

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS UNIDAD
MUNICIPAL DE RELACIONES PÚBLICAS –UMREP-**



Zaragoza, Chimaltenango; julio 2020
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS UNIDAD MUNICIPAL DE RELACIONES PÚBLICAS –UMREP-	1
Contenido	2
INTRODUCCIÓN	3
Conceptos.....	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	5
Procedimientos	6
1. Publicación de Actividades Municipales	7
2. Montaje de Eventos	8
3. Convocatoria a los Medios de Comunicación	9
4. Impresión de Trifoliales, revistas.....	10
5. Perifoneos informativos.....	11
6. Amplificación de sonido.....	12
Glosario	13

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 Municipal de Relaciones Publicas.

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

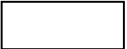
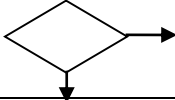
Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones de los puestos de Unidad Municipal de Relaciones Publicas, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la Unidad Municipal de Relaciones Publicas 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.

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 o	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 continua 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 tres 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
UMREP	Unidad Municipal de Relaciones Públicas.	01	Publicación de Actividades Municipales
		02	Montaje de Eventos
		03	Convocatoria a los medios de comunicación
		04	Impresión de Trifoliales, revistas.
		05	Perifoneos Informativos.
		06	Amplificación de Sonido.

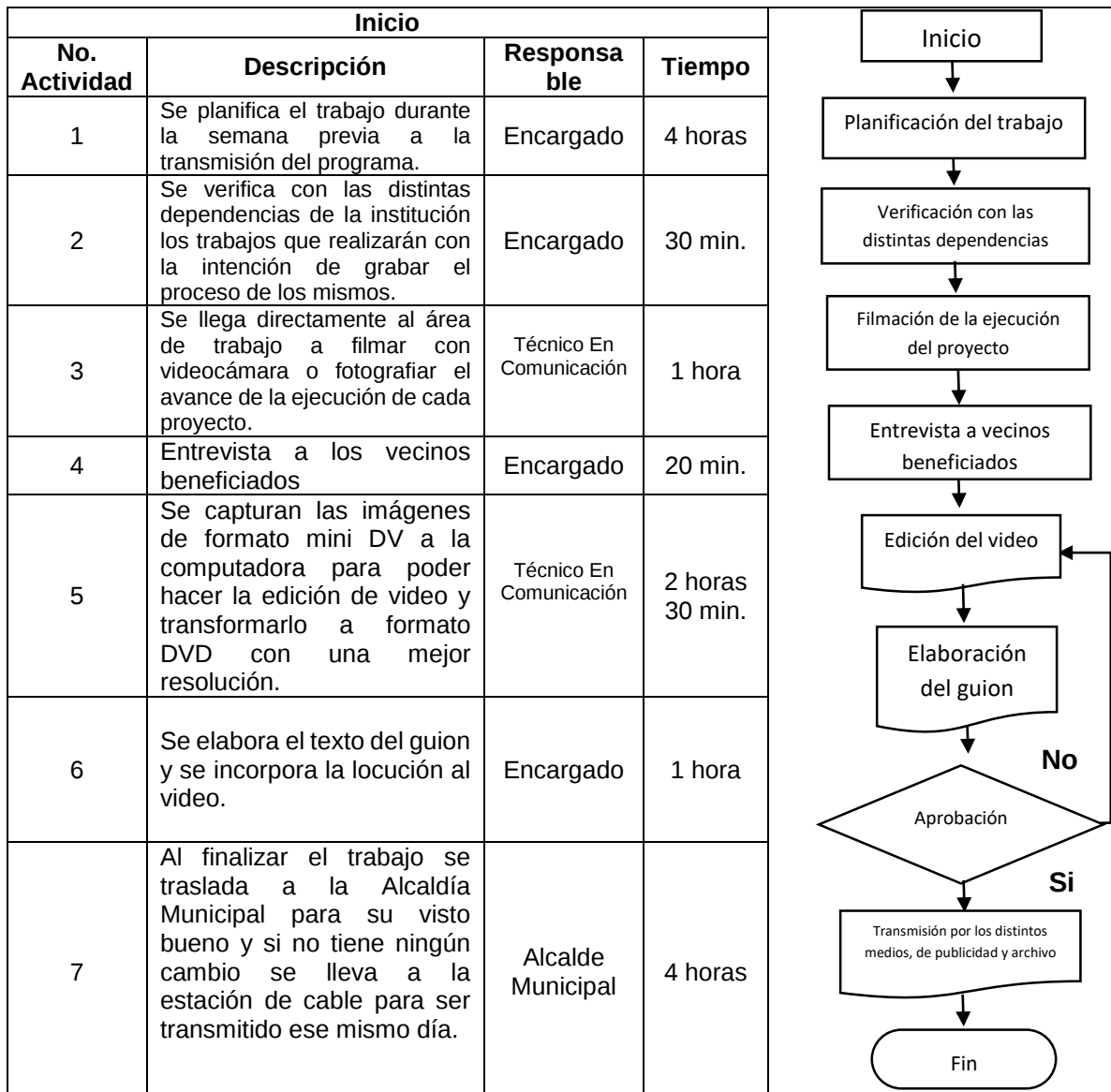
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: julio 2020	
Departamento: Relaciones Publicas	Código: UMREP-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

1. Publicación de Actividades Municipales

Procedimiento que se encarga de dar a conocer el trabajo que la Municipalidad de Zaragoza realiza en beneficio de la población, con la intención de generar confianza en el vecino.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos				
		Municipalidad de Zaragoza		
		Departamento de Chimaltenango		
Departamento: Relaciones Publicas		Fecha: Julio 2020		
		Código: UMREP-02		
Actualización de Manual: Recursos Humanos		Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal	

2. Montaje de Eventos

Procedimiento que se encarga de la organización y preparación de eventos para cada actividad pública que realiza la Municipalidad, buscando con ello mantener una mejor comunicación con los vecinos.

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	La dependencia que programe un evento, deberá coordinarse conjuntamente con Relaciones Públicas como mínimo con tres días de anticipación a realizar el evento.	Encargado de la Dependencia que realizará el evento	30 min.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Coord1[Coordinación entre unidades] Coord1 --> Entrega[Entrega de instructivo a relaciones publicas] Entrega --> Aprobacion{Aprobación} Aprobacion -- No --> Coord1 Aprobacion -- Si --> Elaboracion1[Elaboración de agenda] Elaboracion1 --> Coord2[Coordinación para el equipo necesario] Coord2 --> Elaboracion2[Elaboración de agenda] Elaboracion2 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Se le hace llegar a la unidad de Relaciones Públicas el instructivo en donde se describe la actividad, día, hora y lugar del evento.	Encargado de la Dependencia que realizará el evento	15 min.	
3	Se elabora la agenda con el siguiente contenido básico: - Palabras de bienvenida - Historial del proyecto - Palabras de agradecimiento - Entrega de recomendaciones - Palabras de autoridades - Corte de la cinta simbólica	Relacionista Público y encargado de la dependencia	45 min.	
4	Para el día del evento es necesario llevar: - Sonido principal (Relaciones Públicas) - Maestro de ceremonias - Pódium - Banderas - Estandarte - Himnos - Cinta - Tijeras - Cámara fotográfica - Cámara de video	Relacionista Público y Encargado de la dependencia	30 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

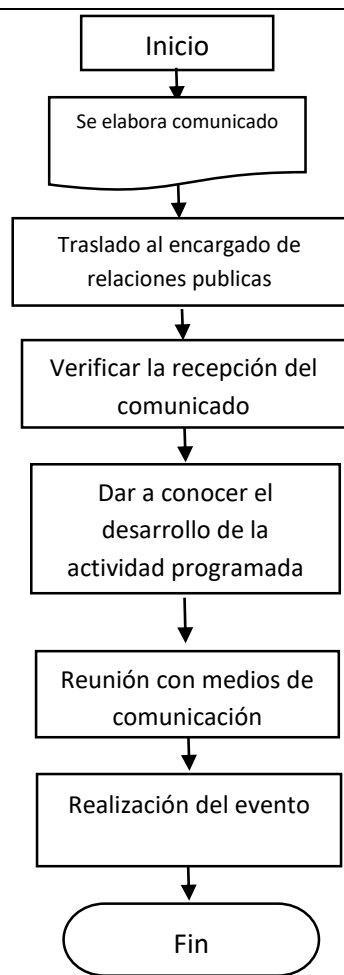
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Relaciones Publicas	Código: UMREP-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

3. Convocatoria a los Medios de Comunicación

Se convoca a los medios de comunicación con la intención de dar a conocer a todo el pueblo de Zaragoza el trabajo que se ejecuta dentro de la municipalidad.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Se elabora el comunicado	Técnico en Comunicación	5 horas
2	Se le hace llegar al Encargado de Relaciones Publicas.	Técnico Comunicación en	1 hora y 30 min.
3	Se verifica la recepción del comunicado y se recuerda fecha, hora y lugar del evento.	ERP	1 hora
4	Antes de llevar a cabo el evento se reúne a los enviados de los medios de comunicación y se hace de su conocimiento el desarrollo de la actividad programada.	ERP	3 horas
5	Lograr que los medios de comunicación entrevisten a las autoridades presentes y principalmente al Señor Alcalde	ERP	1 hora
6	Realización del evento		
		Total de tiempo	2 días



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
Departamento: Relaciones Publicas	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
	Código: UMREP-04	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

4. Impresión de Trifoliales, revistas.

Procedimiento que se encarga de diseñar y estructurar la publicidad, los Trifoliales, revistas y otros medios impresos que tienen como principal objetivo dar a conocer las principales actividades que realiza la Municipalidad.

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Procesamiento de datos] A --> B[Selección de secuencias] B --> C[Documenta el tema] C --> D[Elabora el proyecto] D --> E{Se traslada para aprobación} E -- Si --> F[Impresión y archivo] E -- No --> D F --> G([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se obtiene todo el material necesario de las diferentes actividades que se realizan	Técnico en comunicación	3 días	
2	Se selecciona las mejores secuencias para documentar el tema específico	Técnico en comunicación	2 días	
3	Se documenta el tema	ERP	2 días	
4	Se elabora el proyecto que contiene el texto y la secuencia de las fotografías	ERP	4 días	
5	Se traslada a la Alcaldía para visto bueno	Alcalde Municipal	1 día	
6	Se envía la impresión para que al estar concluido se proceda a la distribución	ERP	3 días	
		Total de tiempo	15 días	

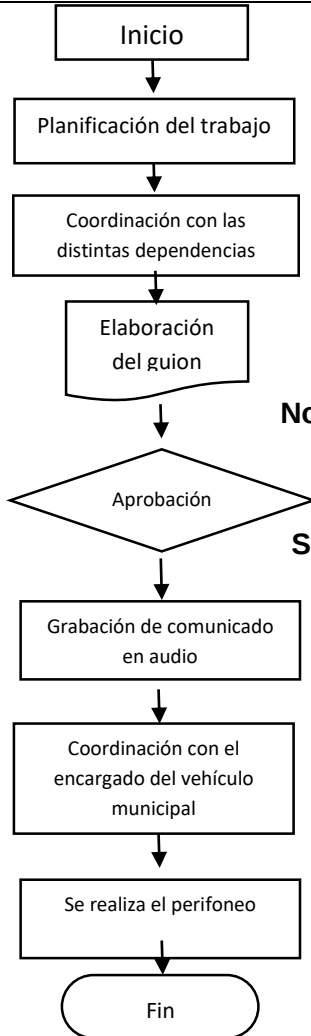
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: Julio 2020	
Departamento: Relaciones Publicas	Código: UMREP-05	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

5. Perifoneos Informativos

Procedimiento que se encarga de la divulgación de mensajes a través de un sonido de perifoneo con vehículo municipal.

Inicio				 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Plan[Planificación del trabajo] Plan --> Coord[Coordinación con las distintas dependencias] Coord --> Guion[Elaboración del guion] Guion --> Aprob{Aprobación} Aprob -- No --> Plan Aprob -- Si --> Grab[Grabación de comunicado en audio] Grab --> CoordVeh[Coordinación con el encargado del vehículo municipal] CoordVeh --> Perifoneo[Se realiza el perifoneo] Perifoneo --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se recibe la solicitud de la Unidad Municipal o Institución interesada en dar a conocer la información a cierto sector de la población.	Técnico en Comunicación	30 Minutos	
2	Se elabora el borrador (texto) del comunicado y se presenta al encargado de la Unidad Municipal o Institución solicitante para su autorización.	Técnico en Comunicación	1 hora.	
3	Se procede a grabar y masterizar en audio mp3, para luego guardarlo en memoria USB. El comunicado a perifonear.	Técnico en Comunicación	2 horas	
4	Se coordina con el encargado de la Unidad Vehicular con sonido para que realice el recorrido, amplificando el comunicado previamente grabado.	Técnico en Comunicación	1 hora.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Relaciones Publicas	Fecha: Julio 2020	
	Código: UMREP-06	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Encargado	Autorizó: Concejo Municipal

6. Amplificación de sonido

6. Procedimiento que se encarga de la amplificación de sonido de Instituciones de gobierno y no gubernativas que soliciten a la Municipalidad el apoyo con sonido para actividades que se realicen dentro del municipio de Zaragoza.

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se recibe la solicitud de la Institución que necesite sonido para su actividad. Dicha solicitud deberá de llegar con más de 8 días de anticipación para poder ser agendada y apoyada.	Encargado o Asistente	30 Minutos	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Planificación[Planificación del trabajo] Planificación --> Coordinación[Coordinación con las distintas dependencias] Coordinación --> Aprobación{Aprobación} Aprobación -- No --> Fin([Fin]) Aprobación -- Si --> Preparación[Preparación de equipo de sonido] Preparación --> CoordinaciónVehículo[Coordinación con el encargado del vehículo municipal] CoordinaciónVehículo --> Perifoneo[Se realiza el perifoneo] Perifoneo --> Fin </pre>
2	Se revisa la agenda de actividades, si el sonido está disponible se aprueba la solicitud, de lo contrario se informa a la institución que no se puede brindar el apoyo.	Encargado de UMREP	30 minutos	
3	Se prepara sonido, bocinas, pedestales cableado y computadora un día antes del evento	Asistente de UMREP	2 horas	
4	Se coordina con el encargo de vehículos el traslado de equipo de sonido al lugar del evento. 2 días antes del mismo.	Encargado o Asistente	1 hora.	
5	Se amplifica la actividad con el sonido municipal.	Encargado y Asistente	6 horas.	

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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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.
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. **Masterizacion:** es un término que proviene de *master*, en inglés, que hace referencia al producto final de una grabación sonora, que servirá como original o pieza maestra, de la cual han de obtenerse las copias.
18. **Normas:** Son aquellas reglas las cuales rigen una actividad.
19. **Normatividad:** Es el conjunto de reglas o normas.
20. **Objetivos:** Resultados deseados para individuos, grupos u organizaciones totales.
21. **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.
22. **Operación:** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
23. **Perfil del Puesto:** Descripción escrita requisitos, capacidades, educación, conocimiento, experiencia, habilidades, competencias y requerimientos para aplicar a un puesto de trabajo.
24. **Perifoneo:** un medio directo de llegada al público; en las calles y mercados, por medio de un micrófono, se pueden escuchar los mensajes y comunicados.
25. **Políticas:** Guía que establece parámetros para tomar decisiones.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

26. **Presupuesto:** Plan numérico para asignar recursos económicos a actividades específicas.
27. **Procedimiento:** Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detalla la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.
28. **Programa:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son “servicios”.
29. **Promoción:** Actividades sociales que permiten proyectarse en los distintos ámbitos de la sociedad, ofreciéndole soluciones solidarias a su problemática.
30. **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.
31. **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.
32. **Relaciones Interpersonales:** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.
33. **Resolución:** Acto municipal en el cual se da solución a algún conflicto o asunto relativo al desarrollo de las actividades del de la municipalidad.
34. **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.
35. **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.
36. **Sanciones:** Por haber cometido actos de indisciplina, incumplimiento de sus cargos o infracción de los Estatutos y reglamentos.
37. **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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

- 38. **Secuencia:** Orden en que suceden las cosas.
- 39. **Símbolo:** Figura con que se representa un concepto, por alguna semejanza que el entendimiento percibe entre ambos.
- 40. **Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.
- 41. **Técnica:** Conocimiento del conjunto de procedimientos que se siguen para alcanzar un resultado esperado.
- 42. **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.
- 43. **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.