

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SECRETARÍA MUNICIPAL



Zaragoza, Chimaltenango; Febrero 2022
Asistencia Técnica para Manuales Administrativos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SECRETARÍA MUNICIPAL	1
Contenido.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
Conceptos	5
Manual de procedimientos	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
Simbología.....	7
Procedimientos	8
1. Ingreso de Tomos (leitz o libros) al Archivo General	9
2. Ingreso de Expedientes a Recepción de Documentos	10
REQUISITOS	10
3. Expediente de Titulación Supletoria.....	12
Luego del trámite de recepción del expediente en Recepción de documentos:.....	12
4. Expediente que contiene recursos de Revocatoria o reposición	14
Luego del trámite de recepción del expediente en Recepción de Documentos.....	14
5. Expedientes para conocimiento del Concejo Municipal.....	15
6. Celebración de Matrimonio	16
REQUISITOS:.....	16
7. Elaboración de Agenda del Concejo Municipal	18
8. Elaboración de Acta del Concejo Municipal	19
9. Elaboración de Acuerdos Municipales y/a Certificaciones de puntos de acta de sesiones de Concejo	20
10. Recolección, archivo y conservación del Diario Oficial	21
11. Emisión de matrícula de fierro de ganado.....	22
12. Supervivencias jubiladas, IGSS, TELGUA, INDE.	24
13. Trámite para publicación Edicto Supletorio.	26
14. Elaboración contrato de obras/Adquisiciones.....	27
15. Inspección Ocular para titulación supletoria.	29
16. Elaboración memoria anual de labores.....	31

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

17.	Conformación de COCODES.	33
18.	Inscripción y/o Actualización de Asociación de Vecinos.....	35
	ANEXOS.....	37
	Providencias.....	37
	Acuerdo Municipal.....	38
	SOLICITUD DE REALIZACIÓN DE MATRIMONIO CIVIL.....	39
	CERTIFICACIÓN DE MATRIMONIO CIVIL.....	¡Error! Marcador no definido.
	PUBLICACIÓN DE EDICTO EN LA PARTE DE ATRÁS DEL DOCUMENTO.....	41
	EDICTO	41
	Glosario.....	42

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 Secretaría Municipal.

Produce una guía y refuerza la base de conocimientos para la Secretaría 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 de los puestos de la Secretaría Municipal, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

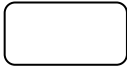
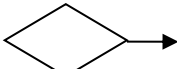
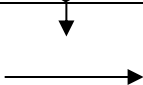
Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la Secretaría Municipal 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 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 dos 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
SM	Secretaría Municipal	01	Ingreso de tomos al archivo general
		02	Ingreso de expedientes
		03	Expedientes de titulación supletoria
		04	Expedientes Revocatoria- Reposición
		05	Expedientes para conocimiento de Concejo
		06	Celebraciones de Matrimonio
		07	Elaboración de Agenda del C.M
		08	Elaboración de Acta Concejo Municipal
		09	Elaboración de Acuerdos o Certificaciones
		10	Recolección, archivo y conservación del Diario Oficial
		11	Emisión de matrícula de fierro de ganado
		12	Supervivencias jubilados, IGSS, TELGUA, INDE y Programa del Adulto Mayor.
		13	Tramite publicación Edicto Supletorio
		14	Elaboración contrato de obras/adquisiciones.
		15	Inspección Ocular para titulación supletoria.
		16	Elaboración memoria anual de labores
		17	Promover e Inscribir COCODES
		18	Inscripción y/o Actualización de Asociación de Vecinos

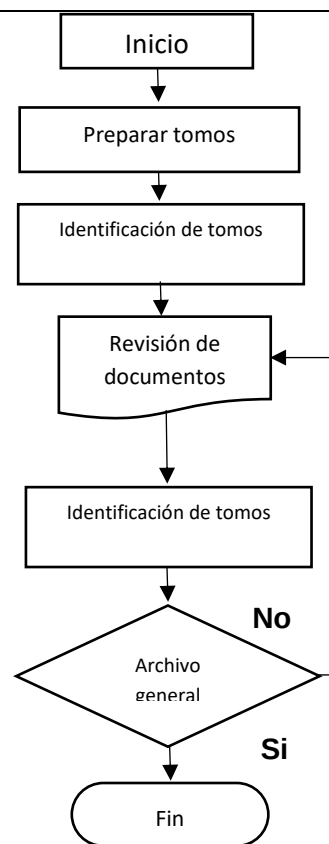
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal		Fecha: enero 2022	
		Código: SM-01	
Actualización de Manual: Recursos Humanos.	Revisó: Municipal	Secretario	Autorizó: Concejo Municipal

1. Ingreso de Tomos (leitz o libros) al Archivo General

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Se prepararán los tomos de archivo (leitz o libros)	Oficial asignado	20 min.
2	Identificándolos previamente con el nombre, año y número de tomo	Oficial asignado	10 min.
3	Se archivan los documentos, expedientes, providencias entre otros de manera cronológica ascendente	Oficial asignado	30 min.
4	Se numeran las páginas	Oficial asignado	20 min.
5	Se procede al ingreso físico de los tomos al archivo general en el área específica asignada a Alcaldía Municipal	Secretario Municipal	15 min.
	Dependerá de cantidad de tomos	Total de Tiempo	105 min.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

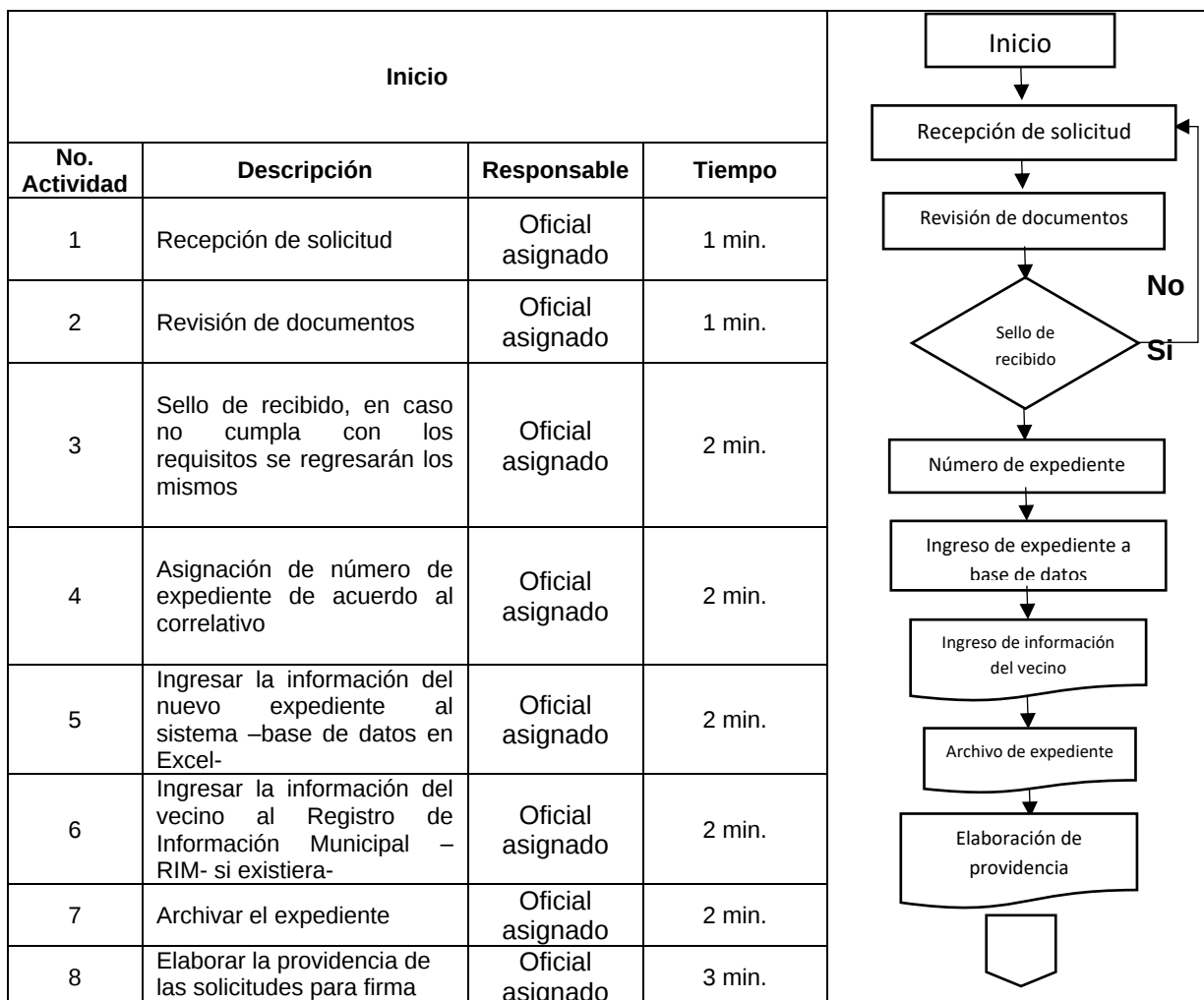
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal		Fecha: enero 2022	
		Código: SM-02	
Actualización de Manual: Recursos Humanos.	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

2. Ingreso de Expedientes a Recepción de Documentos

REQUISITOS

- Solicitud deberá contener nombre, firma, número de teléfono celular, casa u oficina, lugar para recibir notificaciones.
- Fotocopia de DPI.
- Fotocopia de boleto de ornato.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	del Secretario Municipal			<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Entrega[Entrega de providencia] Entrega --> Fin([Fin]) </pre>
9	Entrega a Alcaldía y Secretaria Municipal, según corresponda.	Oficial asignado	3 min.	
	Dependerá de cantidad de documentos	Total de Tiempo	18 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal		Fecha: enero 2022	
		Código: SM-03	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

3. Expediente de Titulación Supletoria

Luego del trámite de recepción del expediente en Recepción de documentos:

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Elaboración ficha del expediente con los datos del titular, testigos, abogado director y trámite en que se encuentra el proceso	Oficial asignado	1 día	
2	Elaborar informe circunstancial y resolución, que contendrá breve relación en cuanto a si los testigos son vecinos y propietarios de bienes inmuebles en Zaragoza, si pagan tasas, contribuciones especiales y desde cuándo.	Secretario Municipal	1 día	
3	Trasladar expediente al Síndico Municipal	Secretario Municipal	1 día	
4	Elaborar la inspección ocular, de conformidad con lo establecido en la Ley de Titulación Supletoria y el Código Municipal, incorporando la fotografía aérea del inmueble a titular.	Síndico Municipal	3 días	
5	Retorna expediente a Secretaría Municipal	Síndico Municipal	1 día	
6	Elabora el dictamen de la primera sindicatura.	Secretario Municipal	1 día	
7	Someter a consideración del Concejo Municipal.	Secretario Municipal	7 días	
8	Aprobación	Concejo Municipal	1 día	
9	Elaborar certificación y entrega al interesado	Secretario Municipal	1 día	
Dependerá de cantidad de documentos		Total de Tiempo	17 días	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

EDICTOS: Para el caso de edictos de titulación supletoria, se recibe en la Recepción de Documentos y se traslada a Secretaría Municipal, para que se coloque en los estrados de la Municipalidad por el plazo de 30 días hábiles de conformidad con la ley. Luego del plazo establecido, se entrega al interesado, con una razón haciendo constar su permanencia en ese lugar.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

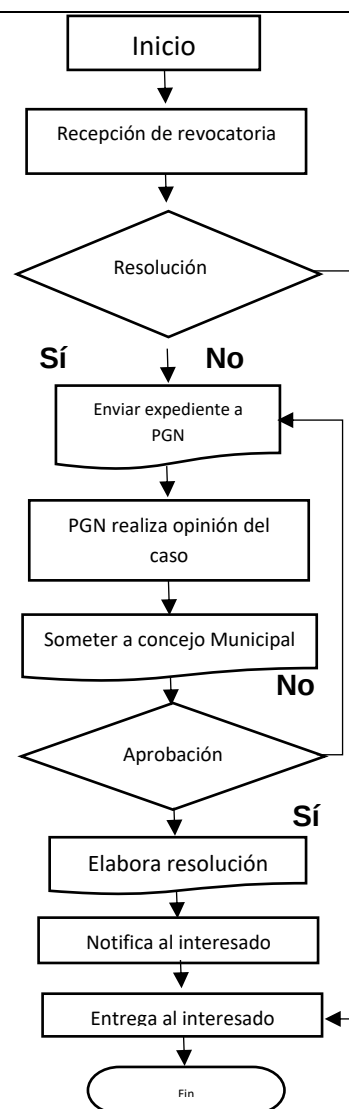
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal		Fecha: enero 2022	
		Código: SM-04	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

4. Expediente que contiene recursos de Revocatoria o reposición

Luego del trámite de recepción del expediente en Recepción de Documentos.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Recepción de revocatoria	Interesado	5 días
2	Elaborar la resolución en la que se otorga audiencia por el plazo de 5 días en su orden: a) al interesado, b) al órgano asesor legal o técnico, según el caso, c) a la Procuraduría General de la Nación.	Secretario Municipal	1 día
3	Cuando corresponda enviar el expediente a la Procuraduría General de la Nación, se deberá elaborar oficio que contenga número de expediente administrativo y judicial, relación del caso planteado, resolución contra el que fue interpuesto.	Secretario Municipal	2 días
4	La opinión de la Procuraduría General de la Nación.	Procuraduría General de la Nación	15 días
5	El recurso se somete a consideración del Concejo Municipal para que éste lo declare con o sin lugar.	Concejo Municipal	6 días
6	Aprobación	Concejo Municipal	1 día
7	Elaborar la resolución	Secretario Municipal	1 día
8	Notificar al interesado	Secretario Municipal	1 día
9	Dependerá de cantidad de documentos	Total de Tiempo	31 días



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

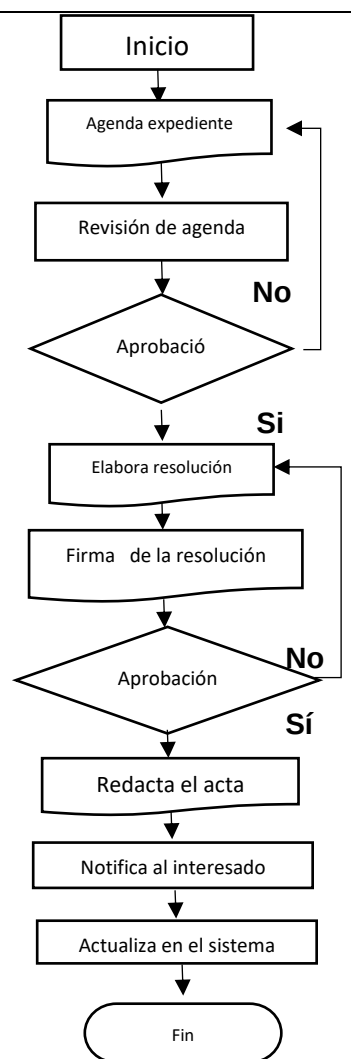
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal		Fecha: enero 2022	
		Código: SM-05	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

5. Expedientes para conocimiento del Concejo Municipal

Luego del trámite de recepción del expediente en Recepción de Documentos: Se someterán a conocimiento de Concejo Municipal, ordenados cronológicamente.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Elaborar agenda de los expedientes remitidos por Alcaldía Municipal	Secretario Municipal	1 día
2	Revisión de la agenda respectiva a consideración del Concejo Municipal.	Concejo Municipal	1 día
3	Aprobación del Concejo Municipal	Concejo Municipal	2 horas
4	Elaborar las resoluciones en orden de prioridad	Secretario Municipal	1 día
5	Firma de la Secretaría Municipal y posterior firma del Señor Alcalde.	Secretario y Alcalde	1 día
6	Aprobada el Acta en la siguiente sesión	Concejo Municipal	1 día
7	Se redacta el Acta de Concejo Municipal	Secretario Municipal	1 día
8	Se notifican las resoluciones al vecino interesado	Secretario Municipal	
9	Actualizar en el Sistema de Administración Municipal, el movimiento del expediente	Secretario Municipal	1 día
	Dependerá de Cantidad de documentos	Total de Tiempo	7 días y 2 horas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos			
		Municipalidad de Zaragoza	
		Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal		Fecha: enero 2022	
		Código: SM-06	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal	

6. Celebración de Matrimonio

REQUISITOS:

MAYORES DE EDAD:

- Documento Personal de Identificación. - DPI-.
- Certificación de nacimiento reciente.
- Certificación de soltería.
- Certificación médica de buena salud para ambos contrayentes.
- Boleto de ornato.
- Llenar el formulario extendido por la Municipalidad.

PARA EXTRANJEROS

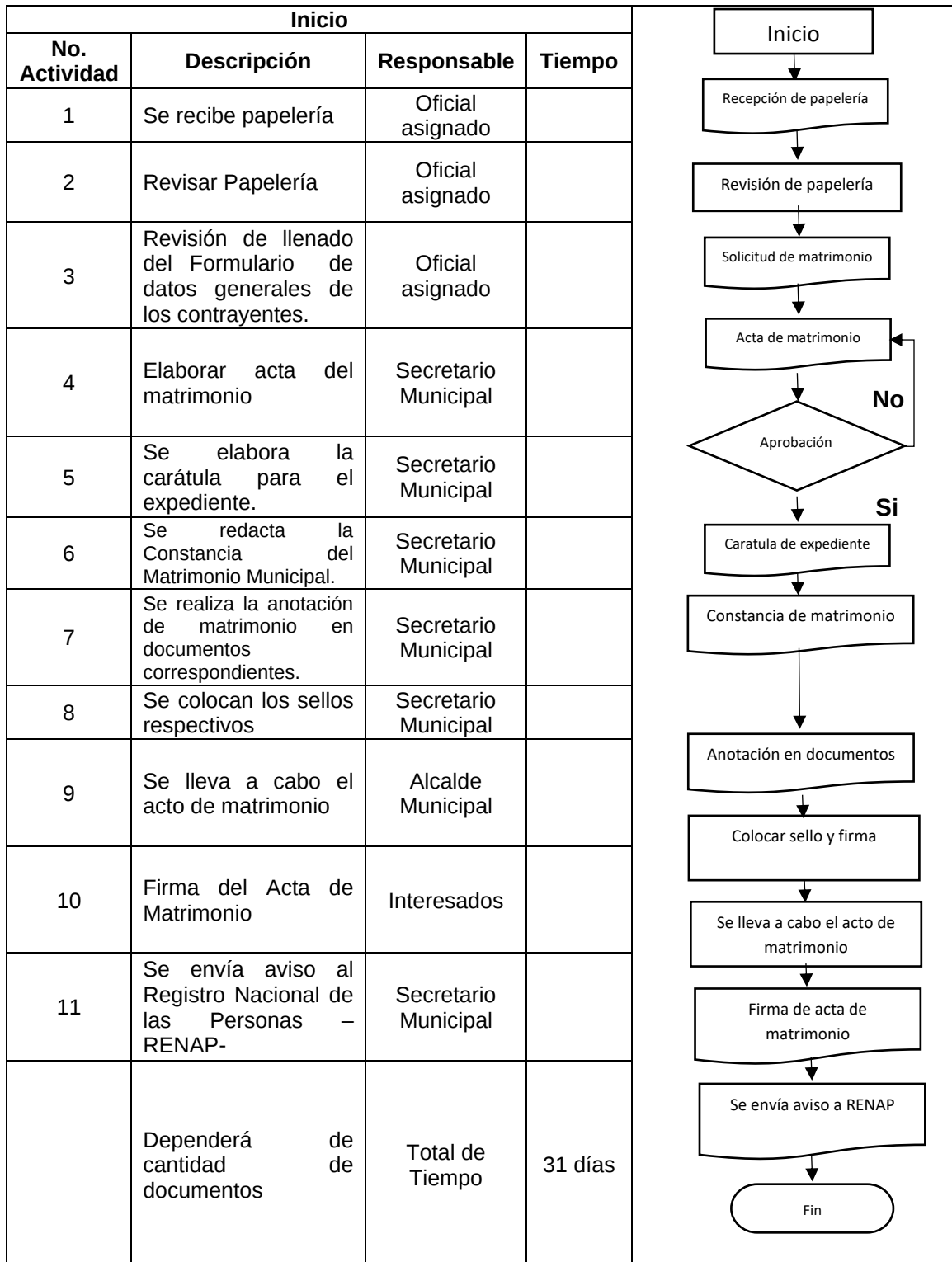
- Pasaporte original vigente.
- Certificación de nacimiento.
- Certificación o constancia de soltería.
- Publicaciones de ley.
- Documentos de acuerdo a la ley certificados por el Ministerio de Gobernación y Ministerio de Relaciones Exteriores.

BASE LEGAL

- Decreto Ley 106 del Código Civil.
- Plan de tasas de la Municipalidad de Zaragoza

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
Unidad: Secretaría Municipal	Municipalidad de Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-07	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

7. Elaboración de Agenda del Concejo Municipal

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Organizar[Organizar puntos] Organizar --> Ordenar[Ordenar puntos en orden de prioridad] Ordenar --> Verificar{Verificar datos} Verificar -- No --> Ordenar Verificar -- Si --> Redaccion[Redacción de agenda] Redaccion --> Revisión[Revisión de agenda] Revisión --> Imprimir[Imprimir agenda] Imprimir --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Organizar puntos a tratar en sesión	Secretario Municipal	20 min.	
2	Ordenar puntos en orden de prioridad	Secretario Municipal	10 min.	
3	Verificar datos	Secretario Municipal	05 min.	
4	Redacción de Agenda	Secretario Municipal	20 min.	
5	Revisar Agenda	Secretario Municipal	05 min.	
6	Imprimir Agenda	Secretario Municipal	02 min.	
	Dependerá de puntos a tratar	Total de Tiempo	62 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-08	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

8. Elaboración de Acta del Concejo Municipal

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> RevisiónAgenda[Revisión de agenda] RevisiónAgenda --> AutorizaciónAgenda[Autorización de agenda] AutorizaciónAgenda --> AnotaciónPuntos[Anotación de puntos] AnotaciónPuntos --> RedacciónActa[Redacción de acta] RedacciónActa --> Revisión{Revisión} Revisión -- No --> RedacciónActa Revisión -- Si --> FirmaAutorización[Firma de autorización] FirmaAutorización --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Revisión de Agenda de sesión	Concejo Municipal	20 min.	
2	Autorización de Agenda	Concejo Municipal	10 min.	
3	Anotación de puntos tratados en sesión	Secretario Municipal	05 min.	
4	Redacción de Acta	Secretario Municipal	60 min.	
5	Revisar Acta	Secretario Municipal	05 min.	
6	Firma de autorización	Concejo Municipal	02 min.	
	Dependerá de puntos a tratar	Total de Tiempo	1 hora, 40 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-09	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

9. Elaboración de Acuerdos Municipales y/a Certificaciones de puntos de acta de sesiones de Concejo

Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> RecibeActa[Recibe acta] RecibeActa --> AnalizaActa[Analiza acta] AnalizaActa --> ElaboraAcuerdo[Elabora acuerdo] ElaboraAcuerdo --> SellaFirma[Sella y firma documentos] SellaFirma --> Revisión{Revisión} Revisión -- No --> ElaboraAcuerdo Revisión -- Si --> EntregaInteresado[Entrega al interesado] EntregaInteresado --> ArchivoDocumento[Archivo documento] ArchivoDocumento --> Fin([Fin]) </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recibe Acta de Concejo Municipal	Secretario Municipal	2 min.	
2	Analiza el contenido del Acta	Secretario Municipal	15 min.	
3	Elabora Acuerdos Municipales y/o certificaciones	Secretario Municipal	30 min.	
4	Sella y firma los documentos	Secretario Municipal	02 min.	
5	Traslada para revisión y firma para Alcalde Municipal	Alcalde Municipal	05 min	
6	Entrega a Interesado	Secretario Municipal	02 min	
7	Archiva copia del documento	Secretario Municipal	02 min	
		Total de Tiempo	58 min.	

Observación: Cuando el Acuerdo Municipal, Ordenanza o Certificación necesita publicación en el Diario Oficial, previo a enviar al Diario se traslada a Asesoría legal para la revisión respectiva.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-10	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

10. Recolección, archivo y conservación del Diario Oficial

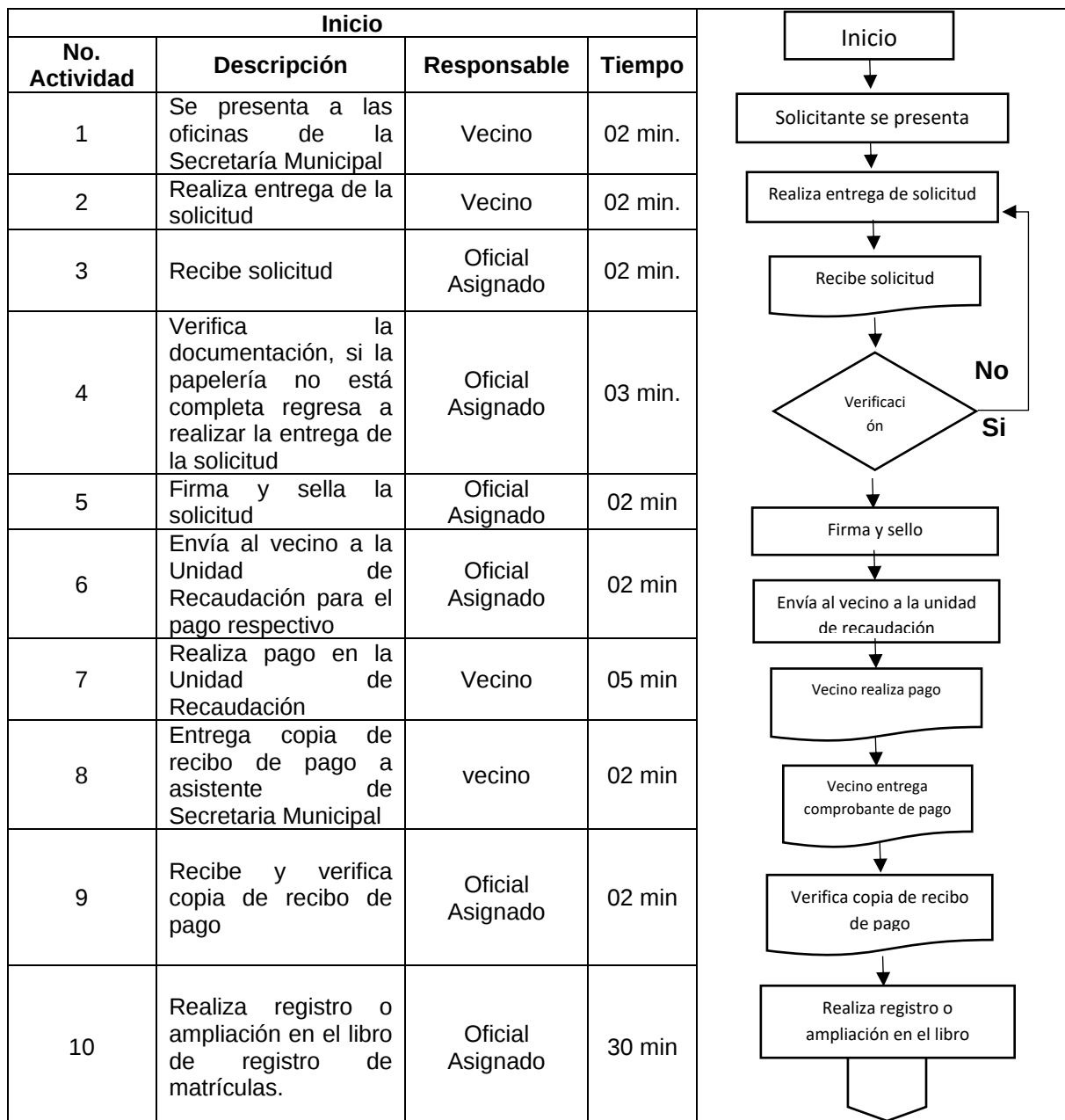
Inicio				<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibe[Recibe Diario Oficial] Recibe --> Revisa[Revisa publicaciones] Revisa --> Decision{Si existen publicación} Decision -- Si --> Saca[Saca copia del documento] Saca --> Envia[Envía a unidad que tenga relación] Envia --> Ingres[Ingres a cuadro a Excel] Ingres --> Archiva[Archiva ejemplares] Archiva --> Fin([Fin]) Decision -- No --> Archiva </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Recibe quincenalmente ejemplares del Diario Oficial	Secretario Municipal	2 min.	
2	Revisa las publicaciones del Diario Oficial	Secretario Municipal	30 min.	
3	Verifica si existe algún Decreto, Acuerdo Gubernativo, o algún otro tipo de publicación de interés municipal. Archivar con los demás ejemplares si no hay publicación de interés.	Secretario Municipal	15 min.	
4	Si se publicó algún documento de interés municipal, asigna oficial para sacar la fotocopia	Oficial Asignado	03 min.	
5	Envía a la Unidad administrativa que tenga relación con el tema	Oficial Asignado	05 min	
6	Ingreso a cuadro de Excel las publicaciones de la Municipalidad.	Oficial Asignado	30 min	
7	Coloca fechas y archiva donde corresponde	Oficial Asignado	15 min	
		Total de Tiempo	1 hora 40 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-11	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

11. Emisión de matrícula de fierro de ganado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

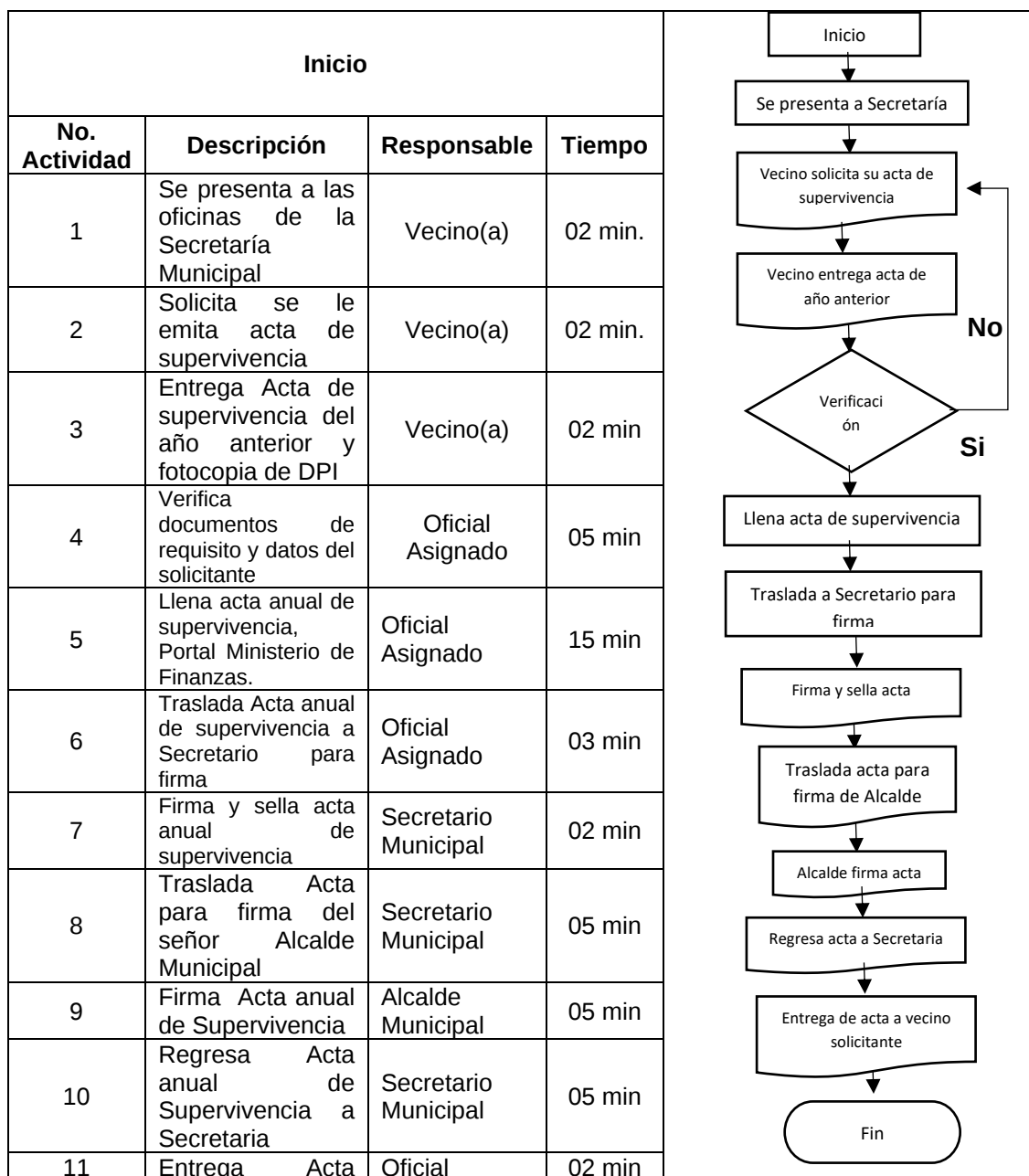
11	Emite certificación en base al registro efectuado de la matrícula	Oficial Asignado	15 min	<pre> graph TD A[Emite certificación] --> B[Traslado a Secretario para firma] B --> C[Firma y traslada a Alcaldía para firma] C --> D[Firma y traslada para entrega a solicitante] D --> E[Entrega a solicitante] E --> F([Fin]) </pre>
12	Traslada el libro de registro de Matriculas de fierro y certificación al Secretario Municipal para firma. Firma y sella el libro y la certificación	Oficial Asignado	02 min	
14	Traslada el libro y certificación para firma del señor Alcalde	Secretario Municipal	05 min	
15	Firma el libro y certificación y traslada para entrega del solicitante	Alcalde Municipal	05 min	
16	Entrega la certificación al vecino	Oficial Asignado	05 min	
Tiempo aproximado, siempre y cuando la papelería esté completa y se encuentre el señor Alcalde.			1 hora con 21 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-12	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

12. Supervivencias jubiladas, IGSS, TELGUA, INDE y Programa del Adulto Mayor.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	Anual a vecino(a)	Asignado		
	Tiempo aproximado		48 min	

Nota: Para el caso de los jubilados del Magisterio, se debe solicitar usuario al Departamento de Sueldos y Clases Pasivas del Ministerio de Finanzas Publicas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-13	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

13. Trámite para publicación Edicto Supletorio.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Se presenta a las oficinas de la Secretaría Municipal	Vecino(a) o abogado	02 min.
2	Solicita se realice publicación de Edicto en los estrados de la Municipalidad.	Vecino(a) o abogado	02 min.
3	Recibe Edicto Original	Oficial Asignado	02 min
4	Traslada el Edicto al Secretario para autorización de su publicación	Oficial Asignado	02 min
5	Firma y sella Edicto, autorizando su publicación	Secretario Municipal	02 min
6	Traslada publicación de Edicto para ser colocado en los estrados por el tiempo que estipula la ley	Oficial Asignado	05 min
7	Transcurrido el tiempo de ley retira el Edicto de los estrados para certificar	Oficial Asignado	30 días
8	Firma la Certificación	Secretario Municipal	02 min
9	Devuelve el Edicto al vecino	Oficial Asignado	02 min
	Tiempo aproximado		30 días 19 minutos

```

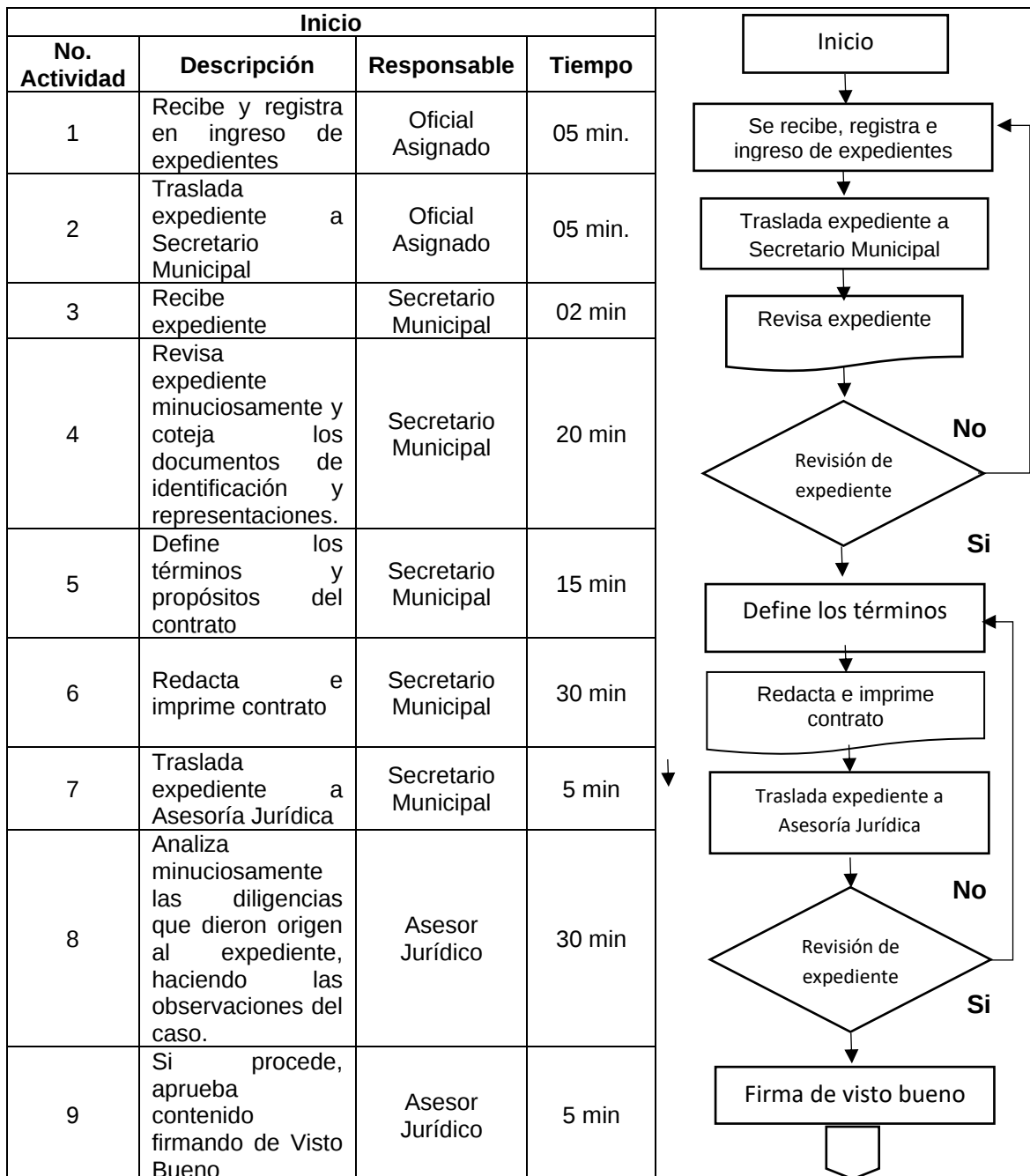
graph TD
    Inicio([Inicio]) --> A[Se presenta a Secretaría]
    A --> B[/Vecino o abogado entrega solicitud/]
    B --> C[/Asistente recibe edicto original/]
    C --> D{Autorización}
    D -- No --> B
    D -- Si --> E[Firma y sella autorización]
    E --> F[Traslada a los estrados de la Municipalidad]
    F --> G[Transcurrido el tiempo retira edicto]
    G --> H[Firma certificación]
    H --> I[/Asistente devuelve edicto a vecino o abogado/]
    I --> Fin([Fin])
  
```

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

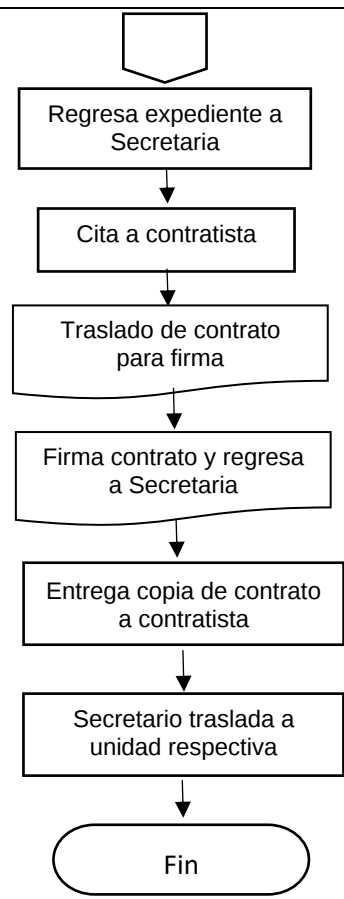
Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-14	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

14. Elaboración contrato de obras/Adquisiciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

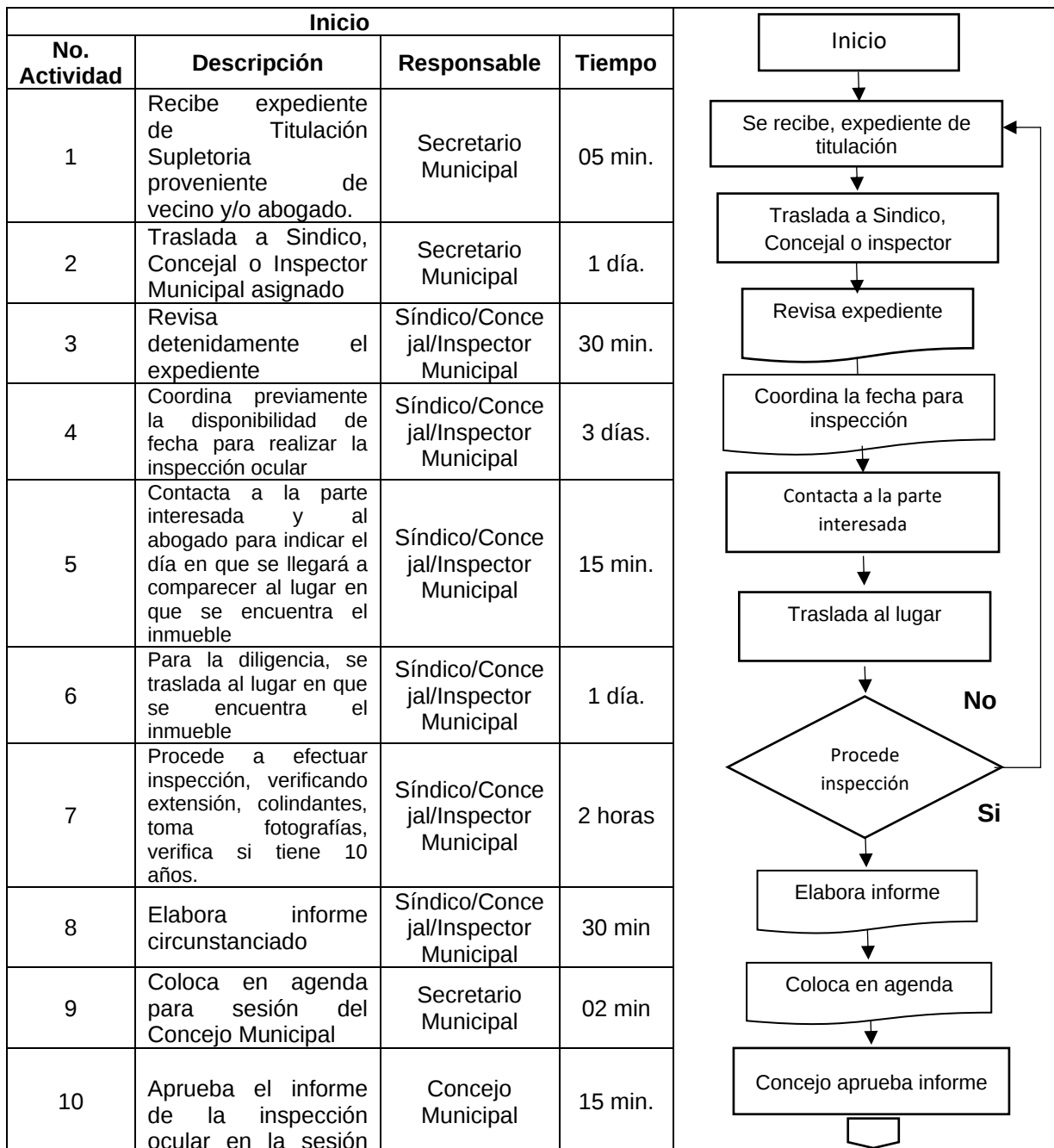
				 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> A[Regresa expediente a Secretaria] A --> B[Cita a contratista] B --> C[Traslado de contrato para firma] C --> D[Firma contrato y regresa a Secretaria] D --> E[Entrega copia de contrato a contratista] E --> F[Secretario traslada a unidad respectiva] F --> G([Fin]) </pre>
10	Traslada expediente a Secretaría	Asesor jurídico	5 min	
11	Cita a contratista para dar lectura y firma del contrato	Secretario Municipal	1 día	
12	Traslada contrato a firma del Alcalde Municipal	Secretario Municipal	30 min	
13	Firma contrato y retorna a Secretaría Municipal	Alcalde Municipal	5 min	
14	Entrega copia del contrato a contratista	Secretario Municipal	5 min	
15	Traslada a la Unidad donde corresponda para su archivo correspondiente	Secretario Municipal	5 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-15	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

15. Inspección Ocular para titulación supletoria.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	que corresponda.			<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Step1[Elabora punto resolutivo] Step1 --> Step2[Secretario entrega expediente a interesado] Step2 --> End([Fin]) </pre>
11	Elabora punto resolutivo y realiza oficio para enviar al Juzgado correspondiente	Secretario Municipal	30 min.	
12	Entrega el expediente al interesado	Secretario Municipal	05 min.	
13	Tiempo aproximado		2 días, 2 horas 27 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-16	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

16. Elaboración memoria anual de labores.

Inicio				
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Elabora en el mes de diciembre oficio dirigido a los jefes de oficinas para que trasladen información de sus actividades del año.	Secretario Municipal	10 min.	<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Oficio[Elabora oficio para jefes de unidad] Oficio --> Computo[Programas de computo] Computo --> Revisión[Realiza revisión para correcciones] Revisión --> Correcciones[Realizan correcciones] Correcciones --> SegundaRevisión[Realizan segunda revisión] SegundaRevisión --> Borrador[Traslada borrador a Concejo] Borrador --> Definitivo[Traslada documento definitivo] Definitivo --> Imprimir[Secretario manda a imprimir ejemplares] Imprimir --> Entrega[Secretaria entrega a CGC, ejemplare, secretaria de la presidencia, congreso y Segeplan] </pre>
2	Centraliza la información en programa de cómputo.	Secretario Municipal	8 días.	
3	Realiza una primera revisión para correcciones	Secretario y jefes	3 horas	
4	Hacen las correcciones del caso	Jefes de oficina	8 días	
5	Realiza una segunda revisión con el señor Alcalde Municipal para revisión contenido y mensaje-mes de diciembre-	Secretario Municipal y Alcalde Municipal	3 horas	
6	En la primera semana de enero traslada borrador al Concejo Municipal para revisión	Secretario Municipal y concejo Municipal	2 horas	
7	En la segunda semana de enero traslada el documento definitivo al Concejo Municipal para aprobación	Secretario y Concejo Municipal	2 horas	
8	Impresión de los ejemplares autorizados por señor Alcalde de acuerdo a presupuesto.	Secretario Municipal, Imprenta	8 días	
9	Entrega a Contraloría General de Cuentas, Secretaría de la Presidencia, Congreso de la República, Segeplan.	Secretario Municipal	1 día.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

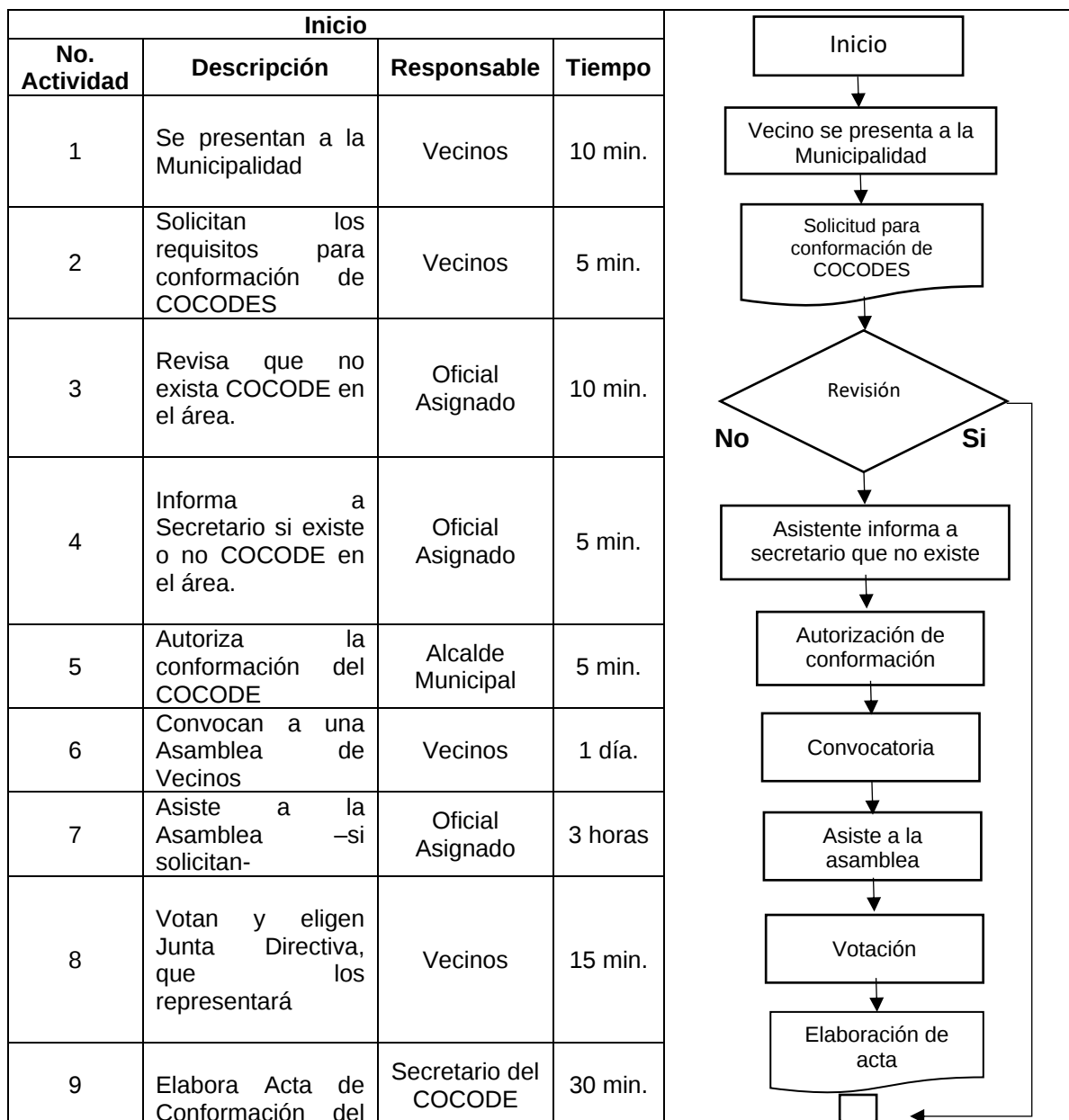
				<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Entrega[Entrega a COCODES] Entrega --> Fin([Fin]) </pre>
	Entrega a COCODES, Auxiliares, Instituciones públicas/privadas, iglesias del Municipio	Secretario Municipal	6 días.	
	Total tiempo aproximado		1 mes, 12 horas, 10 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-17	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

17. Conformación de COCODES.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	COCODE y Junta Directiva			<pre> graph TD Start([Inicio]) --> A[Certificación de acta] A --> B[Entrega de acta de conformación] B --> C[Revisión de los requisitos] C --> D[Realiza inscripciones en los libros respectivos] D --> E[Elabora carnets de junta directiva] E --> F[Traslada carnets] F --> G[Revisión de carnets] G --> H[Traslada para firma de la autoridad superior] H --> I[Firma expediente] I --> J[Entrega de carnets y certificaciones respectivas] J --> K[Archiva expediente] K --> L([Fin]) L --> Start </pre>
10	Certifica el Acta de conformación del COCODE	Secretario del COCODE	15 min.	
11	Entregan Acta de conformación y demás requisitos	vecinos	05 min.	
12	Revisa certificación del Acta y demás requisitos para conformar expediente.	Oficial Asignado	30 min.	
13	Realiza las inscripciones en los libros respectivos.	Oficial Asignado	15 min.	
14	Elabora carnets de Junta Directiva	Oficial Asignado	15 min.	
15	Traslada Carnets de Junta Directiva para firma Secretario Municipal	Oficial Asignado	05 min.	
16	Revisa Carnets, y libro de inscripciones para firma	Secretario Municipal	15 min.	
17	Traslada todo el expediente para firma de Autoridad Superior	Secretario Municipal	05 min.	
18	Firma todo el expediente y retorna los documentos a Secretaría Municipal	Alcalde Municipal	05 min.	
19	Entrega los carnets firmados y las certificaciones respectivas	Secretario Municipal	05 min.	
20	Archiva toda la documentación correspondiente	Oficial Asignado	10 min.	
	Tiempo aproximado		1 día, 6 horas	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de San Miguel Zaragoza	
	Departamento de Chimaltenango	
Unidad: Secretaría Municipal	Fecha: enero 2022	
	Código: SM-18	
Actualización de Manual: Recursos Humanos	Revisó: Secretario Municipal	Autorizó: Concejo Municipal

18. Inscripción y/o Actualización de Asociación de Vecinos.

Inicio				<pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Presentacion[Vecinos se presentan a la Municipalidad] Presentacion --> Solicitud[Solicitud de los requisitos que deben de presentar] Solicitud --> Entrega[Entregan documentos requeridos] Entrega --> Traslado[Traslado de expediente] Traslado --> Revisión{Revisión} Revisión -- Si --> Retorna[Retorna expediente a asistente] Retorna --> Transcribe[Transcribe el acta en el libro de autorización] Transcribe --> Fin[/Fin/] Revisión -- No --> Entrega </pre>
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	
1	Se presentan a la Secretaría a solicitar información y requisitos para la inscripción y registro de Asociación de Vecinos.	Vecinos	10 min.	
2	Entrega hoja donde indica los requisitos y documentos que deben presentar	Oficial Asignado	5 min.	
3	Entregan documentos requeridos en original y copia,	Vecinos	1 día	
4	Traslada expediente para revisión y aprobación a Secretario Municipal- si está completo sigue proceso-	Oficial Asignado	10 min	
5	Revisión de documentos, si no está completo retorna al paso número 3	Secretario Municipal	20 min	
6	Retorna expediente a Asistente de Organización comunitaria para que realice el acta de inscripción en el libro correspondiente.	Secretario Municipal	30 min.	
7	Transcribe acta de constitución de	Oficial Asignado	30 min.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

	comité.			<pre> graph TD Start([Inicio]) --> T1[Traslada documentos] T1 --> T2[Verifica firma y sella y traslada a Alcaldía] T2 --> T3[Firma y sella y retorna a secretaria] T3 --> T4[Entrega de carnets y certificaciones respectivas] T4 --> T5[Archiva copias] T5 --> End([Fin]) </pre>
8	Traslada todos los documentos para revisión y firma de Secretario Municipal	Oficial Asignado	5 min.	
9	Verifica, firma, sella y traslada a Alcalde Municipal la constancia de registro de inscripción y libro correspondiente.	Secretario Municipal	5 min.	
10	Recibe y firma los documentos y retorna a Secretaría Municipal	Alcalde Municipal	5 min.	
11	Entrega a vecinos original de constancia de registro de inscripción y/a actualización de Asociación	Oficial Asignado	5 min.	
12	Archiva las copias donde corresponde	Oficial Asignado	2 min.	
	Total de tiempo aproximado		1 día, 2 horas, 7 min	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

ANEXOS

Providencias

PROVIDENCIA No. 0000

Zaragoza, _____ de _____ del año _____

ASUNTO:

No. DE EXPEDIENTE: _____

FECHA DE EXPEDIENTE: _____

SE TRASLADA AL AREA. _____ PARA EL TRÁMITE DE: _____

Atentamente;

Secretario Municipal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

Acuerdo Municipal

ACUERDO NUMERO. _____

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en _____, es función del Concejo Municipal formular y ejecutar _____, así como emitir y ejecutar las ordenanzas y reglamentos de su municipio de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley en función de _____.

CONSIDERANDO:

Que es función municipal proporcionar _____, debiendo para el efecto buscar los medios adecuados para facilitar _____, en especial por la situación de inseguridad en que se vive dentro de su Jurisdicción y con ello coadyuvar a brindar la seguridad adecuada a los vecinos del mismo.

CONSIDERANDO:

Que algunas personas individuales a jurídicas han manifestado haciéndose necesario para tal efecto emitir _____.

POR TANTO:

Con fundamento en lo considerado y en lo que para el efecto establecen los artículos: _____ de la Constitución Política de la República de Guatemala. Artículos: _____ del Código Municipal.

ACUERDA:

Aprobar

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____

El presente Acuerdo empezará a regir un día después de su publicación en el Diario de Centro América, Órgano Oficial del Estado.

Dado en _____ a los _____ días del mes de _____ del dos mil _____

Alcalde Municipal

Secretario Municipal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

FORMULARIO DE SOLICITUD PARA REALIZACIÓN DE
MATRIMONIO CIVIL

Del Contrayente Varón

Nombre de los abuelos en la línea paterna:

Abuelo _____

Abuela _____

Nombre de los abuelos en la línea materna:

Abuelo _____

Abuela _____

Dirección de Residencia del contrayente _____

De la contrayente Mujer

Nombre de los abuelos en la línea paterna:

Abuelo _____

Abuela _____

Nombre de los abuelos en la línea materna:

Abuelo _____

Abuela _____

Dirección de Residencia del contrayente _____

Profesión de ambos contrayentes (preguntar en RENAP)

Del varón _____ Número de teléfono _____

De la mujer _____ Número de teléfono _____

Lugar de la celebración _____ Fecha a celebrarse _____

Presentar la documentación ocho días antes de la celebración del Matrimonio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

CONSTANCIA DE MATRIMONIO CIVIL

El infrascrito Alcalde Municipal, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 100 del Decreto Ley 106 –Código Civil-, procede a hacer entrega a los cónyuges _____ y _____, la presente constancia que acredita la autorización del matrimonio civil, el cual se llevó a cabo en la _____, de este municipio de Zaragoza, tal como consta en el Acta Número _____, folios __ y __ del Libro __ de Actas de Matrimonios de esta Municipalidad.

Zaragoza, __ de _____ de _____ mil _____.

Hugo Leonel Pérez Meléndez
Alcalde Municipal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

**PUBLICACIÓN DE EDICTO EN LA PARTE DE ATRÁS DEL
DOCUMENTO.**

EDICTO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ZARAGOZA, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO,
CON FECHA: _____, Por recibido; Atentamente colóquese el
presente EDICTO en lugar público y visible por el tiempo que establece la ley.

Secretario Municipal

SECRETARIA MUNICIPAL DE ZARAGOZA, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO,
A LOS _____ DIAS DEL MES DE: _____ DEL AÑO: _____. Por
recibido, atentamente vuelva a su lugar de origen haciendo constar que el presente
EDICTO, estuvo colocado en los estrados de la Municipalidad por el término de treinta
(30) días sin tener objeción alguna.

Secretario Municipal

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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Zaragoza, Chimaltenango

- 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.