

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DIRECCION
MUNICIPAL DE LA MUJER -DMM-**



Zaragoza, Chimaltenango; Febrero 2022
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DIRECCION MUNICIPAL DE LA MUJER-DMM- ..1	
Contenido.....2	
INTRODUCCIÓN.....3	
Conceptos4	
Manual de procedimientos4	
Objetivo General5	
Objetivos Específicos.....5	
Simbología.....6	
Procedimientos7	
1. Cursos con el MINEDUC8	
2. Gestión de Donaciones.....10	
3. Donación de Víveres.....13	
4. Capacitación y Formación en Cursos Programados.....15	
5. Control de Registro de Capacitaciones y Formaciones.....17	
6. Asesoría y Orientación Social.18	
7. Charlas a diferentes grupos de mujeres.....20	
ANEXOS.....21	
FICHA DE INSCRIPCION.....21	
HOJA DE DATOS DE INSCRIPCION DE CURSOS-DMM-22	
REPORTE DE SUPERVISION22	
HOJA DE ATENCION INICIAL23	
HOJA DE APOYO PSICOLOGICO26	
HOJA DE ASESORIA LEGAL.....27	
Glosario.....28	

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 Dirección Municipal de la Mujer-DMM-.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la DMM 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 de la Directora actualizar dichos 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 Dirección Municipal de la Mujer, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

Objetivos Específicos

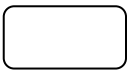
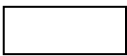
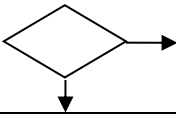
- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la Dirección Municipal de la Mujer a realizar sus actividades.
- Proveer un manual técnico práctico, optimizando la implementación de los procedimientos para facilitar su trabajo; y
- Optimizar los procedimientos para alcanzar el trabajo eficaz y eficiente.

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 tres letras que identifican a la dependencia municipal y dos números que identifican el procedimiento dentro de la dependencia; permitiendo en el futuro ingresar en ella nuevos procedimientos.

Código	Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
DMM	Dirección Municipal de la Mujer	01	Cursos con el MINEDUC
		02	Gestión de donaciones.
		03	Donación de víveres.
		04	Capacitación y Formación en cursos programados
		05	Control de registro de capacitaciones y formaciones.
		06	Asesoría y Orientación Social.
		07	Charlas a diferentes grupos de mujeres.

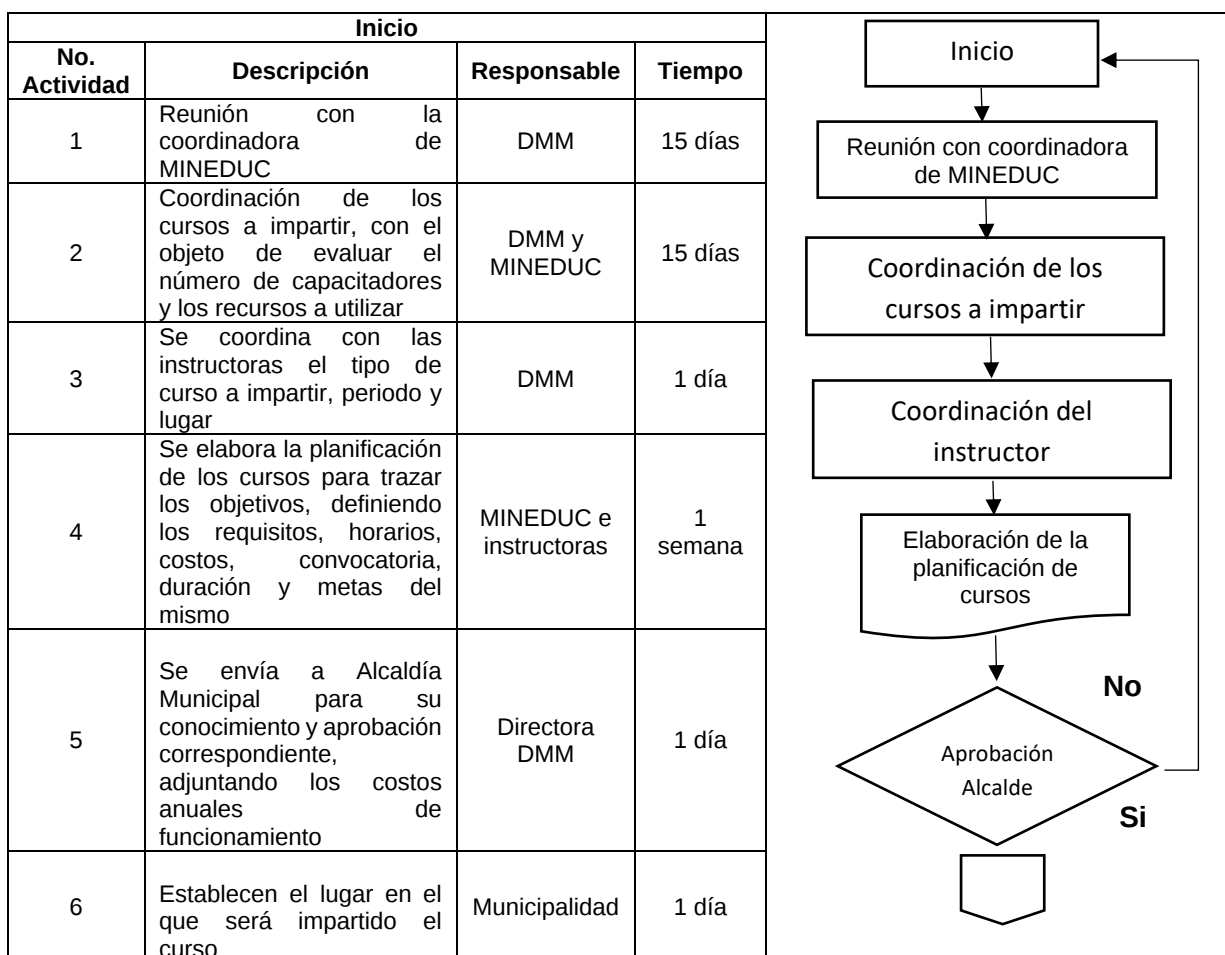
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

1. Cursos con el MINEDUC

Procedimiento para capacitación e inicio de Cursos con el MINEDUC. La Dirección Municipal de la Mujer implementará una serie de cursos y programas de capacitación técnica, dirigida primordialmente a Jóvenes y mujeres del municipio, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y brindarles herramientas para mejorar el nivel y calidad de vida de sus familias.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				<pre> graph TD Start([Inicio]) --> A[Establecer el lugar donde se va a impartir el curso] A --> B[Convocatoria] B --> C[Inscripción] C --> D[Elaboración de diplomas] D --> E[Envío de diplomas al Mineduc] E --> F[Se indica que materiales se utilizaran] F --> G[Mineduc envía los diplomas firmados] G --> H[Coordinación de recursos en clausura] H --> I[Entrega de diplomas] I --> J([Fin]) </pre>
7	Una vez obtenido el visto bueno de la alcaldía se procede a efectuar la convocatoria del curso, para lo cual se realiza propaganda en cada sector o aldea	Directora DMM	1 semana	
8	Se inicia el proceso de inscripción, para lo cual es necesario cumplir con los siguientes requisitos: • Presentar fotocopia de cédula • Llenar el formulario de inscripción del MINEDUC	Directora DMM	1 semana	
9	Se elaboran los diplomas	ERP	1 semana	
10	Se envían al MINEDUC para las firmas correspondientes, una vez que los participantes cumplan con todos los requisitos	Instructoras	1 día	
11	A los participantes se les indica que materiales utilizarán en la siguiente clase	Instructoras	1 día	
12	MINEDUC envía los diplomas ya firmados	MINEDUC		
13	Previo a clausurar el curso se coordina con los participantes los recursos a utilizar en la misma, definiendo fecha, hora y lugar de la misma	Instructoras Directora DMM	1 día	
14	Clausura del curso y entrega de diplomas con la participación de invitados especiales	MINEDUC y OMM	1 día	Total de tiempo Entre 2 a 4 meses

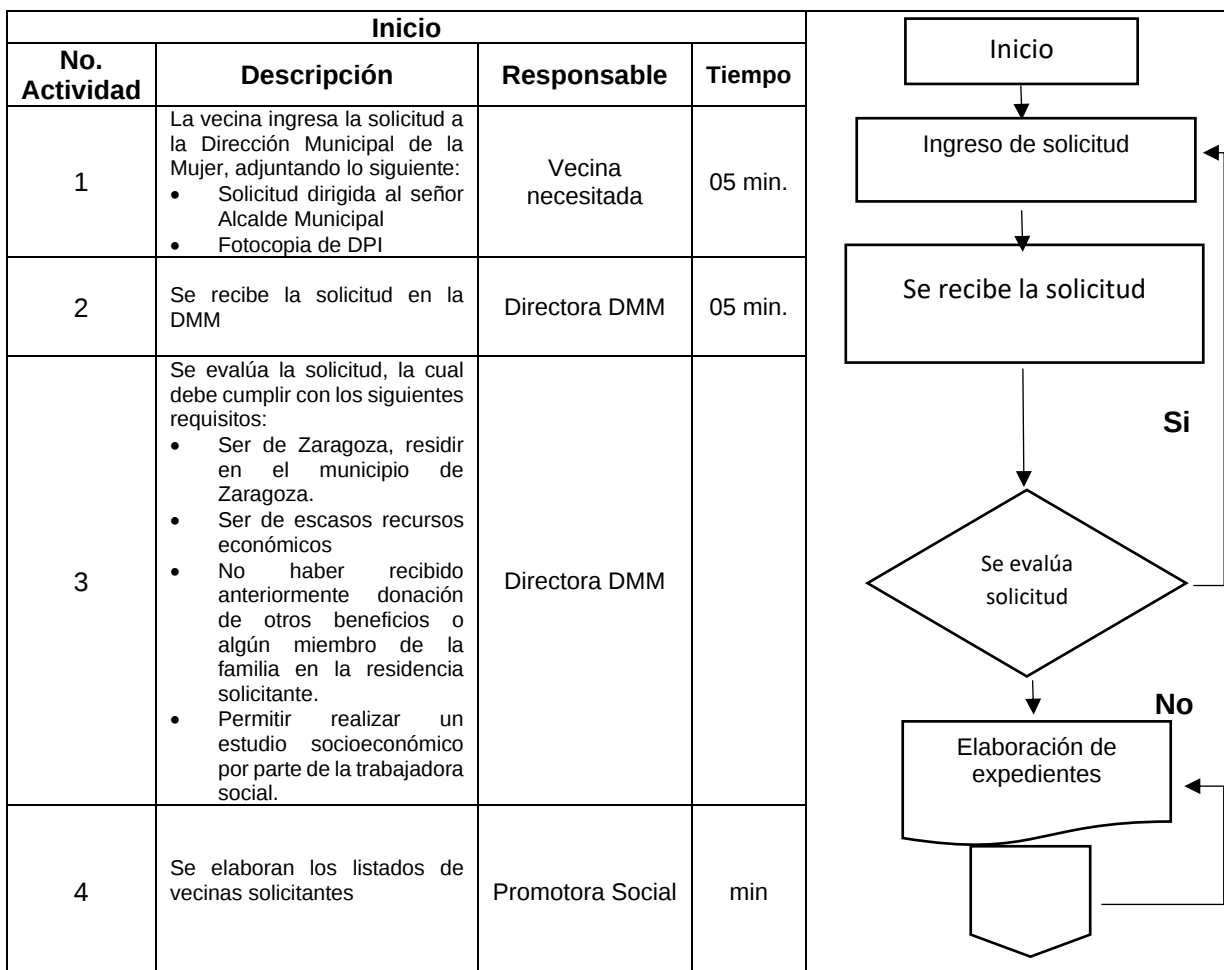
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-02	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

2. Gestión de Donaciones.

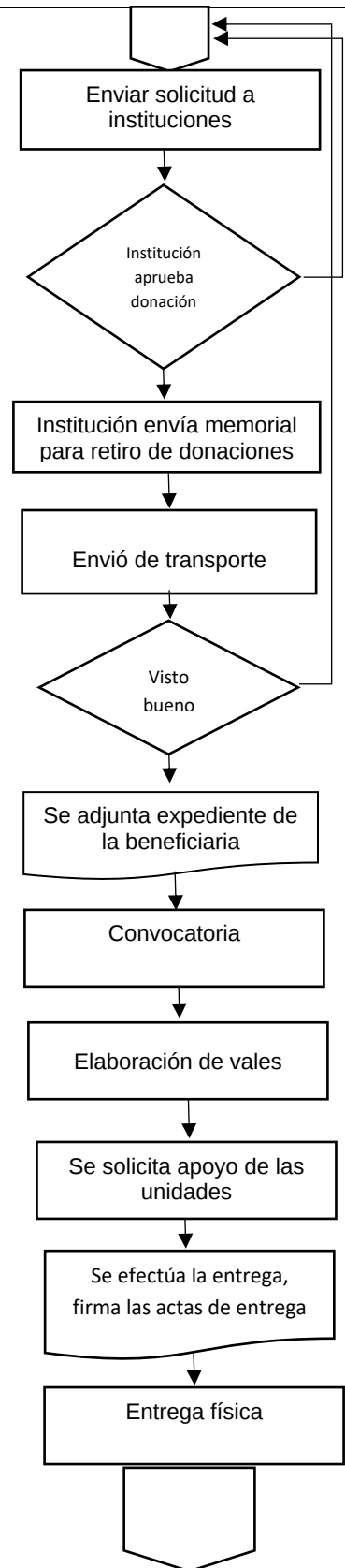
Procedimiento que se encarga de distribuir los beneficios que la municipalidad de Zaragoza, a través de la Dirección Municipal de la Mujer gestiona para donación, con el objetivo de beneficiar a familias de escasos recursos económicos.



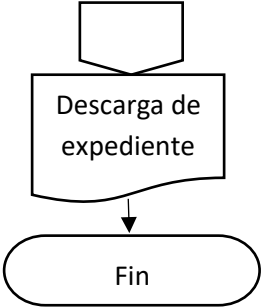
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

5	Se envía la solicitud formal a las Instituciones de Apoyo, solicitando la donación respectiva para beneficiar a las familias, remitiendo el listado de personas solicitantes	Promotora Social	Min	
6	Se da seguimiento a la solicitud presentada a las Instituciones, una vez obtenida la respuesta positiva se remiten los expedientes los cuales contienen: - Listado de vecinos solicitantes - Fotocopia de DPI del solicitante	Promotora Social	min	
7	Las instituciones envían copia del memorial para retirar de las bodegas los productos solicitados		min	
8	Se envía un camión a la bodega respectiva a retirar lo autorizado		min	
9	Se envía a visto bueno del Señor Alcalde Municipal, la propuesta de entrega de productos.	Directora DMM	min	
10	Se debe adjuntar formato de carta al vecina, vale de entrega, proponiendo día, fecha, lugar, hora de entrega y agenda de la misma	Promotora Social	min	
11	Una vez obtenido el visto bueno, se efectúa la convocatoria a vecinas de forma personal, por medio de la cual se le indica que deberá presentarse personalmente con su DPI.	Promotora Social	min	
12	Se elaboran los vales de entrega.		min	
13	Se efectúan las gestiones internas solicitando apoyo a las dependencias que tienen transporte.		min	
14	Se efectúa la entrega simbólica de los productos a la vecina, para lo cual deberá firmar las actas de entrega de la Institución y Municipalidad, haciendo entrega del vale e indicándole el lugar donde deberá retirarlas.		min	
15	Se procede a realizar la entrega física de los productos, si la vecina dispone de transporte propio, se le entrega inmediatamente, en caso contrario se coordina la entrega con los empleados municipales.		min	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				 <pre>graph TD; Start([Inicio]) --> Descarga[Descarga de expediente]; Descarga --> Fin([Fin]);</pre>
16	Se descarga el expediente del sistema		min	
	TIEMPO APROXIMADO			

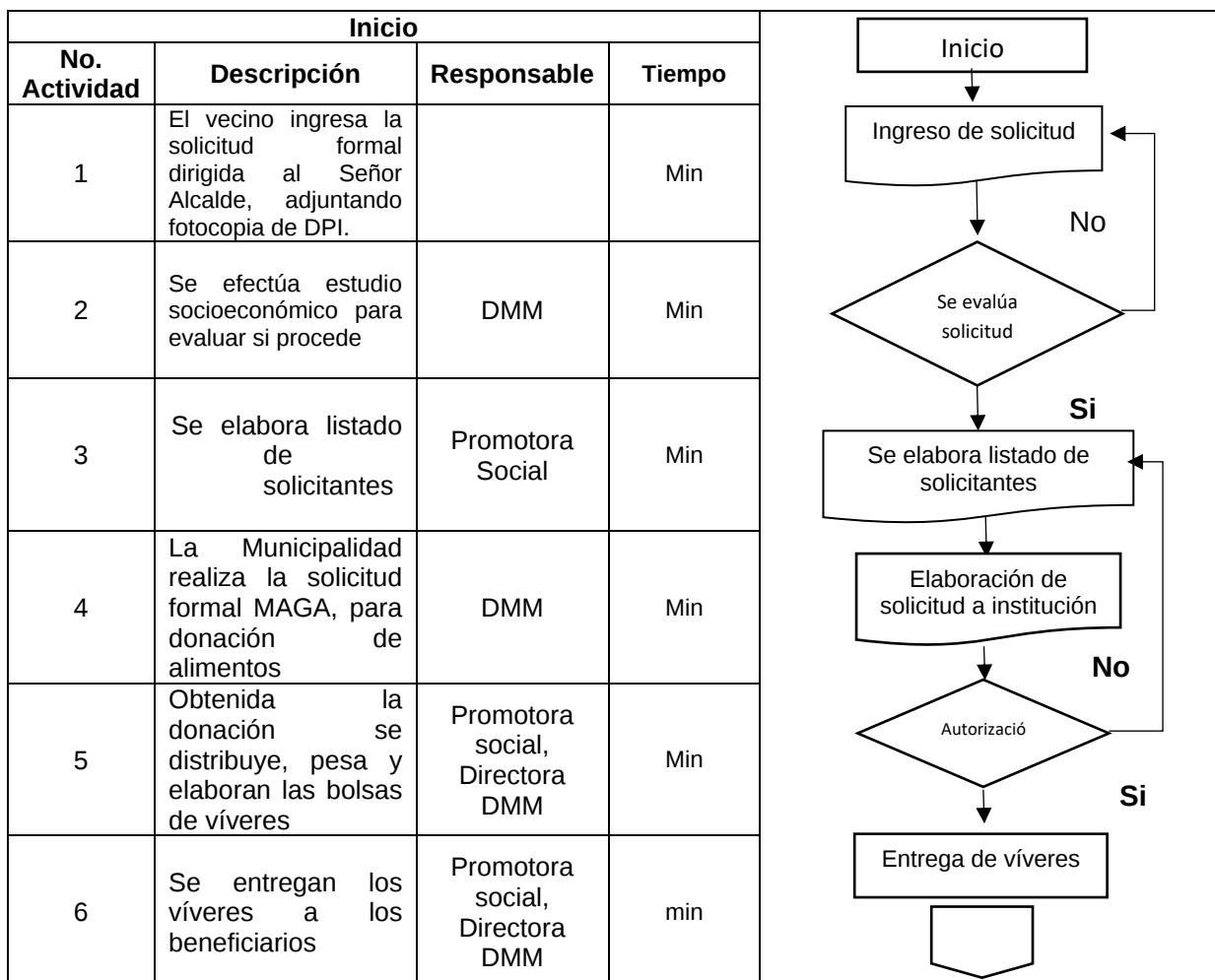
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

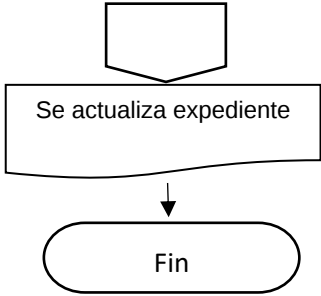
Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

3. Donación de Víveres

Procedimiento que se encarga de promover alimentos a personas y a brindar ayuda en caso de catástrofes. La Oficina Municipal de la Mujer impulsa el programa de donación de víveres a personas de escasos recursos. Tiene como finalidad otorgar a personas de escasos recursos económicos, que residen en Zaragoza una canasta de alimentos básicos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

				 <pre> graph TD Start([]) --> Process[Se actualiza expediente] Process --> End([Fin]) </pre>
7	Se actualiza expediente	Promotora Social	min	
	Tiempo Total de tiempo		De 6 a 8 meses	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-04	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

4. Capacitación y Formación en Cursos Programados

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Plan[Se realiza la planificación de cursos] Plan --> Informa[Informa a capacitadores] Informa --> Promocion[Promoción de cursos] Promocion --> InformaCursos[Información de cursos a impartir] InformaCursos --> InformaHorarios[Información de horarios] InformaHorarios --> BuscaLugar[Se busca lugar para impartir cursos] BuscaLugar --> Inscricion[Inscripción de interesados] Inscricion --> Formularios[Formularios de control de asistencia] Formularios --> Informe[Informe a capacitadores] Informe --> Fin{ } </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Planifica que cursos de capacitación y formación se impartirán	DMM	Min	
2	Informa a capacitador(a) sobre planificación de cursos a impartir.	DMM	Min	
3	Se realiza promoción de los cursos a impartir	Comunicación Social	Min	
4	Solicitan información sobre los cursos de capacitación y formación que se impartirán	Grupos de mujeres	Min	
5	Informa sobre cursos (horarios, tiempo de duración, materiales)	DMM	Min	
6	Buscan y ubican lugar donde se impartirán los cursos	DMM y grupo de mujeres	Min	
7	Inscribe a interesadas en el curso, elaborando ficha de inscripción.	DMM	Min	
8	Imprime formulario para control de asistencia a los cursos.	DMM	Min	
9	Informa a capacitador(a) sobre la cantidad de vecinas inscritas.	DMM	Min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

10	Informa a interesadas fecha de inicio de cursos.	DMM	Min	
11	Asisten al curso de capacitación y formación	Grupos de mujeres	Min	
12	Imparte el curso de capacitación y formación	Capacitador(a)	Min	
13	Registra asistencia de participantes a los cursos elaborando informe de asistencia y fotografías.	Capacitador(a)	Min	
14	Imprime informe de asistencia para control y preparación de clausura.	Capacitador(a)	Min	
15	Coordina evento de clausura de fin de curso	DMM	Min	
16	Convoca a participantes a clausura	DMM	Min	
17	Elabora diplomas que se entregarán a las personas que asistieron a los cursos de capacitación	DMM	Min	
18	Imprime, sella y traslada diplomas a capacitador	DMM	Min	
19	Firma diplomas y traslada para firmas de Señor Alcalde	Capacitador(a)	Min	
20	Firma diplomas y traslada a DMM	Alcalde Municipal	Min	
21	Asisten a clausura de fin de curso	Grupo de mujeres	Min	
22	Entregan diplomas	Alcalde/DMM/ Capacitador(a)		
23	Archiva documentación de curso impartido y de participantes en el mismo.	DMM	Min	
	TIEMPO TOTAL APROXIMADO			
Manual de Procedimientos				

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-05	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

5. Control de Registro de Capacitaciones y Formaciones.

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Verifica la planificación anual de cursos establecidos en el POA	DMM	Min	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificación[Verificación del POA de capacitaciones] Verificación --> Publicación[Publicación de convocatoria] Publicación --> Fichas[Fichas de inscripción] Fichas --> Llenan[Llenan fichas de inscripción] Llenan --> Listados[Realiza listados de participantes] Listados --> Traslada[Traslada reportes de asistencia] Traslada --> Ingres[Ingres a base de datos los reportes de asistencia] Ingres --> Archivo[Archivo de reportes] Archivo --> Fin([Fin]) </pre>
2	Efectúa coordinación para publicar la convocatoria para la inscripción a cursos.	DMM	Min	
3	Traslada fichas de inscripción a Capacitador(a)	DMM	Min	
4	Llena ficha de inscripción con datos de las participantes y adjunta fotocopia de DPI y boleto de ornato.	Capacitador(a)	Min	
5	Realiza listado de participantes al curso.	Capacitador(a)	Min	
6	Traslada reportes de asistencia y programación de cursos a DMM	Capacitador(a)	Min	
7	Verifica reportes e ingresa a base de datos para registros y controles respectivos.	DMM	Min	
8	Archiva reportes de supervisión y programación de supervisión.	DMM	Min	
	TIEMPO TOTAL APROXIMADO			

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-06	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

6. Asesoría y Orientación Social.

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Denuncia[Denuncia] Denuncia --> Bienvenida[Bienvenida] Bienvenida --> LlenaFormulario[Llena formulario] LlenaFormulario --> AnalizaCaso{Analiza caso} AnalizaCaso --> TrasladoExpediente[Traslado de expediente] TrasladoExpediente --> RecibeVecina[Recibe a vecina] RecibeVecina --> Fin[/] </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se acerca la persona que está sufriendo de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer	Vecina	Min	
2	Da la bienvenida y realiza entrevista a la vecina quien indica su situación.	Trabajadora Social	Min	
3	Llena hoja de atención inicial, para recabar datos generales de las personas y llevar base de datos.	Trabajadora Social	Min	
4	Analiza el caso en base a lo indicado por la vecina y determina a donde se debe trasladar para iniciar apoyo.	Trabajadora Social	Min	
5	Traslada inmediatamente el expediente a la Psicóloga y a la vecina para que la atiendan y le den el seguimiento necesario.	Trabajadora Social	Min	
6	Recibe a vecina y en base a la información de hoja de atención inicial atiende su caso.	Psicóloga.	Min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

7	Inicia a brindar apoyo psicológico y la asesoría necesaria dándole seguimiento al caso	Psicóloga.	Min	
8	Realiza programación para que asista a terapia psicológica y traslada a abogado si necesita apoyo legal.	Psicóloga	Min	
9	Verifica que clase de apoyo debe brindarse a la vecina.	Abogado(a)	Min	
10	Brinda información, proporcionándole la gama de opciones legales que se aplican al caso	Abogado(a)	Min	
11	Según la competencia legal, derivan el caso a otras instituciones de apoyo como: ONG de alimentos, juzgados, defensa publica penal o Ministerio Publico	Abogado(a)	Min	
12	Realiza hoja de referencia y de asesoría legal	Abogado(a)	Min	
13	Traslada expediente a Psicóloga del apoyo brindado a vecina para su archivo.	Abogado(a)	Min	
14	Recibe expediente para su archivo y preparación de informe consolidado a DMM	Psicóloga	Min	
	TIEMPO TOTAL APROXIMADO			

```

graph TD
    Start([Inicio]) --> A[Brinda apoyo psicológico]
    A --> B[Programa asistencia legal y psicológica]
    B --> C[Verifica el apoyo necesario]
    C --> D[Brinda información jurídica]
    D --> E[Traslada a competencia]
    E --> F[Realiza hoja referencia y traslada expediente]
    F --> G[Entrega de diplomas]
    G --> H[Recibe expediente]
    H --> I([Fin])
    
```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Dirección Municipal de la Mujer	Fecha: enero 2022	
	Código: DMM-07	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: DMM	Autorizó: Concejo Municipal

07. Charlas a diferentes grupos de mujeres.

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Verifica planificación de charlas programadas relacionadas a la familia y mujer	DMM	Min	<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Verificación[Verificación de planificación de charlas] Verificación --> Realiza[Realiza contactos] Realiza --> Coordina[Coordina con centros educativos] Coordina --> Programación[Programación día de charla] Programación --> Traslada[Traslada información a capacitadores] Traslada --> Recibe[Recibe la información] Recibe --> SePresenta[Se presenta a impartir la charla] SePresenta --> Control[Control de asistencia y archivo] Control --> Fin([Fin]) </pre>
2	Realiza contactos con grupos de mujeres.	DMM	Min	
3	Coordina con centro educativos	DMM	Min	
4	Determina día para impartir charla	DMM	Min	
5	Traslada información a capacitadores para que preparen material	DMM	Min	
6	Reciben información sobre charla a impartir	Capacitadores(a s)	Min	
7	Se presentan el día y hora señalado para realizar charla.	Capacitadores(a s)	Min	
8	Lleva control de asistencia	Capacitadores(a s)	Min	
9	Recibe control de asistencia de participantes para registro de base de datos y archivo.	DMM	Min	
10	TIEMPO APROXIMADO TOTAL			

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

ANEXOS

FICHA DE INSCRIPCION

HOJA DE DATOS DE INSCRIPCION DE CURSOS-DMM-

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres: _____ . Edad: _____

Religión: _____

Fecha de nacimiento: ____/____/____ Lugar de nac: _____ No. DPI: _____

Sexo: F ____ M ____ Estado civil: soltero(a) ____ Casado(a) ____ Separado(a) ____

Viudo(a) ____ Grupo étnico: _____ Discapacidad: _____

Interprete: _____ Dirección: _____ Municipio: _____

Departamento: _____ Número de teléfono: _____

E-mail: _____ Número de hijos: _____

ESCOLARIDAD:

Lee _____ Escribe _____ último año cursado: _____

Profesión u Oficio: _____

Lugar de trabajo: _____ Ingreso mensual: _____

TIPO DE CURSO:

Curso o proyecto en el que participa: _____

Nombre del Capacitador(a): _____

Lugar y fecha: _____ Responsable o encargado-si es menor de edad-

_____.

Nombre y firma de la vecina

Nombre y firma del capacitador(a)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

REPORTE DE SUPERVISION

REPORTE SEMANAL/MENSUAL DE SUPERVISION: DEL ____AL ____MES ____DEL

AÑO: _____

NOMBRE DE SUPERVISORA: _____

COMUNIDAD: _____

Fecha	Hora	Lugar	Asistentes	Observaciones

(f) Supervisora

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

HOJA DE ATENCION INICIAL

UNIDAD DE ATENCION A LA MUJER
VICTIMA DE LA VIOLENCIA

FICHA SOCIAL

Registro No. _____
Fecha: _____
Comunidad: _____

DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Religión: _____
Fecha de nacimiento: __/__/____ Lugar de Nacimiento: _____
No. DPI: _____ Estado Civil: Soltera: _____ casada: _____ Unida: _____
Separada: _____ Viuda: _____ Grupo étnico: _____
Dirección: _____

ESCOLARIDAD:

Lee: _____ Escribe: _____ Ultimo año cursado: _____
Profesión u Oficio: _____
Lugar de Trabajo: _____ Ingreso Mensual: _____

SITUACION FAMILIAR:

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	ESCOLARIDAD	OCUPACION	INGRESO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

TIPO DE FAMILIA:

Integrada: _____ Desintegrada: _____ Reintegrada: _____

SITUACION ECONOMICA:

Zona urbana: _____ zona rural: _____ Colonia _____ caserío: _____

¿Cuántas personas habitan en la vivienda?: _____ ¿Cuántas habitaciones tiene? _____

Vivienda: Propia: _____ alquilada: _____ Invasada: _____ Otros: _____

Tipo de vivienda: formal: _____ Informal: _____ Improvisada: _____

Cuenta con servicios básicos: Luz _____ Agua _____ drenaje _____ sanitario: _____

INDICADORES DE VIOLENCIA:

Tipos de denuncia que presenta:

Femicidio _____ violencia contra la mujer _____ violencia física _____

Violencia psicológica: _____ violencia sexual: _____ violencia económica: _____

Violencia intrafamiliar: _____ abuso sexual: _____ violencia común: _____

Pensión alimenticia: _____ Otros: _____

Descripción del hecho: _____

DATOS GENERALES DEL PRESUNTO AGRESOR:

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Ocupación: _____

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

¿Dónde trabaja? _____ Ingresos: _____

SITUACION ENCONTRADA:

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS:

REFERENCIA INTERNA A LA VICTIMA

Asesoría legal _____ Asesoría Psicológica: _____

REFERENCIA EXTERNA:

(f) Licda. Trabajo Social

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

HOJA DE APOYO PSICOLOGICO

UNIDAD DE ATENCION A LA MUJER
VICTIMA DE LA VIOLENCIA
FICHA PSICOLOGICA

Registro No. _____
Fecha: _____
Comunidad: _____

IMPRESIÓN CLINICA: _____

ABORDAJE PSICOLOGICO: _____

OBSERVACIONES: _____

CONCLUSIONES: _____

Licda. en Psicología.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

HOJA DE ASESORIA LEGAL

UNIDAD DE ATENCION A LA MUJER
VICTIMA DE LA VIOLENCIA

Registro No. _____

Fecha: _____

Comunidad: _____

NOMBRE: _____

AREA A LA QUE SE REFIERE: _____

MOTIVO DE REFERENCIA: _____

INSTITUCION A LA QUE SE REFIERE: _____

PERSONA QUIEN REFIERE: _____

FIRMA Y SELLO

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.