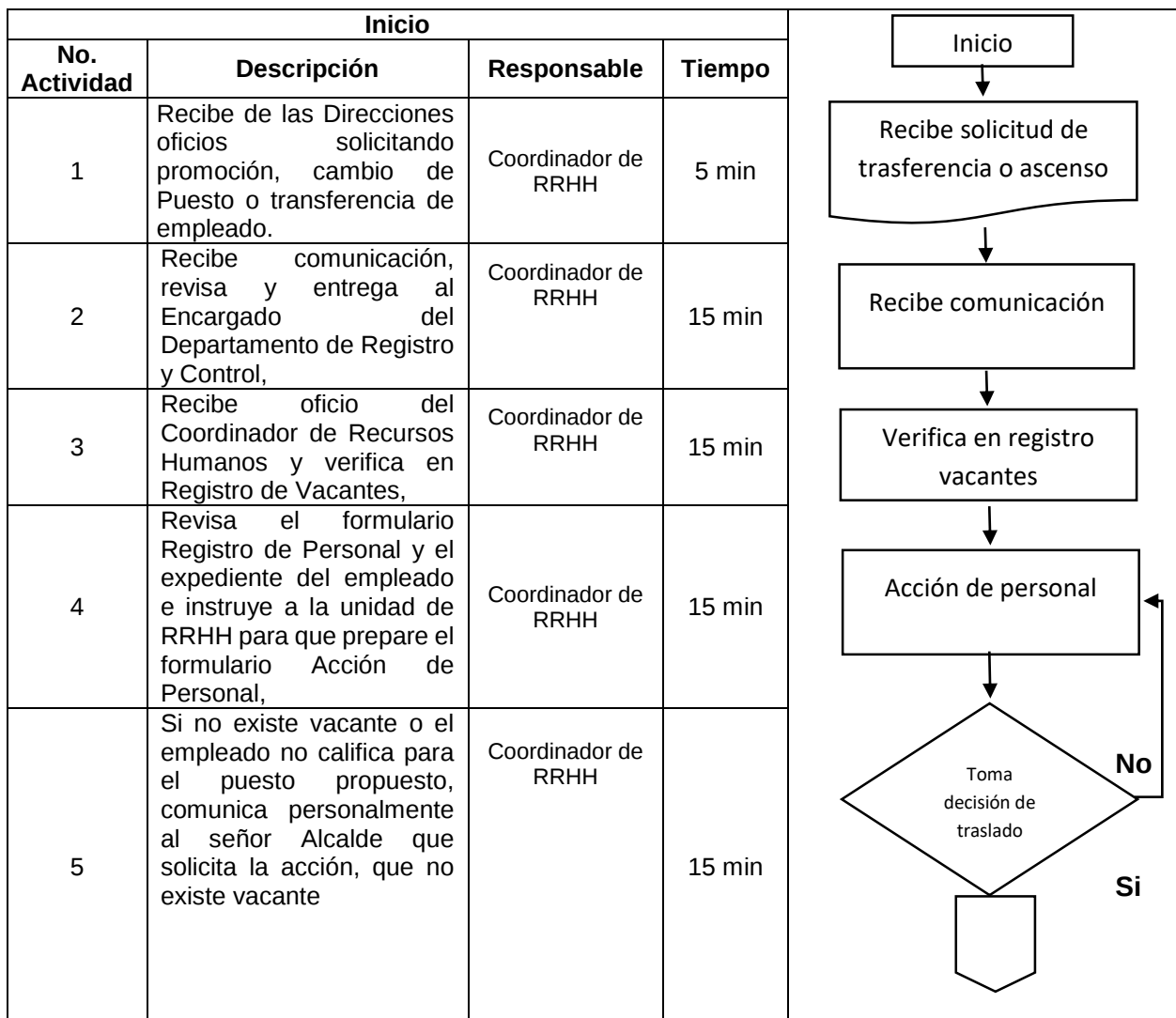
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-11	
Elaboró: asesor Manuales Administrativos	Revisó: secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

11. Promoción, Cambio de Puesto o Ascenso

Toda solicitud de promoción, cambio de puesto o de transferencia deberá ser tramitada en la Unidad Recursos Humanos con la Acción de Personal, la acción de personal deberá estar firmada y autorizada por el Alcalde Municipal y el Coordinador de Recursos Humanos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				<pre> graph TD Start([Recibe expediente]) --> Step1[Revisa firmas acción de personal] Step1 --> Step2[Registro y tramite de acción de personal] Step2 --> Step3[Archiva expediente] Step3 --> End([Fin]) </pre>
6	Recibe oficio, expediente del empleado y Formulario Registro de Personal; digita formulario Acción de Personal y gestiona revisión con el Encargado del Departamento de Registro y Control,	Coordinador de RRHH	15 min	
7	Revisa y entrega al Coordinador de Recursos Humanos, gestiona las firmas correspondientes en el formulario Acción de Personal y devuelve al Encargado del Departamento Registro y Control.	Coordinador de RRHH	15 min	
8	Instruye para archivo de expediente "registro de Personal" y trámite de la "Acción de Personal",	Coordinador de RRHH	15 min	
12	Distribuye formulario "Acción de Personal" Original: Expediente Copia: Nómina Copia: DAFIM, Actualiza "Registro de Personal" y archiva expediente.	Coordinador de RRHH	15 min	
	Total de Tiempo aproximado		2 horas, 5 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-12	
Elaboró: asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

12. Emisión de Certificación

Toda certificación deberá elaborarse en base a los datos de la tarjeta Registro Personal, deberá estar firmada por el Coordinador de Recursos Humanos.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Recibe solicitud verbal para emitir certificación, y busca Registro Personal. Si certificación es: -A quién pueda interesar- SE HACE CONSTAR-	Coordinador de RRHH	5 min
2	Digita generales del empleado y datos	Coordinador de RRHH	15 min
3	Recibe certificación y Registro Personal, revisa, firma y entrega Coordinador de Recursos Humanos	Coordinador de RRHH	15 min
4	Recibe certificación y Registro Personal, archiva tarjeta, sella certificación y entrega a empleado, archiva copia de la certificación en el expediente	Coordinador de RRHH	15 min
	Total de Tiempo		50 min

```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> A[Recibe solicitud verbal para emitir certificación]
    A --> B[Digita datos generales]
    B --> C[Revisión de firma]
    C --> D[Entrega certificación]
    D --> Fin([Fin])

```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-12	
Elaboró: asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

13. Permiso Médico

Las disposiciones vigentes para este procedimiento se detallan a continuación:

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Recibe[Recibe suspensión medica] Recibe --> NotificaDAFIM[Notifica a DAFIM] NotificaDAFIM --> NotificaAlcalde[Notifica a Alcalde] NotificaAlcalde --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recibe suspensión Médica y/o Certificado Médico, registra en control y entrega al Encargado de Registro y Control de Recursos Humanos.	Coordinador de RRHH	30 min	
2	Notifica a la Dirección Financiera Municipal para las anotaciones correspondientes y descuentos,	Coordinador de RRHH	30 min	
3	Realiza la acción de personal y notifica al Señor Alcalde;	Coordinador de RRHH	30 min	
	Total de Tiempo		1 hora, 30 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

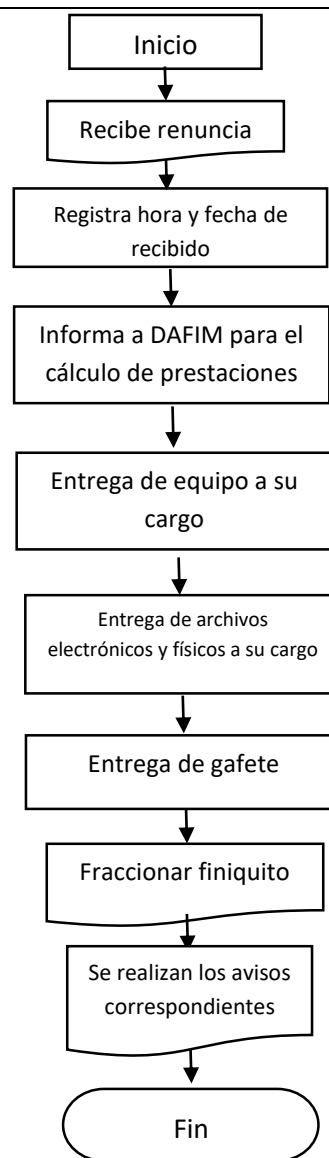
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-14	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

14. Despido o renuncia de empleado

Las disposiciones vigentes para este procedimiento se encuentran contenidas en la Ley de Servicio Municipal y Código Municipal.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Recibe de la Secretaría Municipal o del despacho la renuncia del empleado;	Coordinador de RRHH	10 min
2	Registra la hora y la fecha de recibo de la misma	Coordinador de RRHH	5 min
3	Informa a la Dirección Financiera Municipal para el cálculo de prestaciones e indemnización, para la fijación "Acción de Personal", se realiza la entrega formal del cargo, fraccionando el acta respectiva,	Coordinador de RRHH	1 hora
4	Se realiza con el Encargado del Área de Inventarios la entrega de los enseres, equipo y mobiliario de oficina a su cargo	Encargada del Área de inventarios y/o Contabilidad	1 hora
5	Se realiza la entrega oficial de los archivos electrónicos y físicos que tenía a su cargo, los cuales son propiedad de la Municipalidad	Empleado que sale	30 min
6	Se realiza la entrega del gafete de identificación personal.	Coordinador de RRHH	5 min
7	Fraccionar finiquitos respectivos conforme a la Ley	Coordinador de RRHH	15 min
8	Se realizan los avisos a da.	Coordinador de RRHH	
	Total de Tiempo		3 horas, 20 min



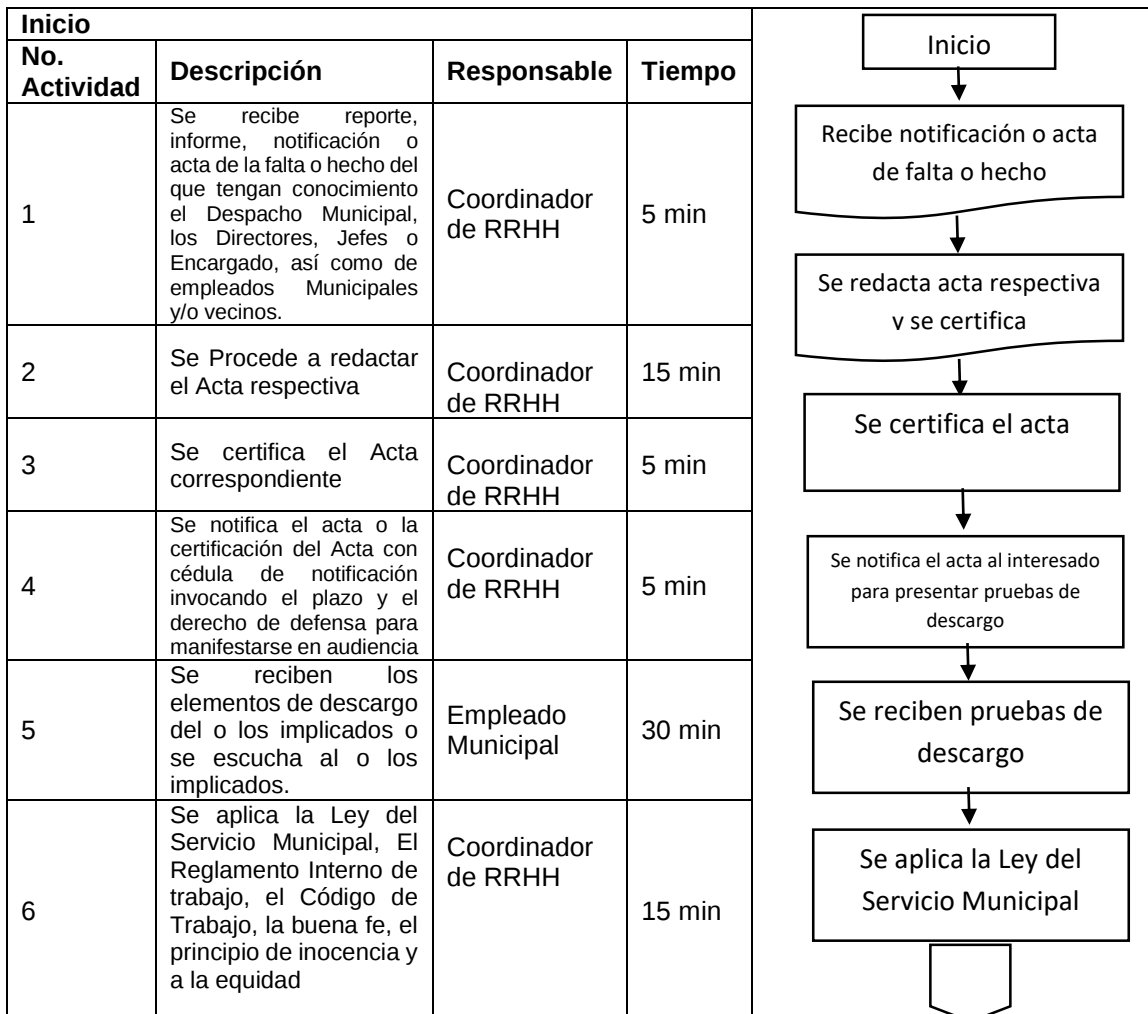
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Abril 2018	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Código: RRHH-15	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

15. Sanciones y amonestaciones

Facultad del Alcalde Municipal de sancionar, suspender o amonestar, de conformidad con El Código Municipal, La Ley de Servicio Municipal y el Reglamento Interno de Trabajo. Se recibe informe, reporte o notificación del Despacho Municipal, Directores, Jefes o encargados de las Unidades Administrativas, Personal a cargo de las Dependencias o Unidades Administrativas de la Municipalidad de las faltas cometidas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Decision{Análisis de la falta} Decision -- Sí --> Redaccion[Redacción de la sanción] Redaccion --> Notificacion[Se notifica al interesado la sanción] Notificacion --> Avisos[Avisos a los juzgados correspondientes] Avisos --> Agrega[Se agrega al expediente laboral] Agrega --> Fin([Fin]) Decision -- No --> Agrega </pre>
7	Se analiza la falta en base a la aplicación de la Ley del Servicio Municipal	Coordinador de RRHH	15 min	
7	Se procede a la redacción de la amonestación o se descarta por improcedente o maliciosa la acusación	Coordinador de RRHH	15 min	
8	Se notifica al interesado la sanción	Coordinador de RRHH	5 min	
9	Se procede a la redacción de los avisos correspondientes, Juzgado de trabajo por incidente, Inspección de Trabajo, Dirección Financiera, Despacho Municipal, Jefe de la Unidad Administrativa	Encargado de RRHH	15 min	
10	Se agrega al expediente laboral personal del empleado	Coordinador de RRHH	5 min	
	Total de tiempo		1 hora, 55 min	

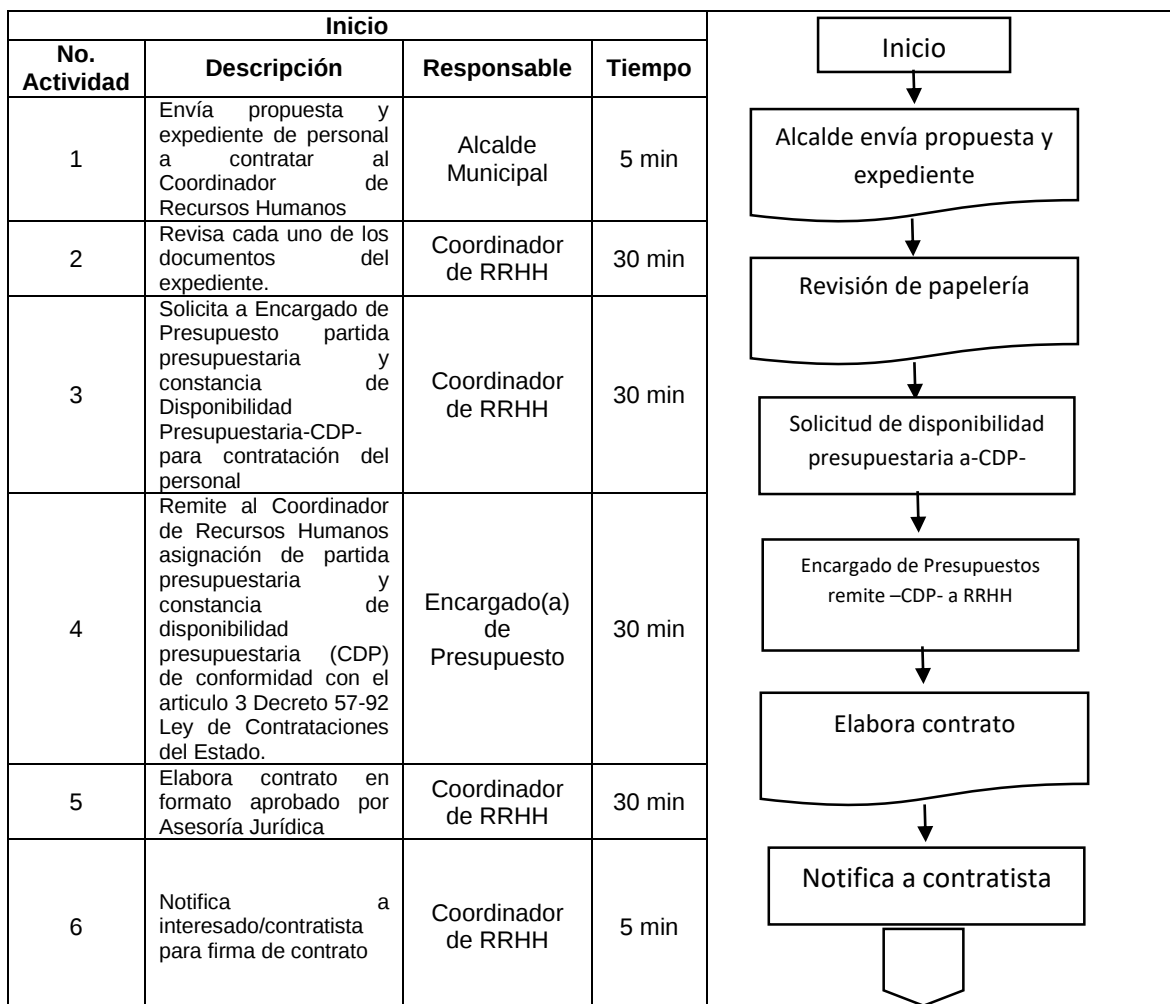
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-16	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

16. Contratación de Servicios Técnicos/Profesionales bajo el renglón 029

Se debe aplicar la **Circular Conjunta** del Ministerio de Finanzas Publicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, en lo referente a las Normas para la contratación de Servicios técnicos y profesionales con cargo al renglón presupuestario 029, “Otras remuneraciones de personal temporal”, publicada en el Diario Oficial el 11 enero 2017.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

7	Se presenta y firma contrato, contratista y coordinador de RRHH	Contratista y Coordinador de RRHH	15 min	
8	Entrega copia simple de contrato para tramite de fianza	Coordinador de RRHH	10 min	
9	Tramita Fianza de cumplimiento y entrega a Recursos Humanos	Contratista	15 min	
10	Envía expediente completo y solicita a Secretaría Municipal que realice gestión de: Aprobación del Concejo Municipal o Alcalde Municipal, en 10 días hábiles.	Coordinador de RRHH	10 días	
11	Recibe expediente y gestiona Aprobación del Concejo Municipal, o de Alcalde Municipal.	Secretario Municipal	1 día	
12	Redacta acuerdo de Concejo Municipal o Alcalde Municipal	Secretario Municipal	15 min	
13	Se remite certificación de acuerdo de aprobación a la unidad de RRHH	Secretario Municipal		
14	Remite copia electrónica de documentos a la Unidad de Registro de Contrato de la contraloría General de Cuentas para Constancia de notificación de contrato de conformidad con normas de Contraloría General de Cuentas; se tienen 30 días hábiles para enviar a CGC.	Coordinador de RRHH	30 min	
15	Recibe constancia de notificación de contrato de Contraloría General de Cuentas para control interno y archivo a expediente.	Coordinador de RRHH	30 min	
	Tiempo total aproximado		11 días, 4 horas, 40 min	

```

graph TD
    Start([Inicio]) --> A[Firma contrato]
    A --> B[Entrega copia simple]
    B --> C[Tramita fianza de cumplimiento]
    C --> D[Envía oficio a secretaría Municipal]
    D --> E{Aprobación}
    E -- No --> D
    E -- Si --> F[Redacción de aprobación]
    F --> G[Se remite certificación]
    G --> H[Se remite copia electrónica a la unidad de contratos de la CGC]
    H --> I[Archivo de constancias de recepción de la CGC]
    I --> J([Fin])
    
```

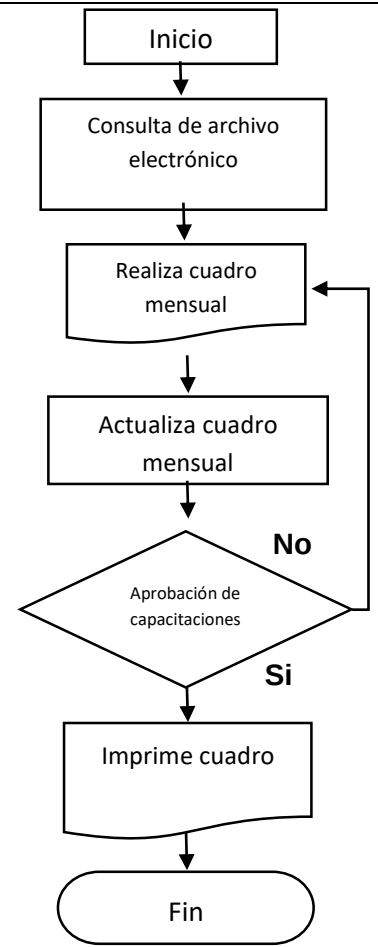
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Unidad de Recursos Humanos	Fecha: Abril 2018	
	Código: RRHH-17	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Alcalde Municipal

17. Elaboración cuadro de cumpleaños.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Consulta archivo electrónico e identifica fechas de cumpleaños del Personal Municipal.	Coordinador de RRHH	30 min
2	Realiza cuadro mensual de cumpleaños del Personal Municipal	Coordinador de RRHH	30 min
3	Actualiza cuadro mensual de cumpleaños del personal municipal en el momento de nuevos ingresos, bajas, cambios de puestos, número telefónico.	Coordinador de RRHH	30 min
4	Autoridad Superior recibe cuadro mensual para aprobación	Alcalde Municipal	5 min
5	Si no hay cambio imprime cuadro mensual de cumpleaños	Coordinador de RRHH	30 min
	Tiempo aproximado total		2 horas, 5 min



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

ANEXOS

Expediente del Empleado Municipal
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Nombre del empleado:

Cargo:

Fecha de Ingreso:

	Tipo de Documento	Existencia	observaciones
1	Contrato		
2	Acción de Personal		
3	Formulario de Currículo		
4	Formulario de información personal		
5	Autorización de Liquidación		
6	Fotocopia de DPI		
7	Fotocopia de Carné del IGSS		
8	Fotocopia de NIT		
9	Fotografía		
10	Declaración Jurada de Bienes		
11	Títulos, diplomas, otros		
12	Cartas Laborales		
12	Cartas de Recomendación		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Acuerdo de Alcaldía Municipal

MUNICIPALIDAD DE ZARAGOZA, CHIMALTENANGO

Acuerdo Municipal No. _____

Lugar y Fecha: _____

EL ALCALDE MUNICIPAL

En uso de las facultades que el Código Municipal en el Artículo 53, literal g) del Decreto 12-2002 del Congreso de la República. (Y según Acta del Concejo Municipal NO. xxx, cuando aplique) le otorga:

A C U E R D A

Nombrar al señor (a) (ita) _____, a prestar sus servicios en el cargo de _____, partida presupuestaria número _____ renglón 011 o 022 "PERSONAL PERMANENTE O TEMPORAL" de la Unidad de Administrativa _____, con la asignación mensual de Q xxx.xx más la Bonificación General respectiva, plaza activa en el presupuesto vigente.

El presente Acuerdo surte efectos a partir de la fecha de toma de posesión.

Comuníquese:

(F) _____

Alcalde Municipal

C.C. Recursos Humanos
Oficina beneficiada
Interesado
Archivo

Sello
contraloría

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Acta de toma de posesión

MUNICIPALIDAD DE ZARAGO, CHIMALTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Folio_____

ACTA DE TOMA DE POSESION No.____

En el municipio de Zaragoza, Chimaltenango; siendo las ____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____, reunidos en la Oficina de Recursos Humanos del Municipio de Zaragoza, Chimaltenango; los señores: Ing. Javier Santizo Alcalde Municipal,.....y NOMBRE DEL EMPLEADO, y el Encargado de Recursos Humanos de ésta Municipalidad, quien actúa para hacer constar lo siguiente: PRIMERO: Por este Acto el señor Alcalde Municipal da formal posesión al señor: NOMBRE DEL EMPLEADO, de la plaza de NOMBRE DEL PUESTO DE TRABAJO en el renglón Cero Once (011) de conformidad con Acuerdo de Nombramiento número XXXX de fecha ____ de ____ del año _____. SEGUNDO: El señor NOMBRE DEL EMPLEADO, en cumplimiento a lo establecido por el Artículo 4 literales a) y 20 literal a) del Decreto 89-2002 Ley Probidad y Responsabilidades de Funcionarios Públicos; y el Acuerdo Gubernativo Número 613-2005 Reglamento de la Ley, manifiesta cumplir fielmente con las obligaciones que le impone su designación al referido cargo, con las leyes de la República, Ley de Servicio Municipal y las deposiciones internas de la municipalidad, en fe de lo cual firma la presente, en compañía de los comparecientes, en el mismo lugar y fecha de su inicio, siendo las ____ horas con ____ minutos.

F) _____
Alcalde

F) _____
Interesado

F) _____
Recursos Humanos

c.c. Secretaría Municipal
Oficina beneficiada
Interesado
Archivo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Ficha de empleado

Formulario de Historial de Vida
Municipalidad de Zaragoza, departamento de Chimaltenango

Información General

Fecha_____

Nombre
Completo_____

Género ☐ M ☐ F

Dirección
Actual_____

Teléfono_____ Celular_____

—

Lugar _____ y _____ fecha _____ de _____ nacimiento:

Nacionalidad: _____ Estado Civil: ☐ Casado ☐ Soltero

Número de Hijos_____

Información de Familiar: Complete los incisos con primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido.

Familia de Origen:

Nombre _____ del _____ Padre:

Nombre _____ de _____ la _____ Madre:

Nombre _____ de _____ los _____ Hermanos:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Familia Formada:

Nombre _____ del _____ esposo/a, _____ conyugue, _____ pareja:

Nombre de los Hijos:

Nombre _____ Edad _____

Nombre _____ Edad _____

Nombre _____ Edad _____

Nombre _____ Edad _____

Nombre _____ Edad _____

Información Académica

Educación Primaria:

Grados cursados hasta: _____

Nombre _____ de _____ la

Escuela _____

Educación Secundaria:

Grados cursados hasta: _____

Nombre _____ de _____ la

institución _____

Título _____ Obtenido:

Educación Diversificada:

Años cursados hasta: _____

Nombre de la Institución _____

Título Obtenido: _____

Educación Universitaria:

Años cursados hasta: _____

Nombre de la Universidad _____

Título Obtenido: _____

Otra Educación Universitaria:

Años cursados hasta: _____

Nombre _____ de _____ la

Universidad _____

Título Obtenido: _____

Educación de Post-grado:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Años cursados hasta: _____

Nombre de la Universidad _____

Título Obtenido: _____

Información Laboral

Escriba la información de la empresa más reciente a la más antigua en donde laboró:

Nombre _____ **de** _____ **la**
Empresa _____

Fecha de Entrada: _____

Fecha de Salida _____

Cargo: _____ Salario último _____

Funciones _____ Principales:

—

Nombre del Jefe Inmediato: _____

Cargo: _____ Teléfono: _____

Dirección:

Motivo de su Retiro: _____

Nombre de la Empresa _____

Fecha _____ de _____ Entrada:

Fecha de Salida _____

Cargo: _____ Salario
último _____

Funciones _____ Principales:

—

Nombre del Jefe Inmediato: _____

Cargo: _____ Teléfono: _____

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Dirección: _____

Motivo de su Retiro: _____

Nombre _____ **de** _____ **la**
Empresa _____

Fecha de Entrada: _____

Fecha de Salida: _____

Cargo: _____ Salario último: _____

Funciones _____ Principales: _____

—

Nombre del Jefe Inmediato: _____

Cargo: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Motivo de su Retiro: _____

¿Trabaja algún familiar suyo en ésta Municipalidad? ☐ Sí ☐ No

Nombre: _____

Parentesco: _____

Puesto: _____

Información de Condición Médica

¿Ha recibido tratamiento médico en los últimos seis meses? ¿Por qué enfermedad?

¿Padece usted de algún tipo de enfermedad crónica/ degenerativa?, ¿Cuál?

¿Padece alguno de sus familiares dependientes algún tipo de enfermedad crónica/ degenerativa? ¿Cuál? _____

Información Complementaria

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Cursos Recibidos

Nombre del Curso	Impartido Por	Horas

Idiomas: descripción en porcentaje

Idioma	Verbal	Escrito	Leído

Competencias destacadas:

Yo, _____, con número de Cédula de Vecindad o Documento de Personal de Identificación, _____, bajo juramento declaro que toda la información anterior proporcionada es verdadera y autorizo a la Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango para su investigación, que en mi conocimiento estoy en capacidad física y mental de trabajar en las funciones propuestas.

Zaragoza, Chimaltenango _____ de _____ 2,01__

Firma

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.