

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RECEPCION GENERAL



Zaragoza, Chimaltenango; Febrero 2022
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RECEPCION GENERAL	1
Contenido.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
Conceptos	4
Manual de procedimientos	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Simbología.....	6
Procedimientos	7
1. Llamadas Telefónicas	8
2. Atención a Visitantes.....	9
3. Recepción de Solicitudes.....	10
Glosario	111

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 Recepción General.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la recepcionista 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 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 y actividades que se llevan en la Recepción General, y el buen manejo en la atención al Vecino Zaragozano.

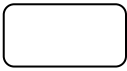
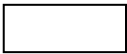
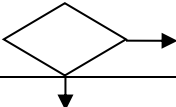
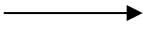
Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos eficaces para brindar una atención de calidad a los vecinos del municipio.
- Proveer un manual técnico practico, optimizando la implementación de los procedimientos para facilitar su trabajo; y
- Optimizar los procedimientos para alcanzar el trabajo eficaz y eficiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Simbología

Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, presentándose las más usadas.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminal	Indicará el principio y el fin del proceso o procedimiento.
	Operación	Describirá la actividad o tarea a desarrollar
	Decisión 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 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 en ella nuevos procedimientos.

Código	Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
RG	Recepción General	01	Llamadas telefónicas.
		02	Atención a visitantes.
		03	Recepción de solicitudes.

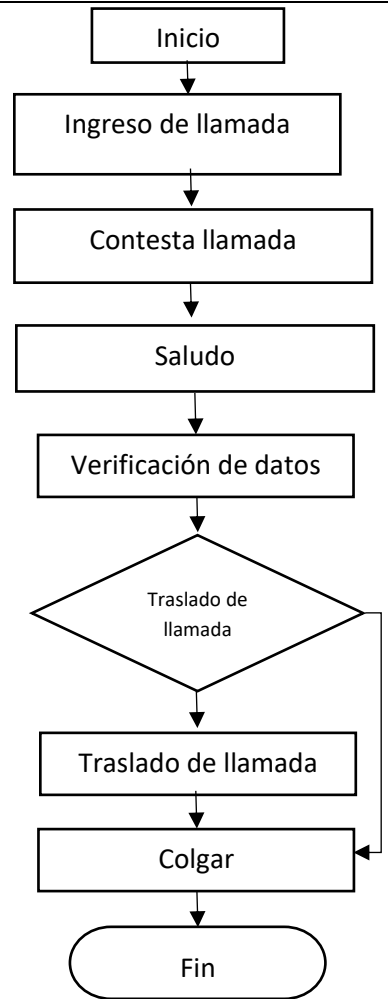
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento Chimaltenango	
Departamento: Recepción General		Fecha: enero 2022	
		Código: RG-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Municipal	Alcalde	Autorizó: Concejo
			Municipal

1. Llamadas Telefónicas

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Ingreso de Llamada	Vecino(a)	10 seg.
2	Contestar la llamada	Recepcionista	10 seg.
3	Saludo	Recepcionista	30 seg.
4	Verificar datos solicitados	Recepcionista	02 min.
5	Brindar información	Recepcionista	02 min.
6	Transferir llamada a Dependencia	Recepcionista	10 seg.
8	Colgar	Recepcionista	10 seg.
	Dependerá del tipo de llamada	Total de Tiempo	5 min. 30 seg.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento Chimaltenango	
Departamento: Recepción General		Fecha: enero 2022	
		Código: RG-02	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Alcaldé Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

2. Atención a Visitantes

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Ingreso del visitante	Interesado	1 min.
2	Saludo de Bienvenida	Recepcionista	1 min.
3	Preguntar el motivo de la visita	Recepcionista	2 min.
4	Ofrecimiento de bebida (café, agua)	Recepcionista	5 min.
5	Verificar datos	Recepcionista	3 min.
6	Brindar información	Recepcionista	2 min.
7	Enviar a dependencia correspondiente	Recepcionista	2 min.
8	Saludo de despedida	Recepcionista	1 min.
9	Egreso del visitante	Interesado	1 min.
	Dependerá de tipo de visita	Total de tiempo	11 min.


```

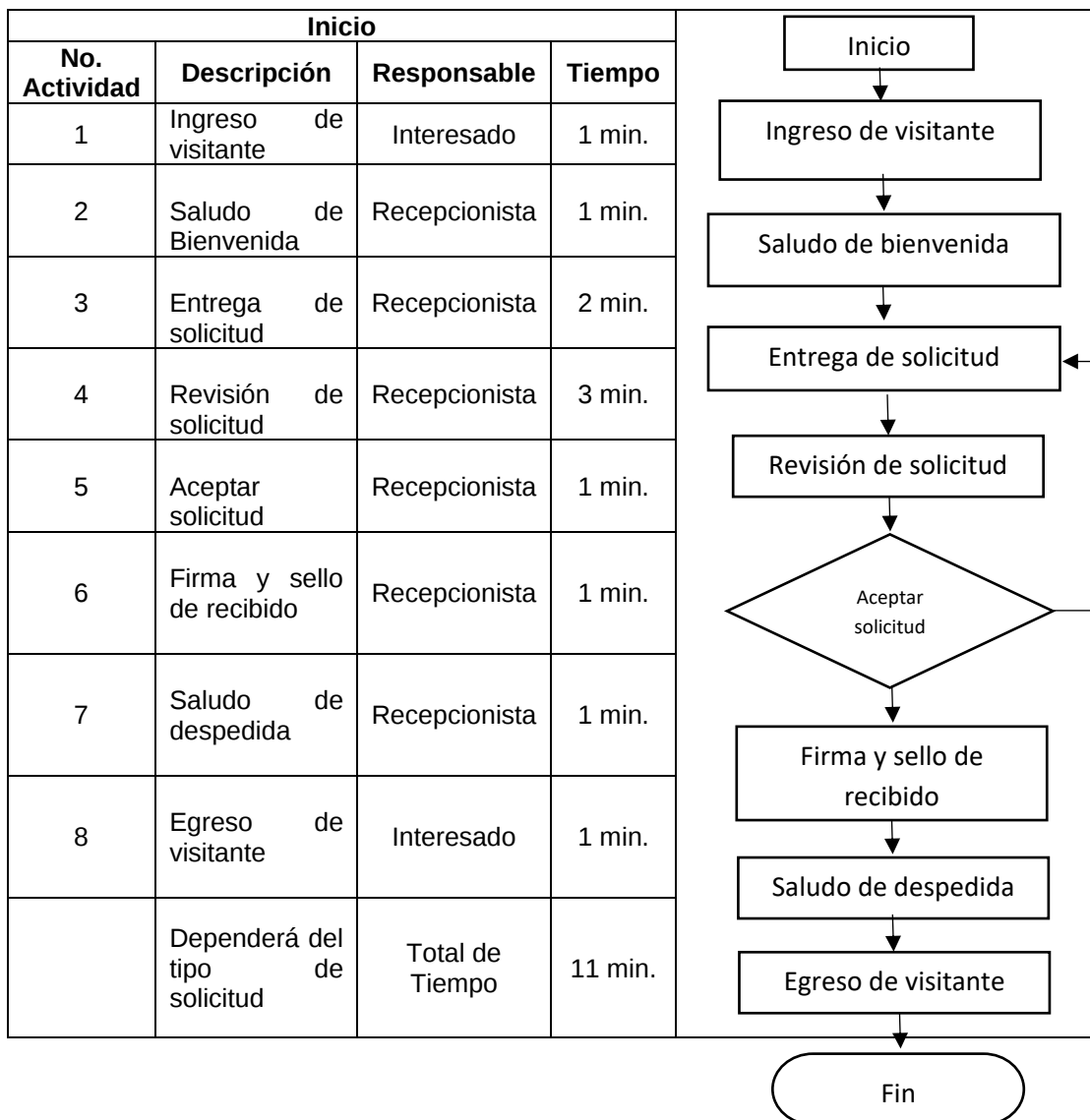
graph TD
    Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso de visitante]
    Ingreso --> Saludo[Saludo de bienvenida]
    Saludo --> Pregunta[Pregunta el motivo de la visita]
    Pregunta --> Ofrecimiento[Ofrecimiento de bebidas]
    Ofrecimiento --> Verificacion[Verificación de datos]
    Verificacion --> Brindar{Brindar información}
    Brindar --> Enviar[Enviar a dependencia que corresponde]
    Enviar --> SaludoDespedida[Saludo de despedida]
    SaludoDespedida --> Egreso[Egreso de visitante]
    Egreso --> Fin([Fin])
  
```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Recepcion General		Fecha: enero 2022	
		Código: RG-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Alcald Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

3. Recepción de Solicitudes



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. **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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

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.
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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

- 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.