

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA GENERAL



¡Una administración diferente!

**MUNICIPALIDAD
DE
RETALHULEU**

MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA GENERAL

APROBADO POR EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL, EN PUNTO SEXTO, DEL
ACTA 64-2022, DEL LIBRO DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL, DE SESIÓN
ORDINARIA CELEBRADA EL 20 DE JULIO DE 2022

INDICE

Certificación del Punto de Acta de Aprobación del Manual de Procedimientos de Gerencia General	01
Presentación	03
Introducción	04
Objetivos	05
Procedimientos del Gerente General	06
Convocar a reuniones	07
Verificar el cumplimiento de objetivos	09
Revisión de borradores de reglamentos y normativa municipal	11
Revisión de la estructura organizativa y funcional de la municipalidad	13
Envío de memorándums	15
Verificar la administración del buzón de quejas	17
Verificar el proceso de evaluación del desempeño	19
Conocer los informes de auditorías practicadas en las dependencias municipales	21
Verificar la calidad de atención al usuario	23
Verificar que se cuente con el equipo tecnológico y de cómputo adecuado y necesario	26
Gestionar la seguridad de la información de gerencia	29
Planificar y reportar la programación de vacaciones	32
Procedimientos del Asistente de Gerencia General	34
Administración del buzón de quejas	35
Preparar la sala de juntas	37
Elaboración de anteproyectos de manuales y reglamentos	39
Coordinación de las actividades de evaluación del desempeño	41
Redactar notas varias, oficios, circulares y memorandos	43

INDICE

Procedimientos de la Secretaria de Gerencia General	45
Llevar la agenda de trabajo del Gerente General	46
Atención al público	48
Redactar notas varias, oficios, circulares y memorandos	50
Recepción de documentos	52
Manejo del libro de conocimientos	54
Clasificar, ordenar y archivar la documentación de Gerencia	56
Administrar el correo electrónico	58
Control sobre el consumo de materiales y útiles de oficina	60

EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU, DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU, EN EL USO DE LAS ATRIBUCIONES QUE CONFIERE EL ARTÍCULO OCHENTA Y CUATRO LITERAL “B” DEL DECRETO NUMERO DOCE-DOS MIL DOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA: -----

CERTIFICA:

QUE PARA EL EFECTO TUVO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL, EL CUAL SE LLEVA EN ESTA SECRETARÍA DONDE SE ENCUENTRA DOCUMENTADA EL ACTA NUMERO SESENTA Y CUATRO - DOS MIL VEINTIDÓS DE FECHA VEINTE DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS, Y QUE COPIADO SU PUNTO CONDUCENTE DICE LO SIGUIENTE: -----

SEXTO: El Licenciado Pablo José Villatoro Flores, Alcalde Municipal, con la finalidad de cumplir con las recomendaciones de los Auditores de la Contraloría General de Cuentas, quienes marcan como una de las deficiencias de la Municipalidad de Retalhuleu, el no contar con los Reglamentos y Manual de Procedimientos actualizados de cada una de las Dependencias que conforman la Municipalidad de Retalhuleu por tal motivo presenta al Honorable Concejo Municipal el proyecto **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU**, para su análisis, modificación y aprobación, haciendo de conocimiento que es importante contar con el mismo y así contar con un marco legal, técnico y administrativo, para guiar y orientar las acciones del personal que conforma el área de Gerencia General, en la ejecución de las funciones públicas asignadas, con eficiencia, calidad, ética, integridad y transparencia. **CONSIDERANDO:** Que la Constitución Política de la República reconoce y establece el nivel de Gobierno Municipal, con autoridades electas directa y popularmente, lo que implica el régimen autónomo de su administración, como expresión fundamental del poder local, y que la administración pública será descentralizada, lo que hace necesario dar una mejor definición y organización al régimen municipal respaldando la autonomía que la Carta Magna consagra, para que en el marco de ésta se promueva su desarrollo integral y el cumplimiento de sus fines. **CONSIDERANDO:** En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. **CONSIDERANDO:** Que el Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal, reglamento de viáticos y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal. **CONSIDERANDO:** Que Corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos, de igual manera asegurar que el vecino contribuya con sus deberes y obligaciones, para que la municipalidad a través del cobro del relacionado impuesto, pueda fomentar su economía para la prestación de los servicios públicos municipales. **CONSIDERANDO:** Que el Pleno del Honorable Concejo Municipal de la Municipalidad de Retalhuleu, con la finalidad de dar cumplimiento al inciso a) del numeral 4.1.4 (Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza) del Sistema Nacional de Control

Interno Gubernamental -SINACIG-, y después de haber leído, analizado y discutido el proyecto MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU, considera procedente aprobar el mismo. **POR TANTO: El Concejo Municipal luego de las deliberaciones correspondientes, en base a lo ya considerado y el uso de las facultades que le otorgan los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala y 1, 3, 9, 33, 34, 35, 38, 42, 67, 101 y 105 del Código Municipal por unanimidad de votos ACUERDA: I) Aprobar el**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DE RETALHULEU,

con la finalidad de contar con un marco legal, técnico y administrativo, para guiar y orientar las acciones del personal que conforma el área de Gerencia General, en la ejecución de las funciones públicas asignadas, con eficiencia, calidad, ética, integridad y transparencia. **II) Se ordena al Gerente Administrativo y a la Jefa de Recursos Humanos notificar el presente acuerdo a todos los jefes y encargados de las diferentes dependencias municipales y velar por el cumplimiento del mismo. III) Certifíquese y notifíquese.** -----



PRESENTACIÓN

Una empresa, organización o entidad pública se considera exitosa, productiva y líder en su área, si logra alcanzar los objetivos estratégicos y operativos que se ha trazado, con calidad, eficiencia, ética, integridad y transparencia.

Este ideal resulta relativamente fácil de conseguir, si se saben canalizar todos los esfuerzos y recursos disponibles, hacia el logro de tales objetivos.

La planificación y la organización, son las etapas de la administración que permiten precisamente realizar este trabajo. Se constituyen en la piedra angular, sobre la cual se desarrollará toda la dinámica de la institución.

La normativa municipal, constituida en los reglamentos, manuales, políticas, instructivos y códigos, son las herramientas legales, técnicas y administrativas, que permiten organizar y guiar los esfuerzos y recursos de toda la institución.

En ese contexto, es intrínsecamente imperativa su creación, actualización e implementación. No obstante, las Leyes Municipales y las Entidades de Gobierno que mantienen una relación de control y fiscalización, también establecen y promueven estas normativas, a fin de contribuir con la Municipalidad en la consecución de sus objetivos.

De esa manera y en cumplimiento con lo que establece el CÓDIGO MUNICIPAL, TITULO III, GOBIERNO Y ADMINISTRACION DEL MUNICIPIO, CAPITULO I, GOBIERNO DEL MUNICIPIO, Artículo 34; y LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS, ACUERDO A-028-2021, SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL, NUMERAL 4.3 NORMAS RELATIVAS DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL; NUMERAL 4.3.1, SELECCIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos.

Se presenta este Reglamento de Procedimientos de Gerencia General de la Municipalidad de Retalhuleu, el cual contribuirá de gran manera al desarrollo eficiente de las funciones públicas asignadas a cada colaborador. Y, por ende, será factor determinante para el logro de los objetivos establecidos.

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de Gerencia General, de la Municipalidad de Retalhuleu, ofrece una panorámica clara, objetiva, simplificada y precisa de las actividades que se realizan para cumplir las principales funciones que han sido asignadas a cada uno de los colaboradores que la integran.

Contiene información muy valiosa, que permite guiar paso a paso las actividades del personal, con oportunidad, calidad, productividad, ética y eficiencia.

Esta información, se presenta descriptivamente, a través de un cuadro cuidadosamente diseñado; y gráficamente, por medio de un flujograma de proceso, que facilita la visualización, comprensión, análisis y evaluación del procedimiento.

El objetivo de cada procedimiento, lleva implícito el compromiso del servidor público de ejecutar sus tareas de manera ética, íntegra, transparente, oportuna y eficiente.

Cada etapa del procedimiento, ha sido desarrollada de principio a fin, en forma ordenada y secuencialmente lógica.

Este Manual de Procedimientos, es parte integral de la normativa que está implementando la actual administración municipal como parte del proceso de modernización y mejora continua. Y se constituye en uno de los elementos principales del sistema de control interno de Gerencia. Siendo un mecanismo de consulta permanente, para todos los involucrados.

Su funcionalidad radica en que, en cada actividad, se explica con detalle, en cuanto a qué se debe realizar, cuando se debe realizar, cómo se debe realizar y quién lo debe realizar. Estas características los hacen totalmente auditables y facilitan los procesos de fiscalización y rendición de cuentas.

La naturaleza de los procedimientos es organizativa y su ámbito se limita a cada puesto a nivel individual.

Los procedimientos aquí presentados corresponden a los puestos que conforman la Gerencia General de la Municipalidad de Retalhuleu, siendo: Gerente General, Asistente de Gerencia General y Secretaria de Gerencia General.

OBJETIVOS

- Cumplir con las leyes y acuerdos gubernamentales y municipales.
- Contar con un marco legal, técnico y administrativo, para guiar y orientar las acciones del personal que conforma el área de Gerencia General, en la ejecución de las funciones públicas asignadas, con eficiencia, calidad, ética, integridad y transparencia.
- Facilitar el proceso de inducción y familiarización, para el personal de reciente ingreso al área de Gerencia General.
- Gestionar de mejor forma los riesgos, de que pueda presentarse un evento que amenace la consecución de los objetivos de Gerencia General.
- Fortalecer la probidad en el uso de bienes, recursos y patrimonio del municipio.
- Promover la transparencia en el manejo y disposición de la información pública.
- Disponer de elementos que faciliten el proceso de fiscalización y rendición de cuentas.

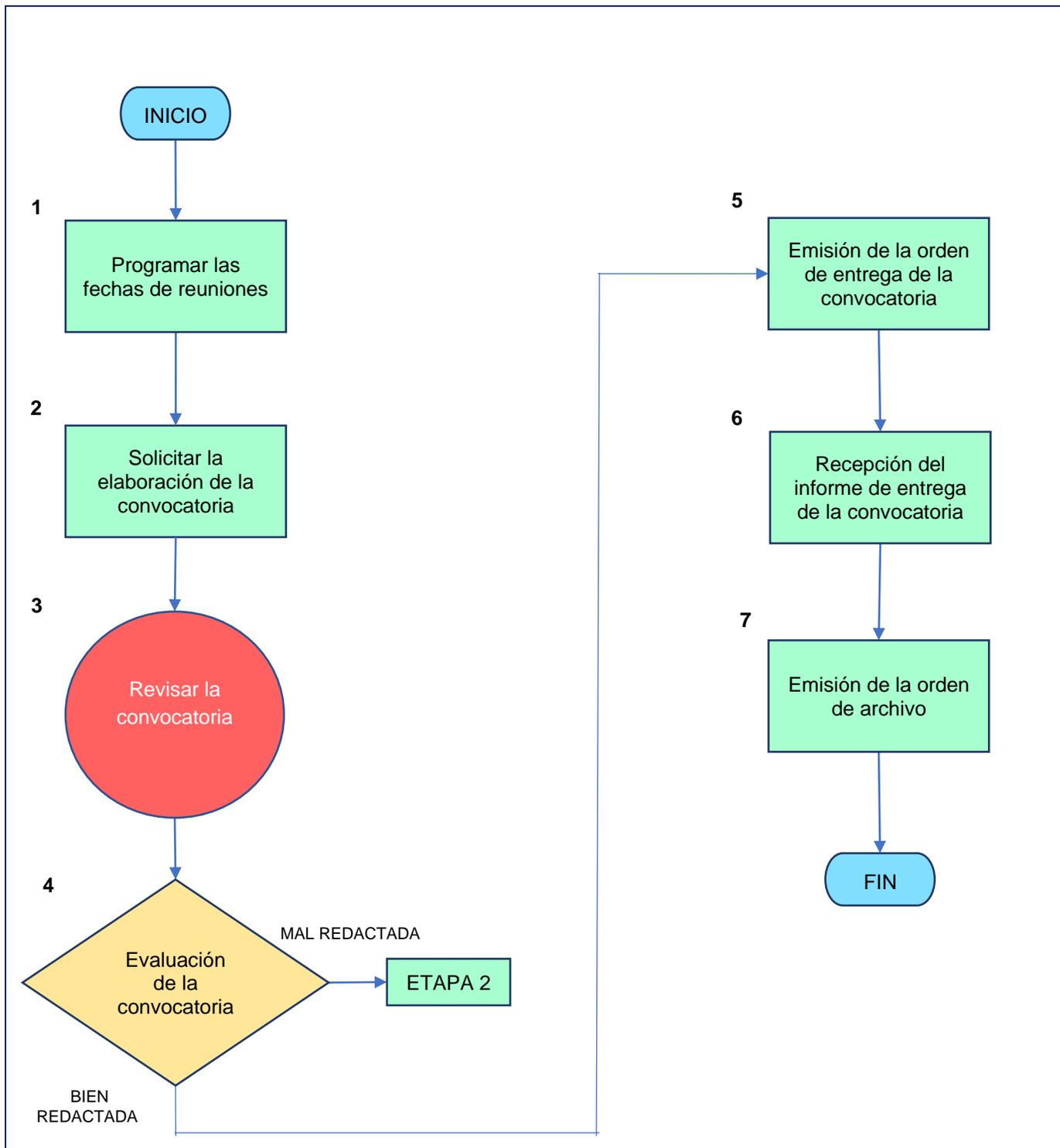


PRODECIMIENTOS DEL GERENTE GENERAL

¡Una administración diferente!

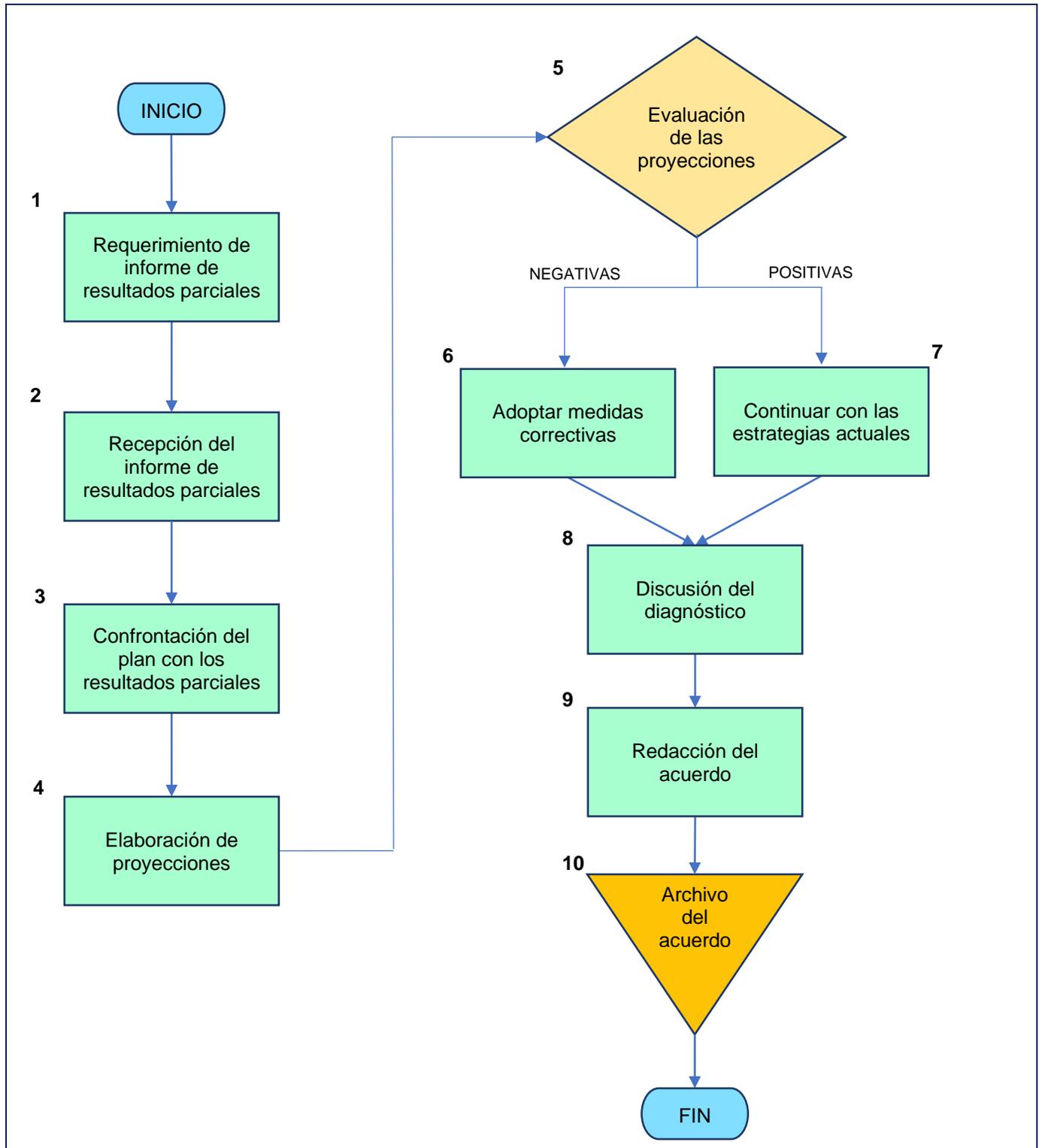
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CONVOCAR A REUNIONES		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Constituir un punto de encuentro, para que el Gerente y los Directores, Jefes y Encargados de dependencias, puedan interactuar e intercambiar información sobre las tareas, avances y resultados obtenidos, tomar decisiones, solucionar conflictos y llegar a acuerdos mutuos en el ámbito laboral municipal, de manera ética, íntegra, transparente		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Programar fechas de reuniones	Se programan con antelación las fechas en que se pretende llevar a cabo las reuniones con los Directores, Jefes y Encargados de dependencias. Ya sean reuniones con todos los miembros o con una persona en particular.		Gerente General
02	Solicitar la elaboración de la convocatoria	Se solicita a la Secretaria de Gerencia, que elabore la convocatoria de reunión para las personas estipuladas, en base a la fecha, día, lugar y hora programada.		Gerente General
03	Revisar la convocatoria	Elaborada la convocatoria, se procede a revisarla, para comprobar que la información consignada, esté completa y correcta.		Gerente General
04	Evaluación de la convocatoria	Si la convocatoria está bien redactada, se continua el procedimiento. Si no está bien redactada se anotan las correcciones que deberán efectuarse y se devolverá a la etapa 2.		Gerente General
05	Emisión de la orden de entrega de la convocatoria	Se ordenará al conserje, que proceda a hacer entrega de una copia de la convocatoria a cada persona que participará en la reunión, quienes deberán firmar el informe correspondiente, como constancia de haber recibido la convocatoria.		Gerente General
06	Recepción del informe de entrega de la convocatoria	Finalizada la entrega de la convocatoria, se recibe de parte del conserje, el informe en donde consta que los interesados están enterados de la reunión, a la que deberán asistir.		Gerente General
07	Emisión de la orden de Archivo	Completado el informe de entrega de la convocatoria, se ordena a la Secretaria de Gerencia, que lo archive como documento de respaldo.		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONVOCAR A REUNIONES		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-001



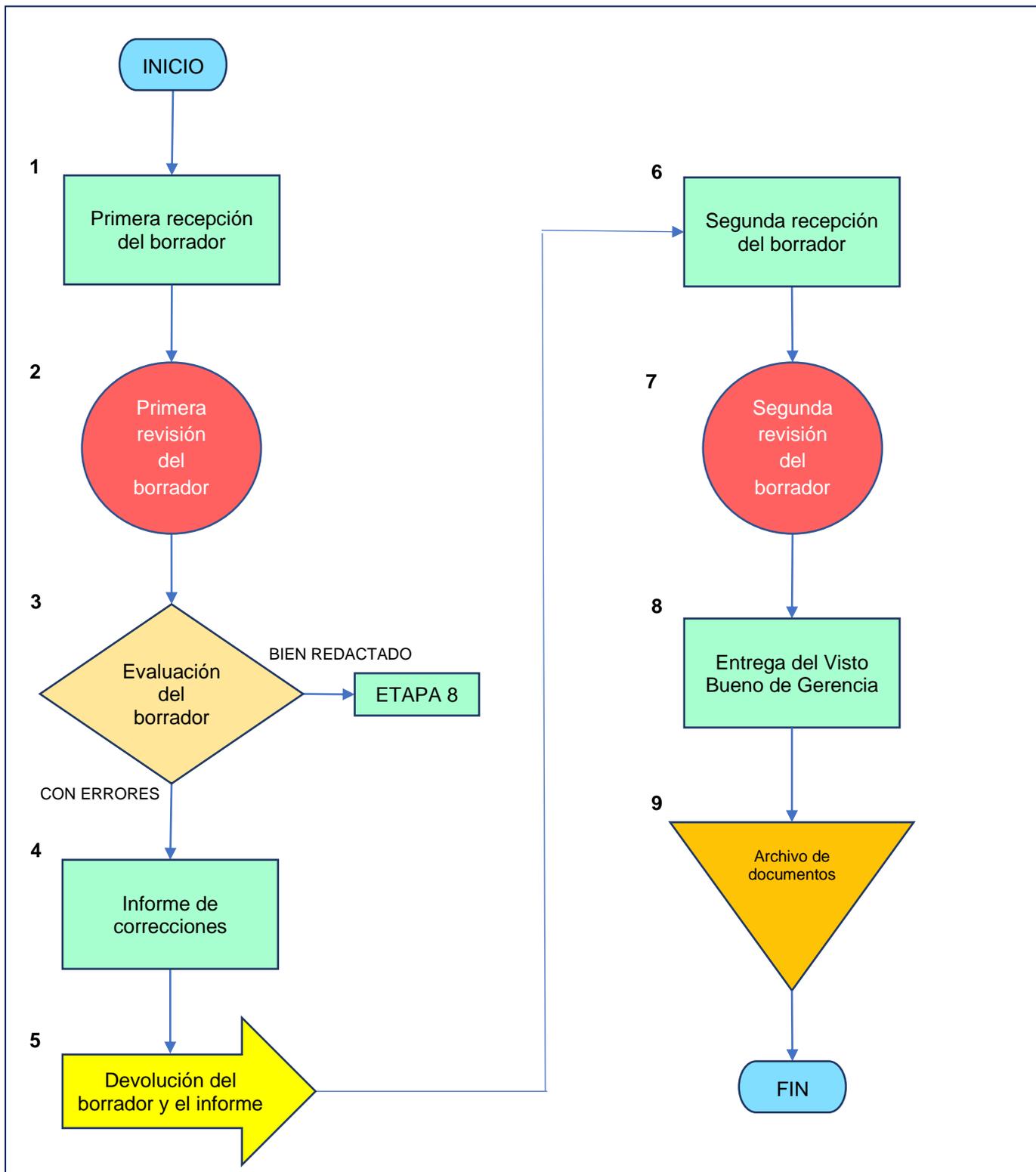
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Determinar de manera ética, integra, transparente, oportuna y eficiente, el grado de cumplimiento de las tareas y actividades planificadas, en un lapso de tiempo determinado, como medida de control, basado en los resultados esperados y/o en los indicadores clave de desempeño, que para cada dependencia puedan aplicarse.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Requerimiento de informe de resultados parciales	El Gerente, solicita al director o jefe de dependencia municipal, un informe periódico de los resultados parciales obtenidos de acuerdo a su planificación, pudiendo ser trimestral, cuatrimestral o semestral.		Gerente General
02	Recepción del informe de resultados parciales	Se recibe de parte de los directores o jefes de dependencia, los informes periódicos de los resultados obtenidos por la dependencia, en un lapso de tiempo determinado, de acuerdo a su planificación.		Gerente General
03	Confrontación del plan con los resultados parciales	Se confronta el plan de la dependencia municipal, con los resultados obtenidos según informe.		Gerente General
04	Elaboración de proyecciones	En base a los datos presentados, se elaboran pronósticos o proyecciones de los resultados finales que se obtendrán, bajo las condiciones actuales.		Gerente General
05	Evaluación de las proyecciones	Si las proyecciones son negativas, se continúa en la etapa 6. Si son positivas se continúa en la etapa 7.		Gerente General
06	Adoptar medidas correctivas	Se decidirá, diseñar e implementar cursos de acción correctivos que permitan el alcance de los objetivos.		Gerente General
07	Continuar con las estrategias actuales	Con proyecciones positivas, se decidirá continuar implementando las estrategias actuales.		Gerente General
08	Discusión del diagnóstico	Finalizado el análisis de los datos, se llevará a cabo una reunión con el director o jefe de dependencia municipal, para discutir el diagnóstico realizado y el curso de acción previamente determinado.		Gerente General
09	Redacción de acuerdo	Al finalizar la reunión, se dejará constancia escrita de lo acordado por ambas partes.		Gerente General
10	Archivo del acuerdo	Se ordenará que el acuerdo firmado y sellado por las partes involucradas, sea archivado como documento de respaldo.		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-002



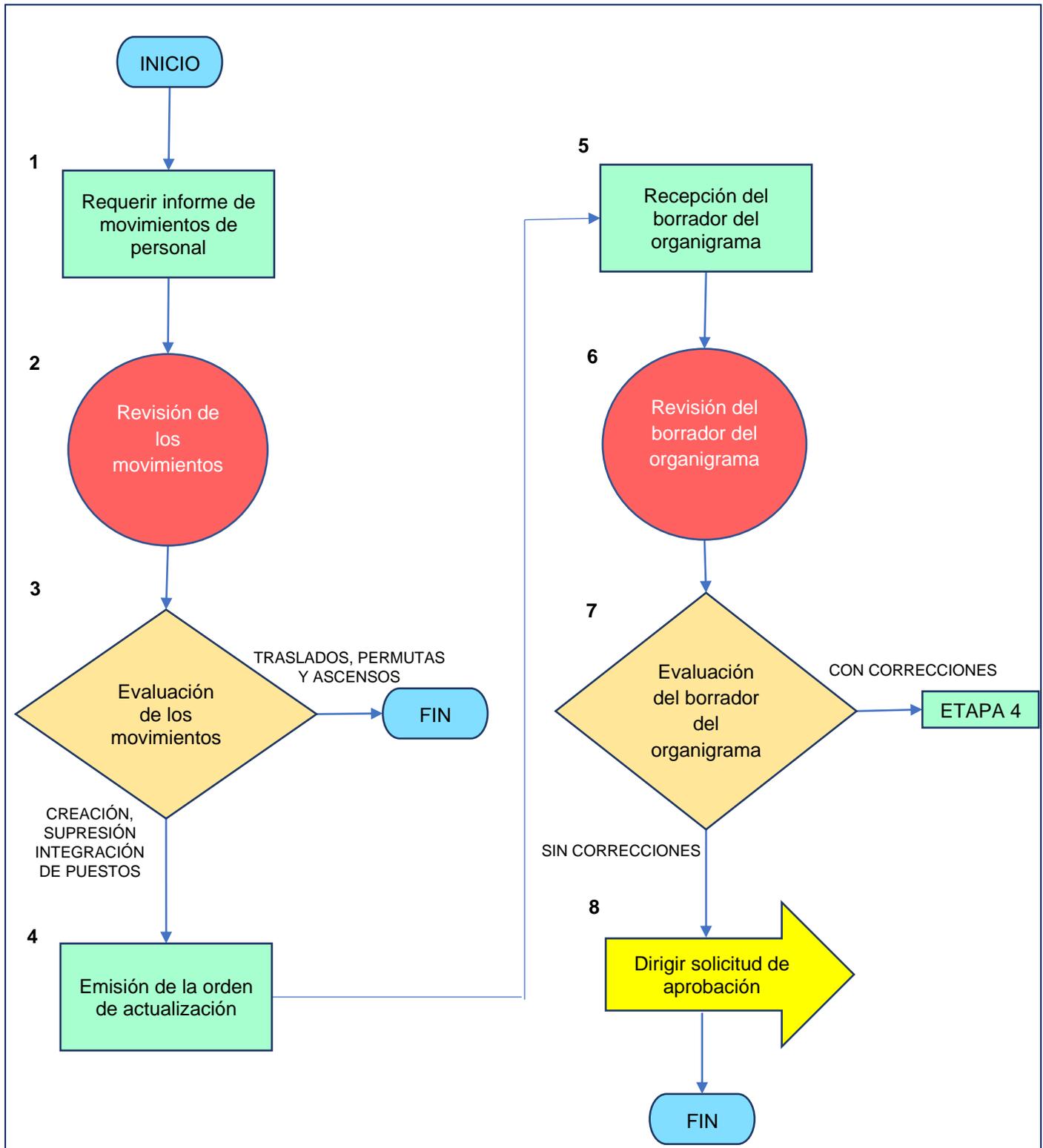
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REVISIÓN DE BORRADORES DE REGLAMENTOS Y NORMATIVA MUNICIPAL		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Detectar y corregir errores, de manera ética e íntegra, en el contenido, de los borradores de proyectos reglamentarios o manuales, propuestos por los Directores, jefes, encargados de dependencia y su Asistente. Para obtener la versión final de los mismos, que será sometida a aprobación.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-003	
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Primera recepción del borrador	Se recibe por primera vez, de parte del Director, jefe o encargado de dependencia, el borrador del reglamento o manual administrativo, que ha elaborado. Con motivo de su inexistencia o por actualización.		Gerente General
02	Primera revisión del borrador	Se procede a revisar el borrador, enfocándose en aspectos gramaticales, terminológicos, de estructura, contenido, redacción, sustento jurídico, entre otros.		Gerente General
03	Evaluación del borrador	Si el borrador está bien redactado, sustentado y estructurado, se prosigue en la etapa 8. Si se encuentra cualquier tipo de error, se continúa en la etapa 4.		Gerente General
04	Informe de correcciones	Se redacta un informe de los errores encontrados y de las correcciones que deberán realizarse en el documento.		Gerente General
05	Devolución del borrador y el informe	Se devuelve el borrador y el informe de correcciones al encargado, para que proceda a realizarlas.		Gerente General
06	Segunda recepción del borrador	Se recibe por segunda ocasión el borrador del proyecto, debidamente corregido.		Gerente General
07	Segunda revisión del borrador	Se revisa nuevamente el borrador para constatar que se han corregido los errores encontrados.		Gerente General
08	Entrega del visto bueno de Gerencia	En vista de que la propuesta del proyecto se encuentra ajustada a derecho, se emite el visto bueno por escrito, para que el encargado pueda someter su proyecto a discusión y aprobación por parte del Honorable Concejo Municipal.		Gerente General
09	Archivo de documentos	Se ordenará archivar la copia del primer borrador con el informe de correcciones, el segundo borrador y visto bueno de gerencia, como documentación del respaldo.		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DE BORRADORES DE REGLAMENTOS Y NORMATIVA MUNICIPAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-003



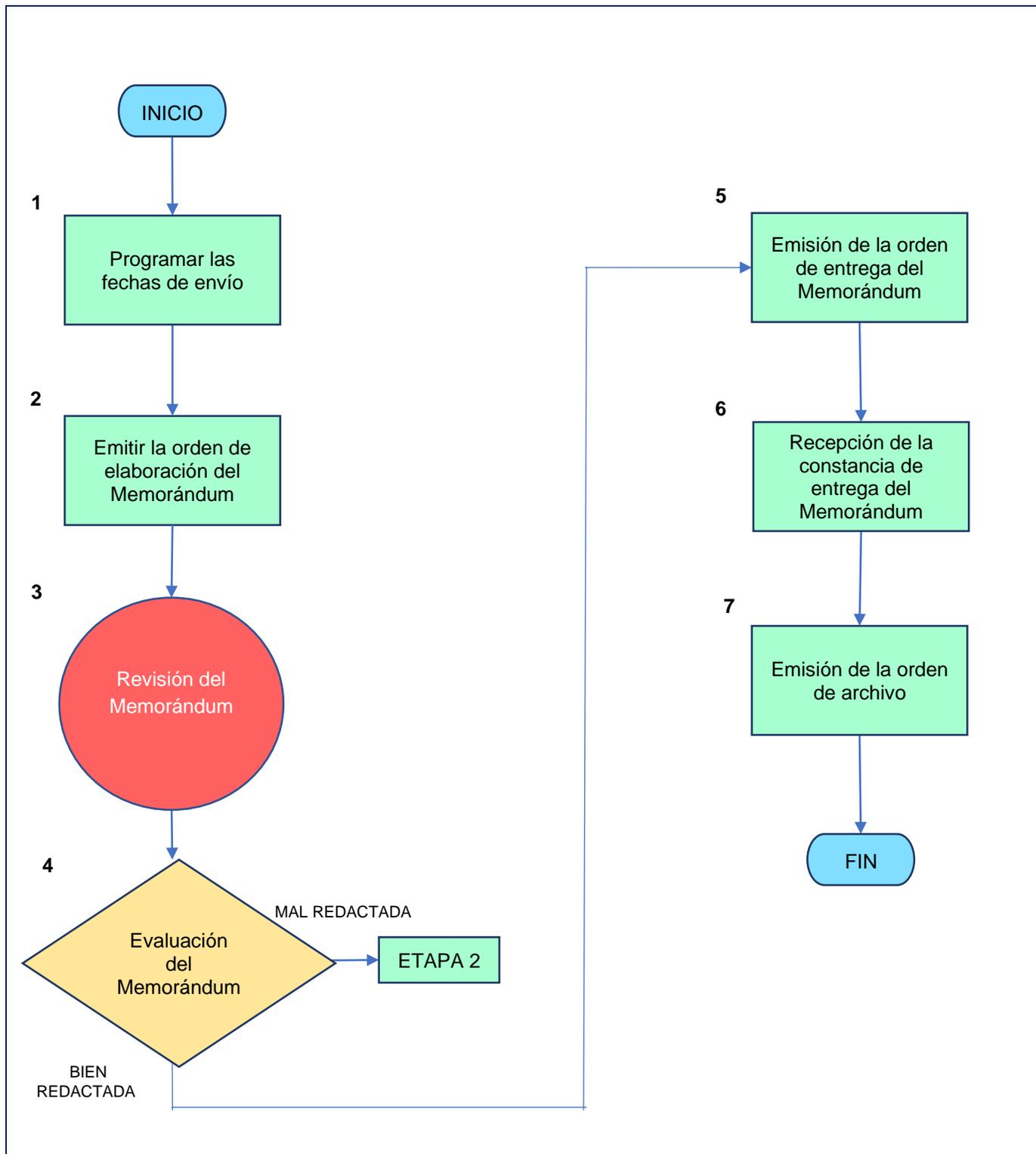
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Mantener actualizado, de manera ética, íntegra y transparente, el organigrama general y los organigramas específicos de las dependencias municipales,	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-004
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Requerir informe de movimientos de personal	Requerir informes periódicos y anuales, al Director de Recursos Humanos, sobre los movimientos que se han verificado en el recurso humano de la Municipalidad (contrataciones, despidos, traslados).	Gerente General
02	Revisión de los movimientos	Se revisarán los movimientos de personal efectuados, para determinar si inciden directamente o no, en el organigrama actual de la Municipalidad.	Gerente General
03	Evaluación de los movimientos	Si los movimientos de personal se refieren a la creación, supresión o integración de puestos. Se continuará en la siguiente etapa. Si los movimientos son relacionados con traslados, permutas, promociones o ascensos. No habrá necesidad de modificar los organigramas, por lo tanto, se finalizará el procedimiento.	Gerente General
04	Emisión de la orden de actualización	Determinado que los movimientos de personal tienen incidencia significativa en la estructura del organigrama de la Municipalidad. Se emitirá una orden por escrito al Director de Recursos Humanos, para que inicie las tareas de actualización respectiva.	Gerente General
05	Recepción del borrador del organigrama	Se recibe el borrador del organigrama general y específico, elaborado por el Director de Recursos Humanos.	Gerente General
06	Revisión del borrador del organigrama	Se procede a revisar la propuesta del nuevo organigrama, basado en los movimientos de personal registrado.	Gerente General
07	Evaluación del borrador del organigrama	Si el borrador del nuevo organigrama, tiene bien definidas las líneas funcionales y jerárquicas que le corresponden. Se dará el visto bueno para someterla a consideración y aprobación de parte del Concejo. Si no está bien elaborado se devolverá al Director de Recursos Humanos, con un informe de las correcciones que deberán hacerse.	Gerente General
08	Dirigir solicitud de aprobación	Finalizado el organigrama, se dirige solicitud al Concejo Municipal, para la aprobación del Proyecto de Actualización de la Estructura Organizativa de la Municipalidad.	Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-004



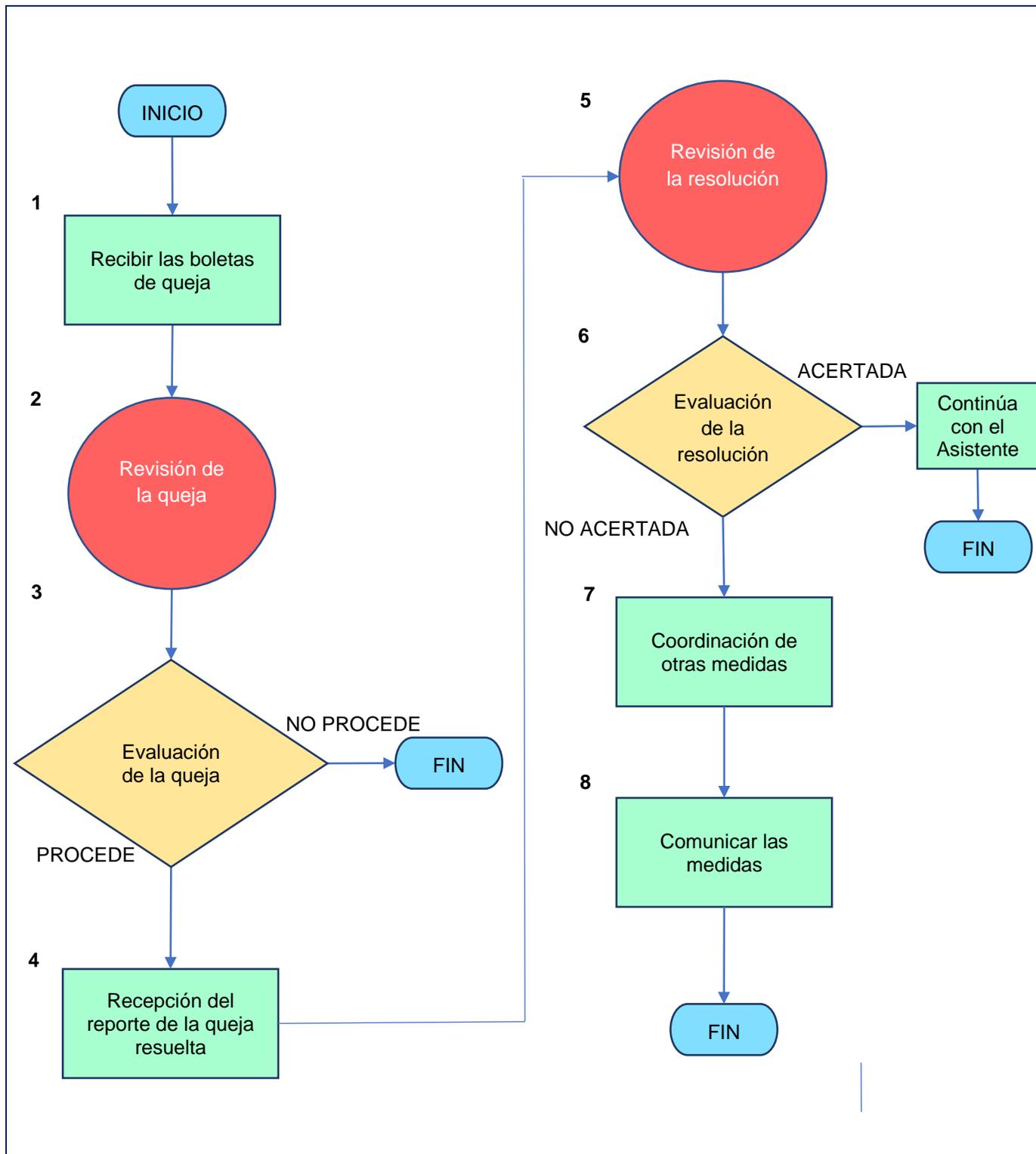
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ENVÍO DE MEMORÁNDUMS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		IMPLEMENTAR MEDIDAS ÉTICAS, ÍNTEGRAS Y TRANSPARENTES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO, DE LAS ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES, A CARGO DE LOS DIRECTORES, JEFES Y ENCARGADOS DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-005
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Programar las fechas de envío	Para el efecto, se debe considerar el tipo de actividades y la fecha de presentación establecida para cada caso y dependencia en particular. Pero independientemente del caso que se trate, deberán enviarse al menos dos memorándums de recordatorio al año, por cada tarea, actividad o función importante que deba cumplirse.		Gerente General
02	Emitir la orden de elaboración del Memorándum	Se solicita a la Secretaria de Gerencia, que elabore el memorándum y el formato para la firma de constancia de recepción. Brindándole toda la información pertinente.		Gerente General
03	Revisión del Memorándum	Revisar si el memorándum contiene los elementos básicos en el encabezado, el contenido del mensaje que se desea transmitir y las firmas y sellos respectivos.		Gerente General
04	Evaluación del Memorándum	Si el Memorándum está bien elaborado, se continúa con el procedimiento. Si no está bien elaborado, se devolverá a la etapa 2.		Gerente General
05	Emisión de la orden de entrega del Memorándum	Se ordena al conserje asignado a Gerencia, que realice la entrega de los Memorándums, a quienes corresponda. Quienes deberán firmar el formato de constancia de recepción.		Gerente General
06	Recepción de la constancia de entrega del Memorándum	Al finalizar la entrega de los Memorándums, se recibe de parte del conserje, el formato debidamente firmado, como constancia de que lo han recibido y conocido.		Gerente General
07	Emisión de la orden de Archivo	Se ordenará a la Secretaria de Gerencia, que archive el formato con las firmas de recibido, como documento de respaldo		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ENVÍO DE MEMORÁNDUMS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-005



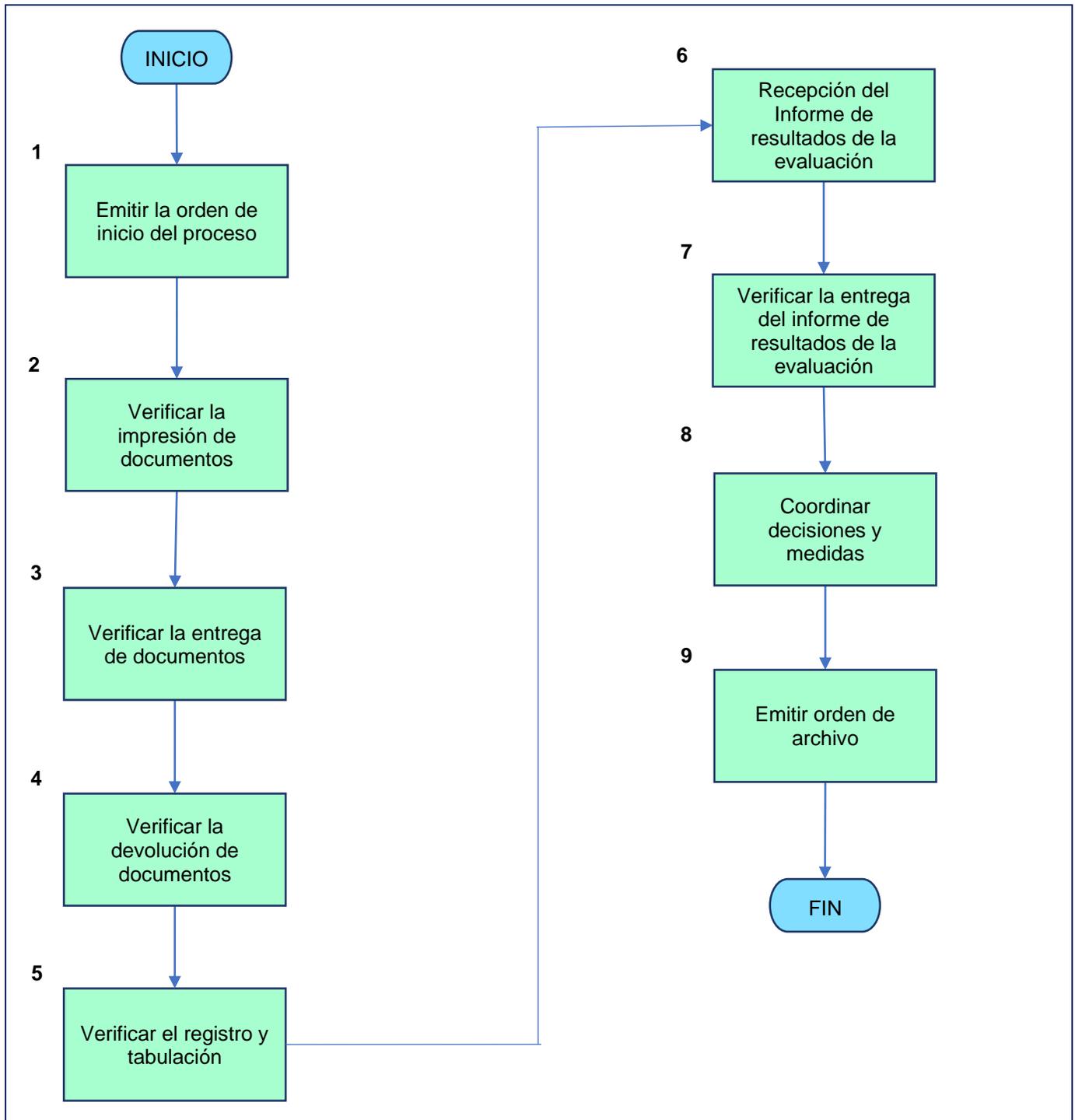
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR LA ADMINISTRACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		BRINDAR CERTEZA A LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, DE QUE LAS DENUNCIAS Y PLANTEAMIENTOS EFECTUADOS POR LOS USUARIOS Y VECINOS, SON ATENDIDAS Y RESUELTAS DE FORMA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE, OPORTUNA Y EFICIENTE.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-006
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Recibir las boletas de queja	Se recibe de parte del Asistente de Gerencia, todas y cada una de las boletas encontradas en el buzón de quejas, para conocer el contenido de las mismas.	Gerente General
02	Revisión de la queja	Se revisa la boleta de queja recibida, verificando que hayan anotado la fecha, la dependencia que visitaron, el servidor público que lo atendió y principalmente, el nombre, firma y contacto telefónico de la persona que presenta la queja.	Gerente General
03	Evaluación de la queja	Si la boleta de queja reúne todos los requisitos y si el planteamiento que se presenta, tiene fundamento, es veraz y objetivo, se ordena al Asistente de Gerencia que continúe con el procedimiento. Si no cumple con los requisitos, especialmente con los datos del denunciante o el planteamiento se considera muy vago, incongruente o infundado. Se ordenará que la queja sea desestimada y se finalice el procedimiento.	Gerente General
04	Recepción del reporte de la queja resuelta	Se recibe del Asistente de Gerencia, el reporte de la queja debidamente resuelta por parte del Director, Jefe o Encargado de la dependencia aludida.	Gerente General
05	Revisión de la resolución	Se revisa la resolución que ha emitido el Director, Jefe o Encargado de la dependencia. Para atender la queja presentada.	Gerente General
06	Evaluación de la resolución	Si la resolución es acertada y satisfactoria, se ordenará al Asistente de Gerencia que continúe con su procedimiento. Y se dará por finalizado este procedimiento. Pero si se estima que la medida adoptada no es satisfactoria o es ineficaz, se continúa en la siguiente etapa.	Gerente General
07	Coordinación de otras medidas	Si la medida no es acertada, se tendrá una reunión con el Director, Jefe o Encargado de la dependencia para analizar e implementar otras medidas más eficaces para resolver la situación.	Gerente General
08	Comunicar las medidas	Acordadas las medidas que se adoptarán, se deberá comunicar al Asistente de Gerencia, lo resuelto, para los trámites subsiguientes.	Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VERIFICAR LA ADMINISTRACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-006



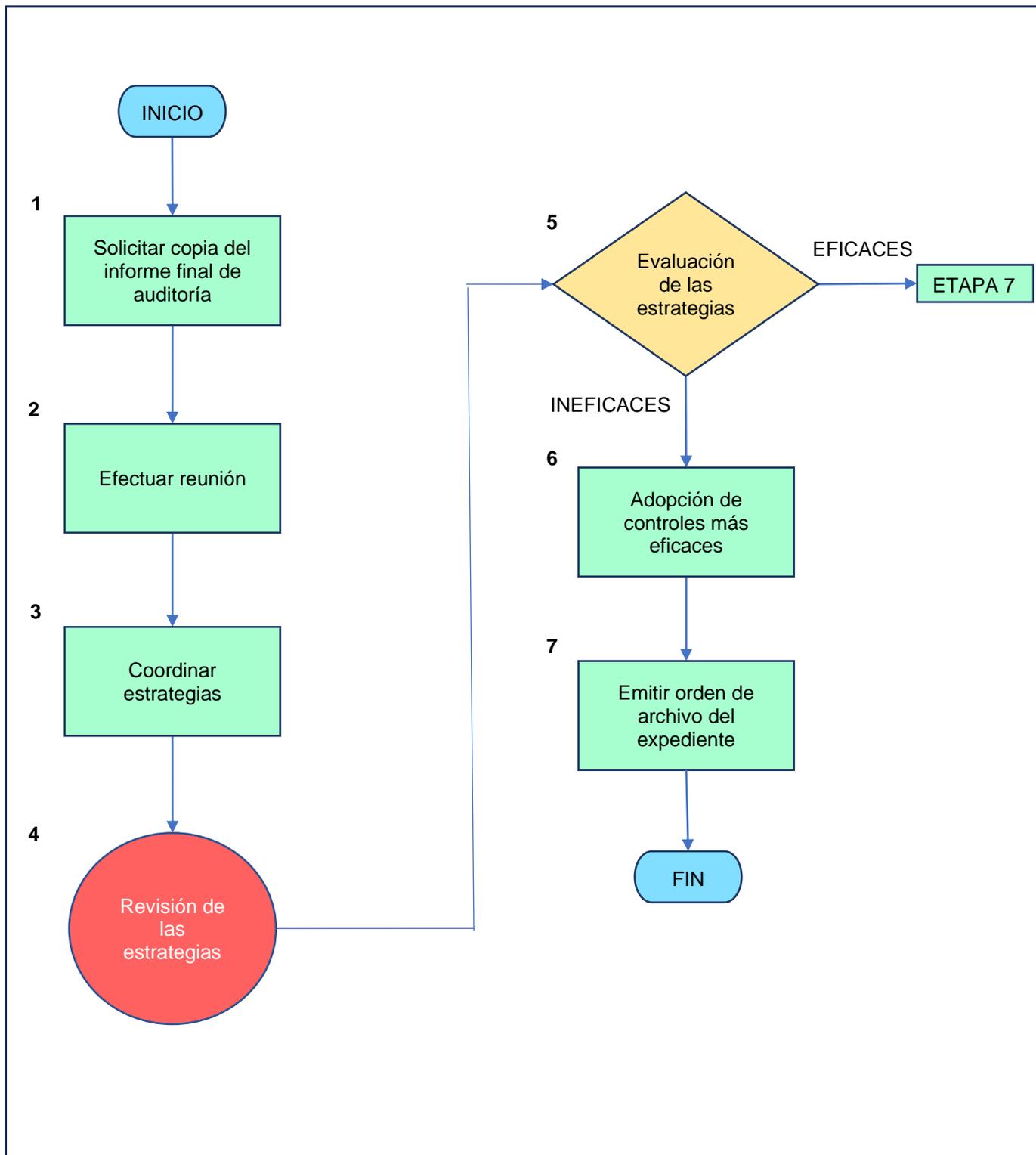
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		ASEGURAR QUE EL PROCESO DE MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL, SE LLEVE A CABO, DE FORMA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE, OPORTUNA E IMPARCIAL. FACILITANDO, EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, TANTO DE LA EVALUACIÓN, COMO DE LA MUNICIPALIDAD.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-007
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Emitir la orden de inicio del proceso	Se emite orden por escrito, al Asistente de Gerencia para que se inicie con el proceso de evaluación de desempeño, en la primera semana del mes de noviembre de cada año.		Gerente General
02	Verificar la impresión de documentos	Se constata que el Asistente de Gerencia, imprima los instrumentos de evaluación y los instructivos para llevar a cabo el proceso.		Gerente General
03	Verificar la entrega de documentos	Se asegurará que los documentos impresos, sean entregados en la forma y en el tiempo establecido, a los Directores, Jefes y Encargados, de las dependencias municipales.		Gerente General
04	Verificar la devolución de documentos	Se verificará que los Directores, Jefes y Encargados de las dependencias municipales, devuelvan los instrumentos de evaluación debidamente completados dentro de los diez días que se les ha concedido como período perentorio, para su ejecución.		Gerente General
05	Verificar el registro y tabulación	Verificar que el Asistente de Gerencia, registre y tabule los datos obtenidos en la evaluación del desempeño.		Gerente General
06	Recepción del Informe de resultados de la evaluación	Se recibe de parte del Asistente de Gerencia, el informe de los resultados de la evaluación del desempeño, en forma descriptiva y gráfica. Por niveles jerárquicos y en forma individual. Así como las deficiencias de desempeño más relevantes, identificadas a través de los indicadores evaluados.		Gerente General
07	Verificar la entrega del informe de resultados de la evaluación	Se constata que el Asistente de Gerencia, haya enviado copia del informe de los resultados de la evaluación del desempeño, a la Directora de Recursos Humanos y al Alcalde Municipal.		Gerente General
08	Coordinar decisiones y medidas	Se realizará una reunión con la Directora de Recursos Humanos, para discutir y analizar los resultados de la evaluación. Coordinando las decisiones y medidas que correspondan.		Gerente General
09	Emitir orden de archivo	Se ordenará al Asistente de Gerencia, que archive todos los documentos relacionados con la evaluación del desempeño. Como documentación de respaldo.		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VERIFICAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-007



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CONOCER LOS INFORMES DE AUDITORÍAS PRACTICADAS EN LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS, MEDIANTE LA COORDINACIÓN DE ESTRATEGIAS, ÉTICAS, ÍNTEGRAS Y EFICIENTES, BASADAS EN LAS RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR LOS AUDITORES, PARA SOLVENTAR LOS HALLAZGOS DETECTADOS EN LAS AUDITORÍAS PRACTICADAS.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-008
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicitar copia del informe final de auditoría	Requerir al Auditor Interno, el informe final de las auditorías practicadas en las dependencias municipales, por los entes fiscalizadores gubernamentales o auditores externos, en donde consten los hallazgos y las recomendaciones efectuadas.	Gerente General
02	Efectuar reunión	Se llevará a cabo una reunión, con el Director, Jefe o Encargado, de la dependencia auditada, para discutir los motivos de los hallazgos detectados.	Gerente General
03	Coordinar estrategias	Conjuntamente se analizan, identifican y coordinan las estrategias más adecuadas a implementar, en base a las recomendaciones hechas por los auditores, para resolver los hallazgos detectados.	Gerente General
04	Revisión de las estrategias	Mediante reportes que el Director, Jefe o Encargado de la dependencia auditada, presentará al Gerente, en los períodos que hayan acordado previamente. Se revisará la eficacia y eficiencia de las estrategias implementadas, en base a las recomendaciones hechas por los auditores.	Gerente General
05	Evaluación de las estrategias	Si se determina que las estrategias implementadas solventan de manera efectiva los hallazgos detectados, se considerará su adopción permanente como parte de los controles internos de la dependencia y se continuará en la etapa 7. Si se determina que las estrategias son inadecuadas o ineficaces, se harán las correcciones respectivas, y se continuará con el procedimiento en la siguiente etapa.	Gerente General
06	Adopción de controles más eficaces	Se analizarán e implementarán nuevas estrategias o controles internos que sean más eficaces y eficientes para solucionar los hallazgos detectados.	Gerente General
07	Emitir orden de archivo del expediente	De todo lo actuado se dejará constancia escrita y se emitirá la orden a la Secretaria de Gerencia, para que archive todos los documentos que se generen de la realización de las acciones antes mencionadas.	Gerente General

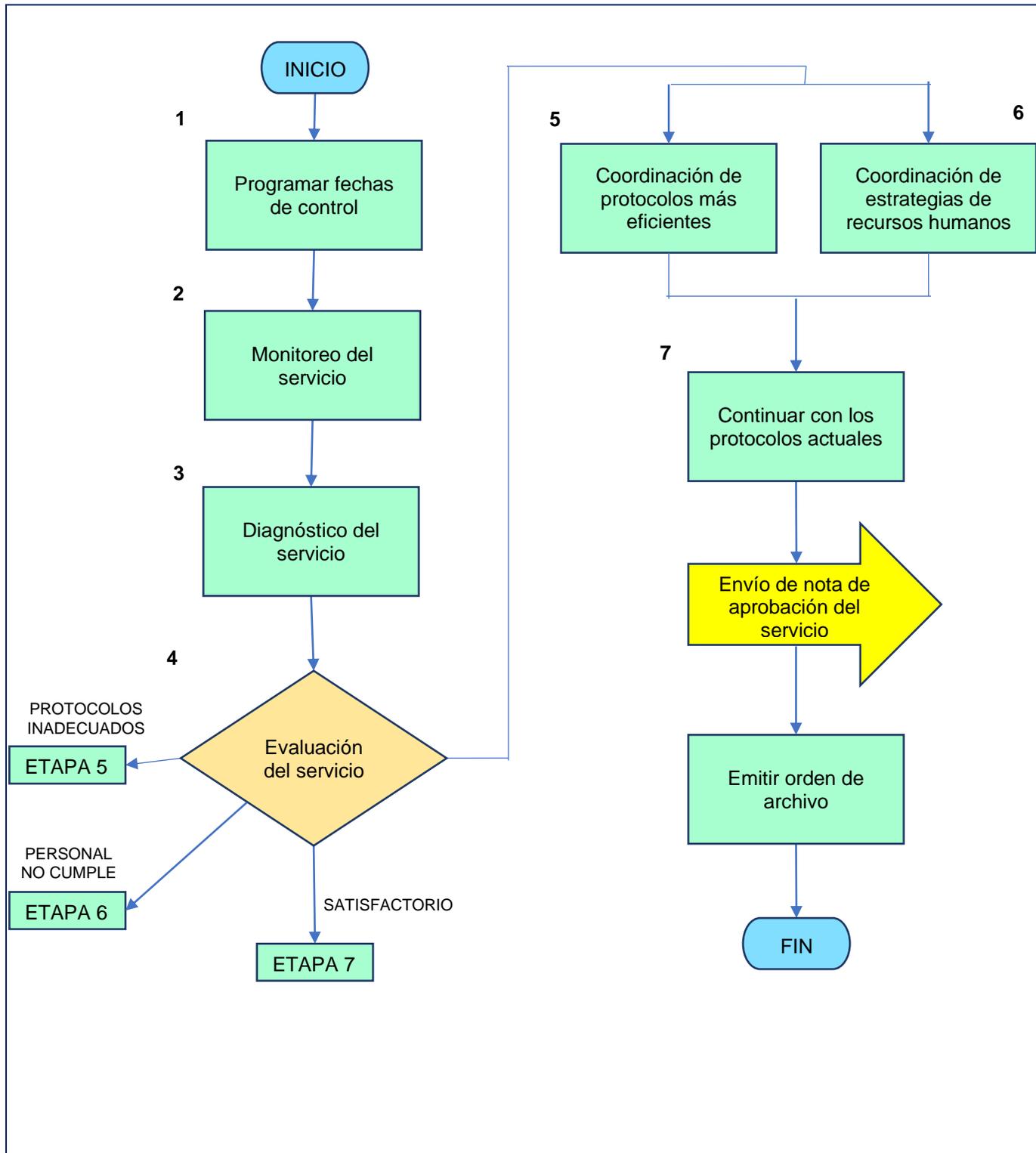
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONOCER LOS INFORMES DE AUDITORÍAS PRACTICADAS EN LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-008



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE VISITA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS MUNICIPALES, MONITOREANDO DE MANERA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE, OPORTUNA Y EFICIENTE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS, ANALIZANDO Y COORDINANDO ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE OFRECE.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-009
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Programar fechas de control	Durante el año, se deberán programar al menos tres fechas, para llevar a cabo actividades de control de la calidad del servicio, que se brinda a los usuarios. Pudiendo escoger aleatoriamente o por elección, tres áreas de atención al usuario, en cada fecha de control.	Gerente General
02	Monitoreo del servicio	Para monitorear la calidad del servicio al usuario, podrá hacerse uso de diferentes técnicas, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de boletas de quejas. ✓ Observación, por medio de las cámaras de vigilancia. ✓ Mistery Shopper o usuario incógnito. ✓ Encuestas escritas rápidas, dirigidas a los usuarios. 	Gerente General
03	Diagnóstico del servicio	Se procede a analizar los datos e información recopilada, para determinar cuál es la situación del servicio al usuario que se está ofreciendo. Estableciendo puntos de referencia, con indicadores como: recibimiento, amabilidad, respeto, velocidad de atención, cobro y cambio exacto, tiempo de respuesta para solucionar problemas, información y orientación, sugerencias, despedida, entre otros.	Gerente General
04	Evaluación del servicio	Si se determina que la calidad del servicio, cumple satisfactoriamente con los estándares de atención al usuario, se sigue en la etapa 7. Si se determina que los protocolos de atención son inadecuados, se sigue en la etapa 05. Si se determina que el personal, no cumple con los protocolos establecidos, se continúa en la etapa 06.	Gerente General
05	Coordinación de protocolos más eficientes	Se coordinan conjuntamente con el Director, Jefe o Encargado del área evaluada, protocolos o procedimientos de atención al usuario, más eficientes. Y se sigue en la etapa 7.	Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE VISITA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS MUNICIPALES, MONITOREANDO DE MANERA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE, OPORTUNA Y EFICIENTE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS, ANALIZANDO Y COORDINANDO ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE OFRECE.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-009
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
06	Coordinación de estrategias de recursos humanos	Se coordinará con el Director, Jefe o Encargado del área evaluada, en primera instancia, reuniones de reforzamiento con el personal, que presenta deficiencias en su desempeño. En segunda instancia, se considerará la aplicación de medidas disciplinarias y/o movimientos de personal. Y se continúa en la etapa 7.	Gerente General
07	Continuar con los protocolos actuales	En vista de que el nivel y la calidad del servicio al usuario, es satisfactoria, se toma la decisión de continuar trabajando bajo esos estándares.	Gerente General
08	Envío de nota de aprobación del servicio	Se remite nota al Director, Jefe o Encargado de la dependencia evaluada. En la que se le comunique que el área de atención al usuario bajo su cargo, fue evaluada y que los resultados de dicha evaluación fueron positivos, solicitándole que esta información sea compartida con su equipo de trabajo. Para efectos motivacionales.	Gerente General
09	Emitir orden de archivo	De todo lo actuado, se deberá dejar constancia escrita y se emitirá orden a la Secretaria de Gerencia, para que archive dicha información, como documentación de respaldo.	Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VERIFICAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-009



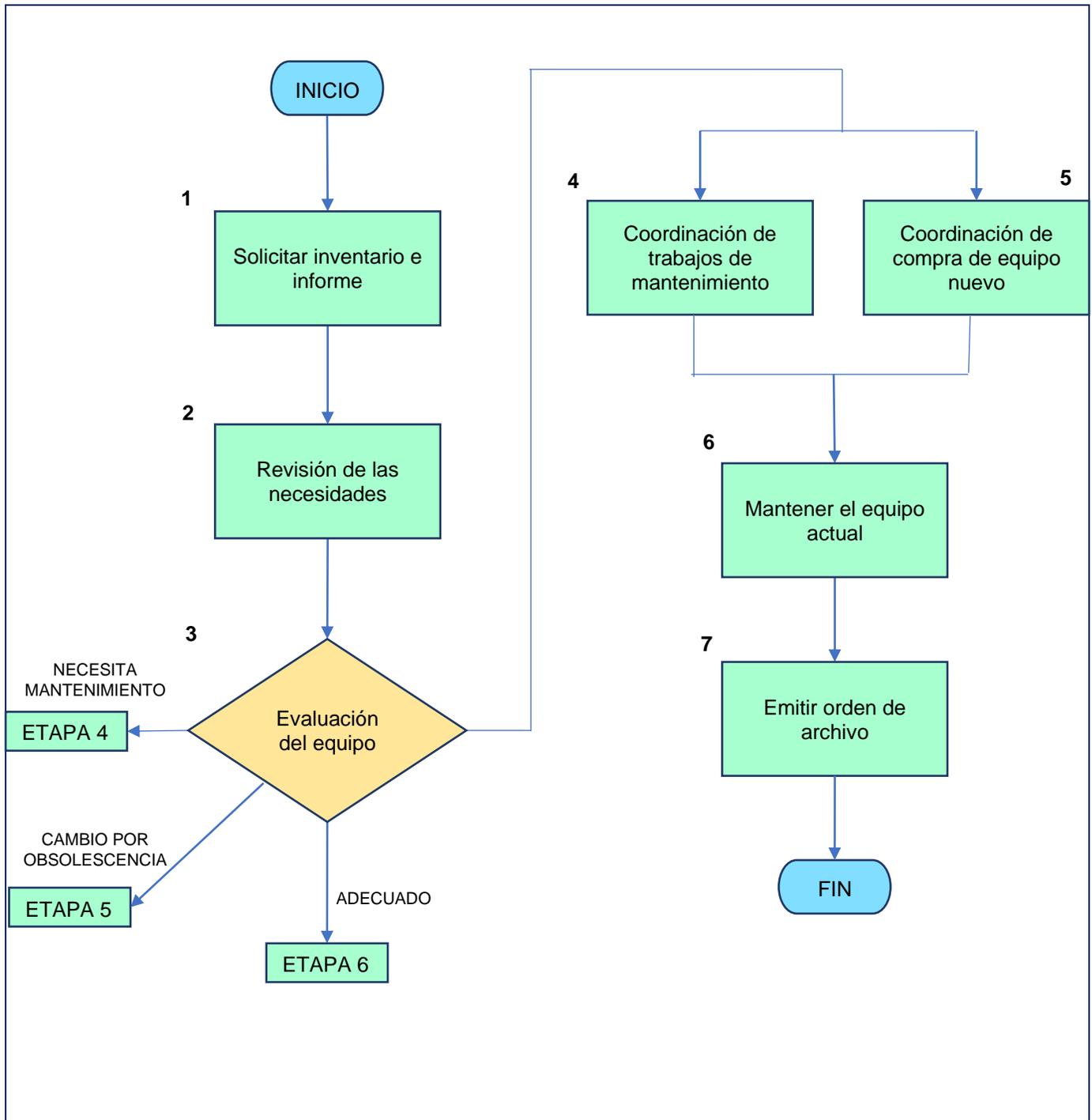
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR QUE SE CUENTE CON EL EQUIPO TECNOLÓGICO Y DE CÓMPUTO ADECUADO Y NECESARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		MAXIMIZAR EL APROVECHAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS, DE LOS COLABORADORES Y LAS VENTAJAS QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA. MEDIANTE LA DOTACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y OPORTUNA DE EQUIPO ADECUADO, PARA EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-010
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Solicitar inventario e informe	Una vez al año, se solicitará al personal de Gerencia General, que presente un inventario actualizado del equipo tecnológico y de cómputo con que cuentan para el desempeño de sus funciones. Y un informe del estado físico y funcional de dicho equipo.	Gerente General
02	Revisión de las necesidades	Se revisarán la naturaleza de las funciones de cada colaborador, para determinar si el equipo con que cuentan, se adapta a estas necesidades. Debiendo considerar, además, aspectos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Favorecer la comunicación. ✓ Romper la barrera de la distancia. ✓ Brindar rapidez en el flujo de intercambio de la información en tiempo real. ✓ Aumentar la seguridad y el resguardo de la información. ✓ Abrir opciones para el teletrabajo. ✓ Incrementar la eficiencia y la productividad. ✓ Facilitar la capacitación y el aprendizaje. 	Gerente General
03	Evaluación del equipo	Si el equipo actual es adecuado a las necesidades de funcionamiento y desempeño laboral, se continuará en la etapa 6. Si se determina que el equipo es adecuado, pero necesita mantenimiento, se continúa en la etapa 4. Si el equipo debe ser actualizado por obsolescencia se continuará en la etapa 5.	Gerente General
04	Coordinación de trabajos de mantenimiento	Se coordinará con el encargado de informática, los trabajos de mantenimiento del hardware y de mantenimiento y/o actualización del software del equipo. Y se seguirá en la etapa 6.	Gerente General
05	Coordinación de compra de equipo nuevo	Se gestionará ante el Alcalde Municipal, la autorización para la compra de equipo tecnológico nuevo, que responda a las necesidades de funcionamiento y desempeño laboral, de Gerencia.	Gerente General
06	Mantener el equipo actual	Comprobado que el equipo tecnológico con que se cuenta actualmente, es adecuado y satisface las necesidades de funcionamiento y desempeño laboral, se toma la decisión de mantenerlo en total operatividad.	Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		VERIFICAR QUE SE CUENTE CON EL EQUIPO TECNOLÓGICO Y DE CÓMPUTO ADECUADO Y NECESARIO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		MAXIMIZAR EL APROVECHAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS, DE LOS COLABORADORES Y LAS VENTAJAS QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA. MEDIANTE LA DOTACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y OPORTUNA DE EQUIPO ADECUADO, PARA EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO GEREN-010
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
07	Emitir orden de archivo	Se emitirá orden a la Secretaria de Gerencia, para que archive toda la documentación que resulte de la ejecución del presente procedimiento, para su conservación, resguardo y consulta futura.	Gerente General



¡Una administración diferente!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	VERIFICAR QUE SE CUENTE CON EL EQUIPO TECNOLÓGICO Y DE CÓMPUTO ADECUADO Y NECESARIO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-010

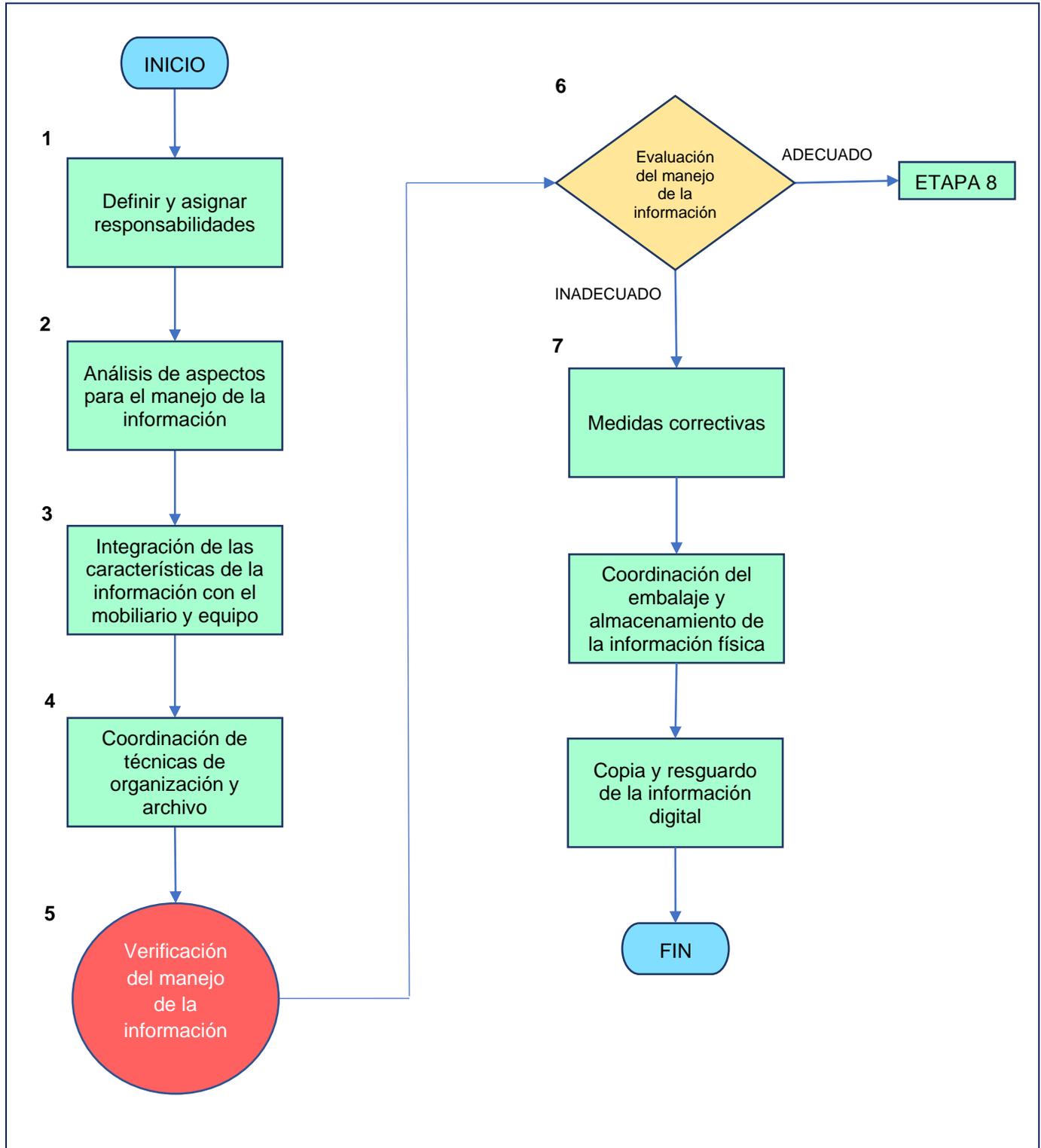


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE GERENCIA.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		ESTABLECER DE MANERA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE Y EFICIENTE, CONTROLES INTERNOS, QUE GARANTICEN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE COMPETE A GERENCIA. ELIMINANDO LOS RIESGOS DE PÉRDIDA, POR DAÑO EN EL EQUIPO, SABOTAJES, FALLOS EN LA RED ELÉCTRICA, ROBOS, DESASTRES NATURALES O SINIESTROS.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-011
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Definir y asignar responsabilidades	En base a las funciones establecidas en el descriptor de puestos. Se define y asigna la responsabilidad en el manejo de la información, que le compete a cada colaborador de Gerencia.		Gerente General
02	Análisis de aspectos, para el manejo de la información	Se analizan aspectos críticos en el tipo y características de la información que compete a Gerencia, para su manejo eficiente. Tales como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Volumen ✓ Rapidez ✓ Confidencialidad ✓ Autenticidad ✓ Disponibilidad ✓ Integridad ✓ Auditabilidad ✓ Respaldo 		Gerente General
03	Integración de las características de la información con el mobiliario y equipo	Considerando los aspectos de la información que se maneja, se debe proveer a los colaboradores de Gerencia, del mobiliario, útiles de oficina y equipo tecnológico adecuado, que se ajuste a las necesidades y características de la información.		Gerente General
04	Coordinación de técnicas de organización y archivo	Conjuntamente con los colaboradores, se deben coordinar las técnicas de organización y archivo físico y digital, más eficientes para el manejo de la información.		Gerente General
05	Verificación del manejo de la información	Al menos dos veces al año, se realizará una verificación del cumplimiento del manejo adecuado de la información. Con cada colaborador de Gerencia.		Gerente General
06	Evaluación del manejo de la información	Si el manejo de la información es el adecuado, se continuará en la etapa 8. Si se detectan deficiencias en el manejo de la información, se continúa en la etapa 7.		Gerente General
07	Medidas correctivas	Se le indicará al colaborador de Gerencia, las fallas que se han detectado en el manejo de la información. Así como las medidas correctivas que deberá implementar en lo sucesivo.		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE GERENCIA.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		ESTABLECER DE MANERA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE Y EFICIENTE, CONTROLES INTERNOS, QUE GARANTICEN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE COMPETE A GERENCIA. ELIMINANDO LOS RIESGOS DE PÉRDIDA, POR DAÑO EN EL EQUIPO, SABOTAJES, FALLOS EN LA RED ELÉCTRICA, ROBOS, DESASTRES NATURALES O SINIESTROS.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-011
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
08	Coordinación del embalaje y almacenamiento de la información física	Al final de cada período fiscal, se verificará que toda la documentación física recibida o generada por parte de Gerencia, sea cuidadosamente empaquetada dentro de contenedores plenamente identificados, cuyo material brinde protección contra el polvo, la humedad y que sean fáciles de manipular, para su transportación final a los cuartos de almacenamiento.		Gerente General
09	Copia y resguardo de la información digital	Toda la información guardada digitalmente en los dispositivos de almacenamiento masivo (USB), por cada colaborador de Gerencia, se deberá copiar en un disco duro externo, que funcionará como Back Up, de Gerencia. Quedando bajo el resguardo del Gerente.		Gerente General

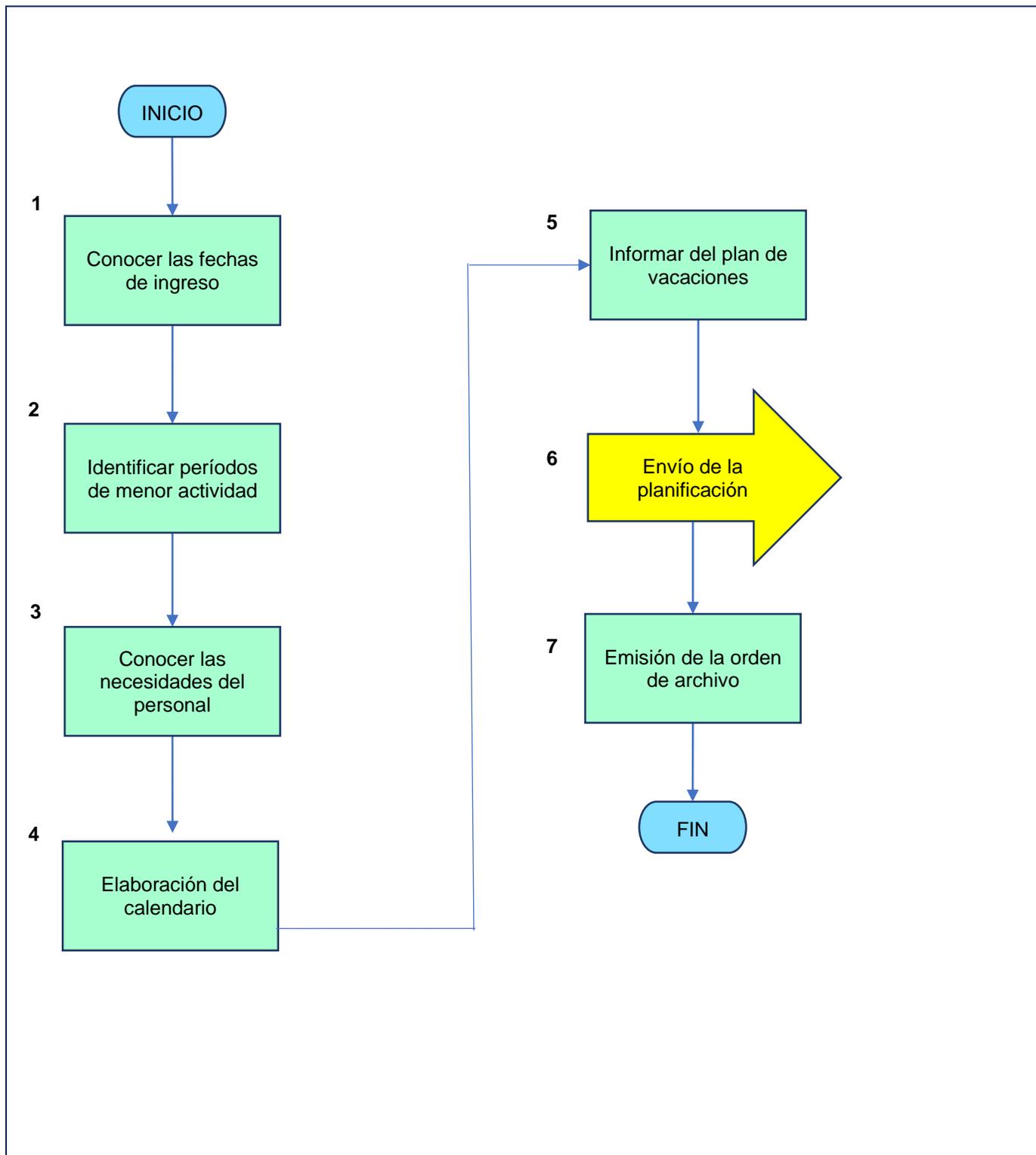
¡Una administración diferente!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE GERENCIA.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-011



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PLANIFICAR Y REPORTAR LA PROGRAMACIÓN DE VACACIONES		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		GESTIONAR DE MANERA ÉTICA, ÍNTEGRA, TRANSPARENTE, OPORTUNA Y EFICIENTE, LAS VACACIONES DEL PERSONAL, MEDIANTE UN SISTEMA DE CONTROL, QUE PERMITA LA OPERACIÓN CONTINUA DE LAS ACTIVIDADES DE GERENCIA, EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y PROMUEVA LA SATISFACCIÓN LABORAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-012
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Conocer las fechas de ingreso	Solicitar a Recursos Humanos, la información sobre las fechas de inicio de labores del personal de Gerencia, para tener un punto de partida para llevar a cabo la planificación de las vacaciones.		Gerente General
02	Identificar períodos de menor actividad	Se deberán identificar las temporadas del año, en donde se registre menor actividad en la Oficina de Gerencia. Para efectos de necesidad de menos personal.		Gerente General
03	Conocer las necesidades del personal	En reuniones cortas con el personal se pueden conocer las necesidades o preferencias del personal para gozar de su período vacacional en ciertas épocas del año. Siempre que estas no afecten la continuidad y la calidad del servicio.		Gerente General
04	Elaboración del calendario	Se establecerán los períodos vacacionales del personal de Gerencia, tomando en consideración las situaciones planteadas, en las anteriores etapas. Debiendo elaborar el calendario respectivo, en donde se visualicen dichos períodos, de acuerdo a lo que estipula la ley de la materia.		Gerente General
05	Informar del plan de vacaciones	Todos los colaboradores de Gerencia deben conocer el calendario elaborado por el Jefe Inmediato y las fechas en que deberán turnarse. Para efectos de repartirse equitativamente la carga de trabajo extra y que las tareas clave, se sigan ejecutando.		Gerente General
06	Envío de la planificación	Finalizada la planificación y calendarización de los períodos vacacionales, se envía a la Dirección de Recursos Humanos, para los efectos correspondientes.		Gerente General
07	Emisión de la orden de archivo	De todo lo actuado, se deberá dejar constancia escrita, para efectos de respaldo. Debiendo emitir orden a la Secretaria de Gerencia, para que archive toda la documentación que resulte del cumplimiento del presente procedimiento.		Gerente General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PLANIFICAR Y REPORTAR LA PROGRAMACIÓN DE VACACIONES		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	GEREN-012



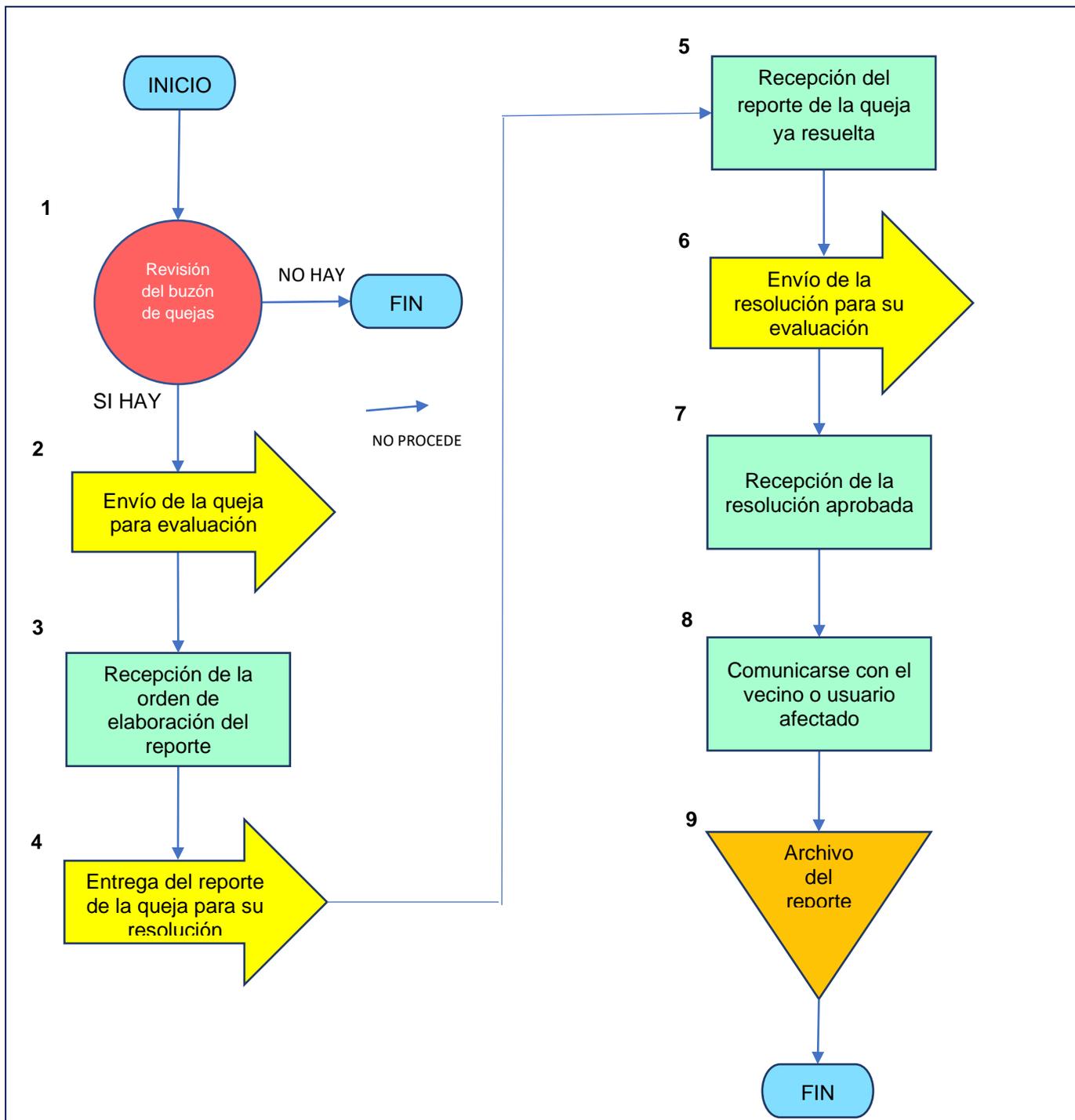
PROCEDIMIENTOS DEL ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL



¡Una administración diferente!

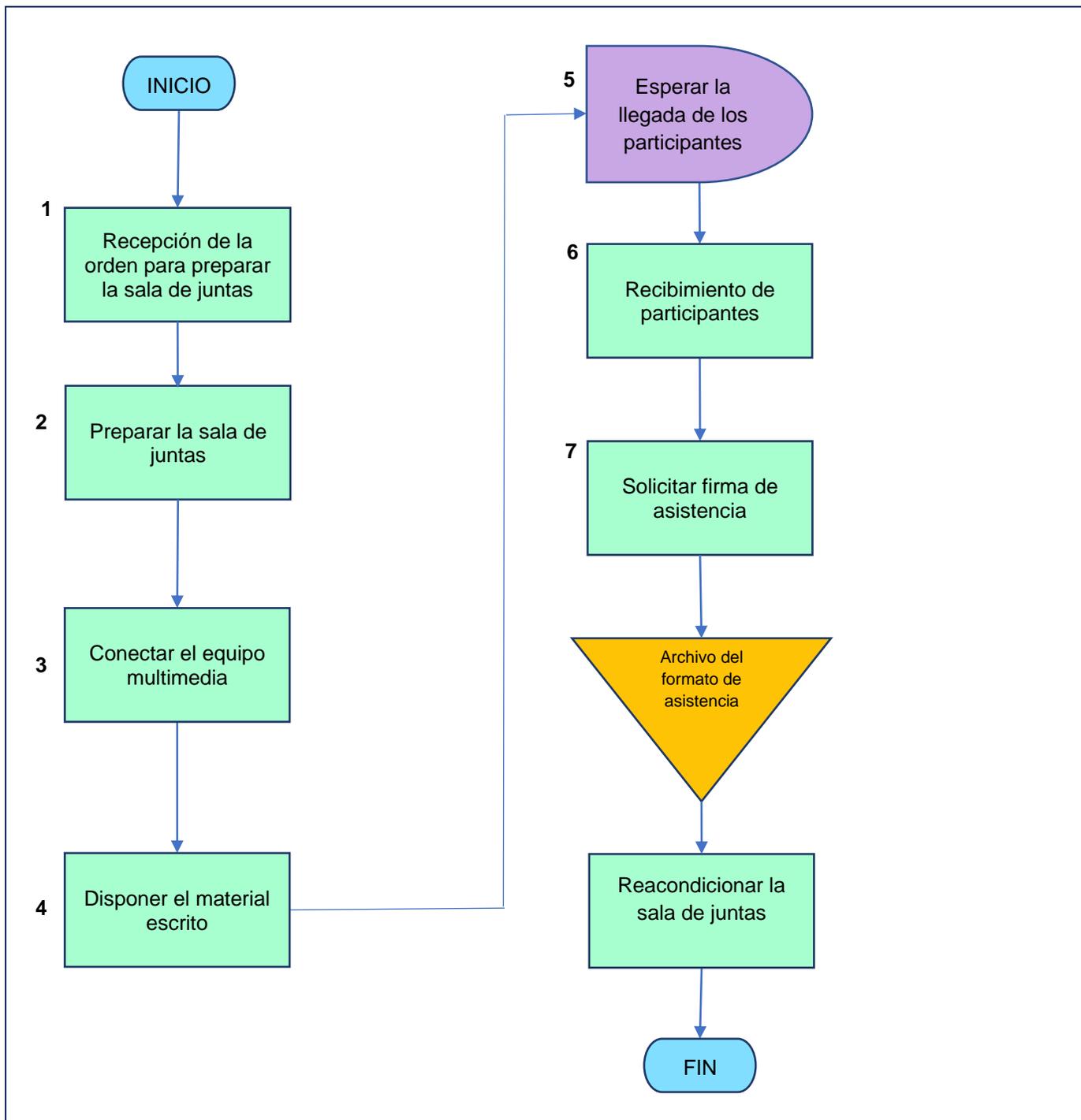
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ADMINISTRACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Resolver de manera ética, íntegra y transparente, las situaciones anómalas que plantean los vecinos y usuarios de los servicios públicos municipales y que afectan la calidad eficiencia e imagen de la administración municipal.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO ASIST-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Revisión del Buzón de Quejas	Revisar diariamente el buzón de quejas, en horario de las 4 de la tarde. Si se encuentra alguna boleta se continúa en la etapa 2. Si no hay boletas, se finaliza el procedimiento.	Asistente de Gerencia
02	Envío de la queja para evaluación	La queja encontrada en el buzón, se envía al Gerente General, para que evalúe si procede o se desestima la queja presentada.	Asistente de Gerencia
03	Recepción de la orden de elaboración del reporte	Si procede la queja, se elabora un reporte, del cual se imprimirá original y copia.	Asistente de Gerencia
04	Entrega del reporte de la queja para su resolución	Se cursa el reporte elaborado, al Director, Jefe o Encargado de la dependencia aludida, para que resuelva la situación planteada.	Asistente de Gerencia
05	Recepción del reporte de la queja ya resuelta	Se recibe de parte del Director, Jefe o Encargado de la dependencia aludida, el reporte de la queja presentada, debidamente resuelta.	Asistente de Gerencia
06	Envío de la resolución para su evaluación	Se envía al Gerente General, la resolución implementada por el Director, Jefe o Encargado de la dependencia, para su evaluación.	Asistente de Gerencia
07	Recepción de la resolución aprobada	Se recibe el reporte, con el visto bueno del Gerente General, con respecto a la resolución adoptada.	Asistente de Gerencia
08	Comunicarse con el vecino o usuario afectado	Una vez implementada una solución eficaz. Se tendrá comunicación vía telefónica con el vecino o usuario que presentó la queja, para darle a conocer sobre la resolución que se le brindó a su caso.	Asistente de Gerencia.
09	Archivo del reporte	Finalmente, se archiva el reporte, la resolución de la queja y la boleta de queja original, presentada por el vecino o usuario. Como documento de respaldo.	Asistente de Gerencia.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-001



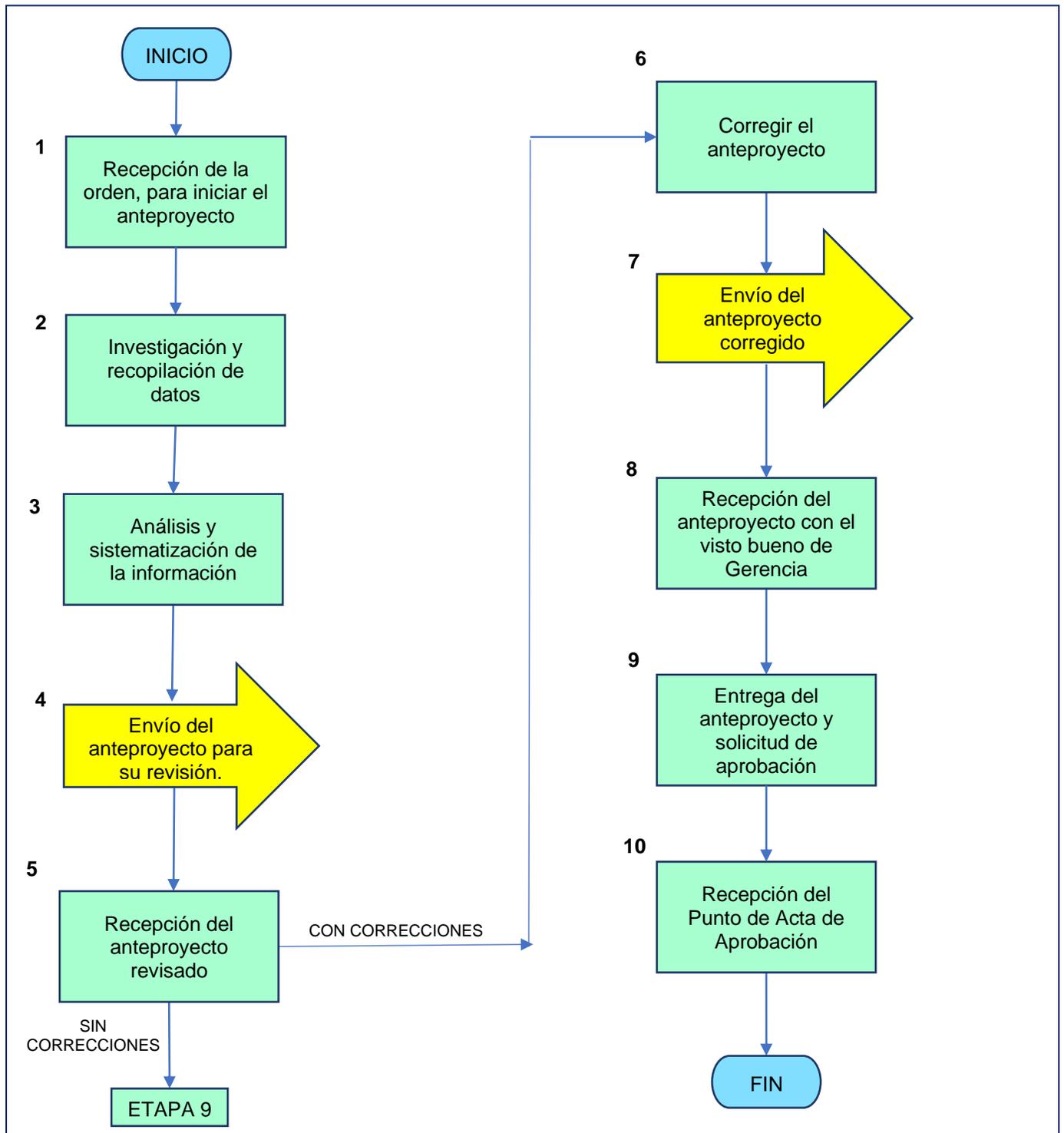
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PREPARAR LA SALA DE JUNTAS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Disponer de manera eficiente, ética, íntegra y transparente, de un lugar adecuado, con mobiliario y recursos audiovisuales y materiales, para llevar a cabo reuniones de trabajo, que convoque el Gerente General.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Recepción de la orden, para preparar la sala de juntas	Se recibe la orden verbal o escrita de parte del Gerente, para que se prepare la sala de juntas, un día específico de acuerdo a su planificación.		Asistente de Gerencia
02	Preparar la sala de juntas	El día del evento, una hora antes del inicio de la sesión, se verifica la limpieza del área, se prepara el mobiliario necesario,		Asistente de Gerencia
03	Conectar el equipo multimedia	Se conecta el equipo audiovisual a utilizar (computadora, cañonera, televisión, bocinas externas, micrófono, iluminación ambiente, entre otros a necesitar).		Asistente de Gerencia
04	Disponer el material escrito	Se coloca en el lugar de cada participante, el material escrito, que se ha preparado, para tratar en la reunión.		Asistente de Gerencia
05	Esperar la llegada de los participantes	Se contempla un tiempo de espera de 15 minutos, después de la hora programada para dar inicio a la reunión.		Asistente de Gerencia
06	Recibimiento de participantes	Se le da la bienvenida a cada invitado y se le ubica en el lugar correspondiente.		Asistente de Gerencia
07	Solicitar firma de asistencia	Se solicita la firma en un formato, a cada participante de la reunión como constancia de su asistencia a la misma.		Asistente de Gerencia
08	Archivo del formato de asistencia	Completadas todas las firmas, en el formato de asistencia, se procede a archivarlo, como documento de respaldo.		Asistente de Gerencia
09	Reacondicionar la sala de juntas	Finalizada la reunión, se procede a desconectar y guardar el equipo audiovisual, a ordenar el mobiliario y a verificar que se realice la limpieza respectiva.		Asistente de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PREPARAR LA SALA DE JUNTAS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-002



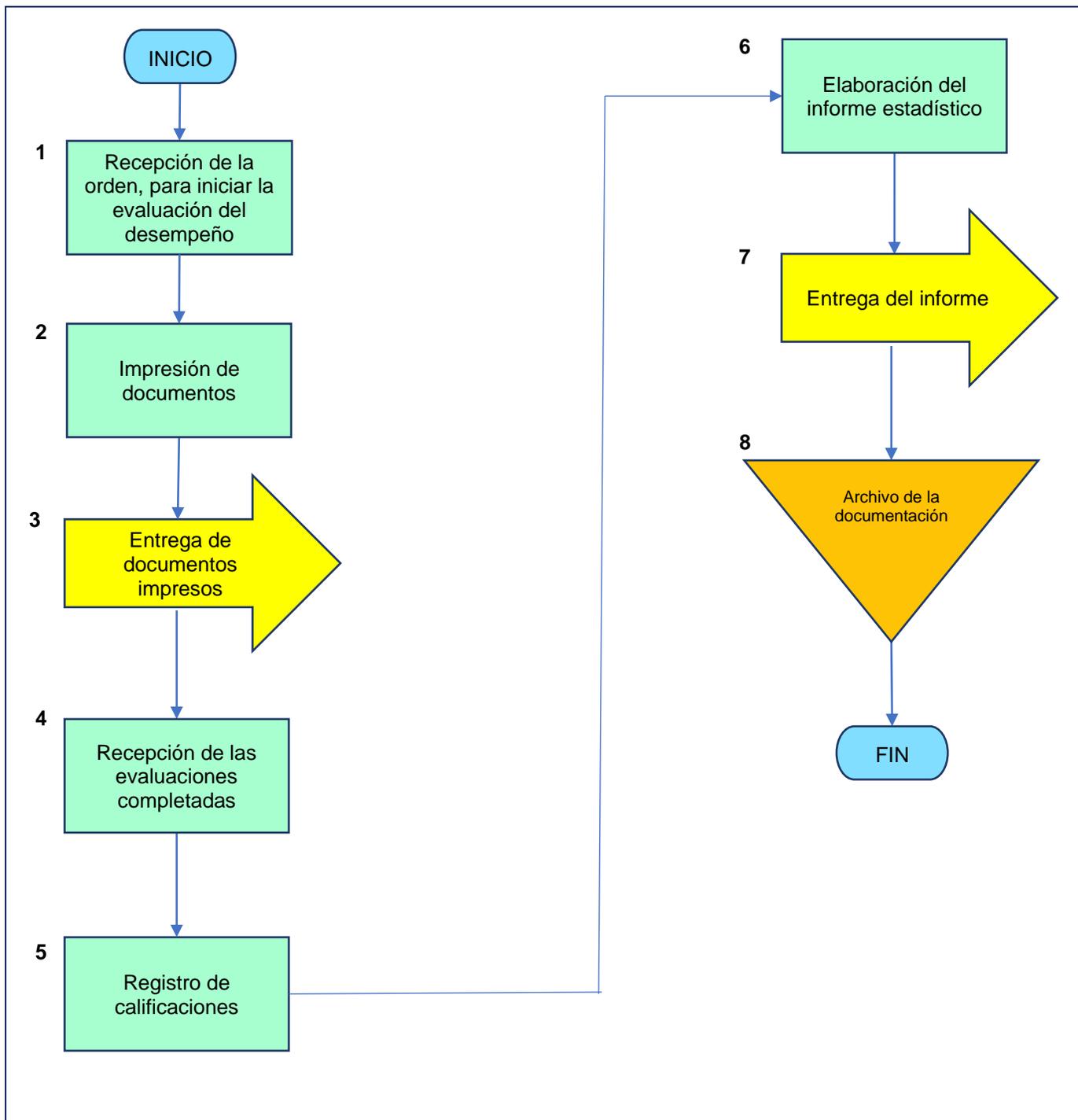
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE MANUALES Y REGLAMENTOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Contar con documentos técnico-administrativos, que regulen de manera ética, íntegra, transparente y eficiente, los diferentes aspectos que involucra, el funcionamiento de una dependencia municipal o de una actividad que es competencia propia de la Municipalidad.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-003
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Recepción de la orden, para iniciar el anteproyecto	Se recibe la orden por escrito, de parte del Gerente, para iniciar el anteproyecto de elaboración o actualización de un Reglamento o Manual Administrativo, competencia del área de Gerencia.		Asistente de Gerencia
02	Investigación y recopilación de datos	Se realizan investigaciones bibliográficas, documentales, virtuales y entrevistas. Para la obtención de la información necesaria.		Asistente de Gerencia
03	Análisis y sistematización de la información	Recabada la información necesaria, se procede al estudio y análisis de la misma, para ir sistematizándola dentro de lo que será la estructura del anteproyecto		Asistente de Gerencia
04	Envío del anteproyecto para su revisión	Finalizado el anteproyecto, se envía al Gerente General, para su revisión y para que efectúe las observaciones o correcciones que considere pertinente		Asistente de Gerencia
05	Recepción del anteproyecto revisado	Se recibe el anteproyecto revisado por parte del Gerente General, si no tiene ninguna corrección y todo está ajustado a la realidad actual y a las necesidades de funcionamiento de la Municipalidad. Se continua en la etapa 9. Si tiene correcciones que deban hacerse, se seguirá en la etapa 6.		Asistente de Gerencia
06	Corregir el anteproyecto	Se realizan las correcciones en el anteproyecto, de acuerdo a las indicaciones dadas por el Gerente General.		Asistente de Gerencia
07	Envío del anteproyecto corregido	Efectuadas las correcciones, se envía nuevamente el anteproyecto al Gerente General para su revisión final.		Asistente de Gerencia
08	Recepción del anteproyecto con el visto bueno de Gerencia	Verificadas las correcciones, se recibe el anteproyecto juntamente con el visto bueno emitido por el Gerente General.		Asistente de Gerencia
09	Entrega del anteproyecto y solicitud de aprobación	Se traslada el anteproyecto con el visto bueno de Gerencia, a la Secretaría Municipal, adjuntando una solicitud firmada por el Gerente, dirigida al Honorable Concejo Municipal, para que en sesión ordinaria discuta y apruebe el anteproyecto elaborado.		Asistente de Gerencia
10	Recepción del Punto de Acta de Aprobación	Se recibe de parte del Secretario Municipal, la Certificación del Punto de Acta de Aprobación del Proyecto, por parte del Honorable Concejo Municipal.		Asistente de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE MANUALES Y REGLAMENTOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-003



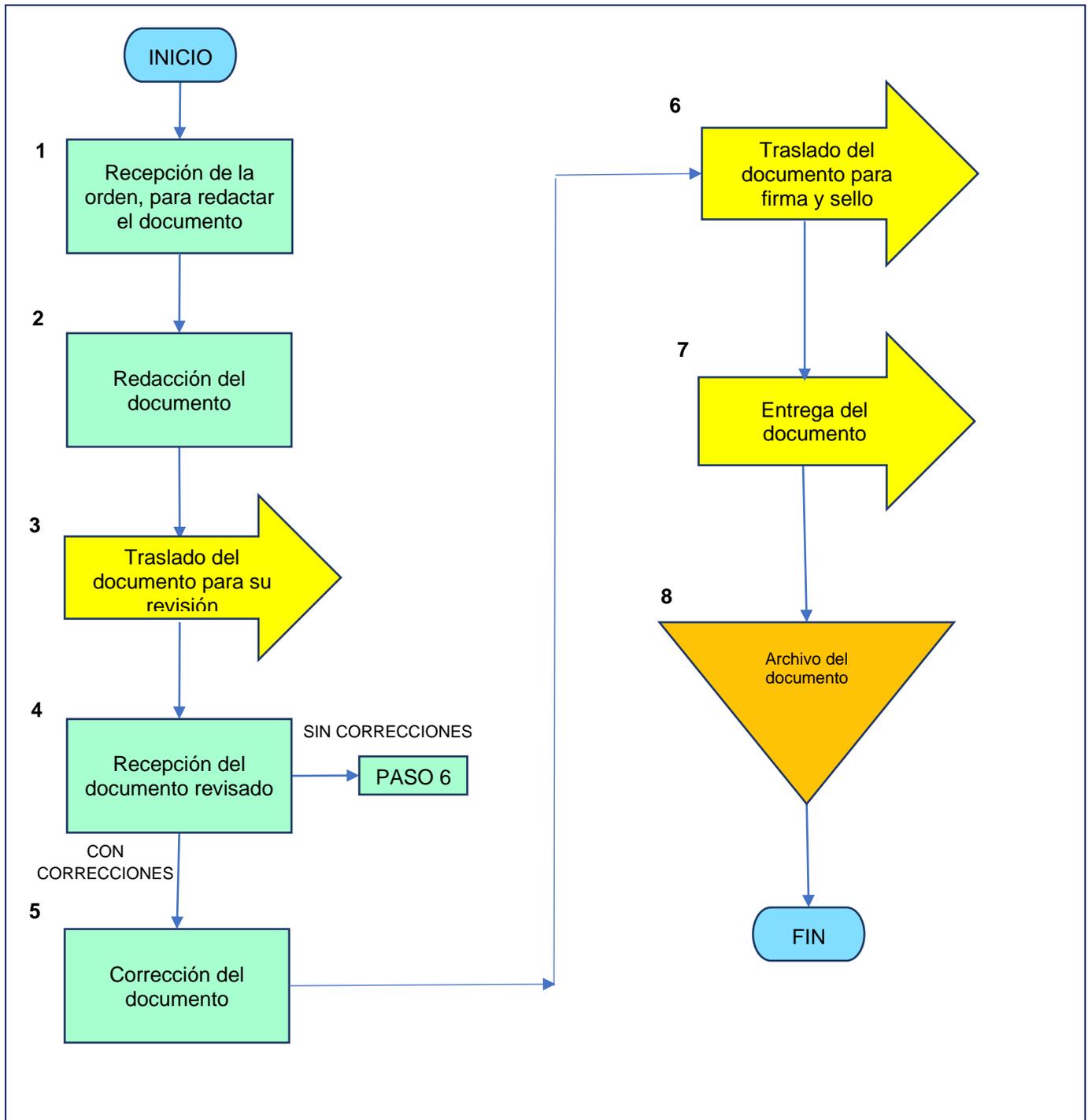
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Facilitar el proceso de evaluación del desempeño, de forma ética, íntegra, transparente y eficiente. Manteniendo actualizado el Manual, los instrumentos e instructivos que se aplicarán en la evaluación. Apoyando logísticamente, en su aplicación. Así como la recopilación y presentación de resultados, que contribuirán en la toma de decisiones de Recursos Humanos, Gerencia y Alcaldía.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-004
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Recepción de la orden, para iniciar la evaluación del desempeño	Se recibe la orden por escrito, de parte del Gerente, para iniciar las actividades de evaluación del desempeño, establecida para el mes de noviembre de cada año.		Asistente de Gerencia
02	Impresión de documentos	Se imprimen los instrumentos de evaluación, así como los instructivos que utilizarán los Directores, jefes y encargados de dependencias.		Asistente de Gerencia
03	Entrega de documentos impresos	Los instrumentos e instructivos impresos, se entregan a los Directores, Jefes y Encargados por medio de un Oficio de Gerencia. En donde se les concede un período perentorio de 10 días hábiles para que puedan devolver los instrumentos de evaluación debidamente llenos.		Asistente de Gerencia
04	Recepción de las evaluaciones completadas	Se reciben de parte de los Directores, Jefes y Encargados de las dependencias municipales, los instrumentos de evaluación debidamente completados y firmados por los participantes.		Asistente de Gerencia
05	Registro de calificaciones	Se procede a registrar en formato de Excel, las calificaciones obtenidas por los empleados que han sido evaluados.		Asistente de Gerencia
06	Elaboración de informe estadístico	Una vez tabulados los datos obtenidos, se elabora el informe de la evaluación del desempeño, en el cual se presentan descriptiva y/o gráficamente, los resultados individuales y por niveles jerárquicos de la Municipalidad. Así como las deficiencias de desempeño más relevantes, identificadas a través de los indicadores evaluados.		Asistente de Gerencia
07	Entrega del Informe	Se entregan copias del informe al Gerente General, Directora de Recursos Humanos y Alcalde Municipal, para la toma de decisiones.		Asistente de Gerencia
08	Archivo de la documentación	Finalizado el procedimiento, se archivan todas las evaluaciones de desempeño y copia del informe, como documentos de respaldo.		Asistente de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-004



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REDACTAR NOTAS VARIAS, OFICIOS, CIRCULARES Y MEMORANDOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Transmitir por escrito, de forma clara, precisa, ética, íntegra y transparente, la información necesaria para el adecuado funcionamiento de la Municipalidad. Sirviendo además como constancia y respaldo de la actuación Gerencial.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-005
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Recepción de la orden, para redactar el documento	Se recibe la orden verbal, de parte del Gerente, para elaborar la notificación, oficio, circular o memorando.		Asistente de Gerencia
02	Redacción del documento	Se elabora el documento, en una hoja membretada, de papel bond, tamaño carta u oficio. En base a las instrucciones y demás detalles del mensaje que se desea transmitir. Debiendo numerar correlativamente el documento, para su plena identificación.		Asistente de Gerencia
03	Traslado del documento para su revisión	Finalizada la redacción, se traslada el documento en original y copia al Gerente, para su revisión.		Asistente de Gerencia
04	Recepción del documento revisado	Se recibe el documento revisado de parte del Gerente. Si se ha determinado que el documento está redactado correctamente y transmite de forma clara, sencilla y objetiva la esencia del mensaje, se continúa el procedimiento en el paso 6. Si hay que realizarle alguna corrección se continúa en el paso 5.		Asistente de Gerencia
05	Corrección del documento	Se realizan las correcciones en el documento de acuerdo a las indicaciones dadas por el Gerente General.		Asistente de Gerencia
06	Traslado del documento para firma y sello	Efectuadas las correcciones, se traslada el documento al Gerente, para que lo firme y selle.		Asistente de Gerencia
07	Entrega del documento	El documento firmado y sellado se traslada al conserje asignado a Gerencia, para que lo entregue a donde corresponda. Debiendo regresar una copia firmada y sellada de recibido.		Asistente de Gerencia
08	Archivo del documento	La copia del documento sellado y firmado de recibido, se archiva como documento de respaldo.		Asistente de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REDACTAR NOTAS VARIAS, OFICIOS, CIRCULARES Y MEMORANDOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	ASIST-005



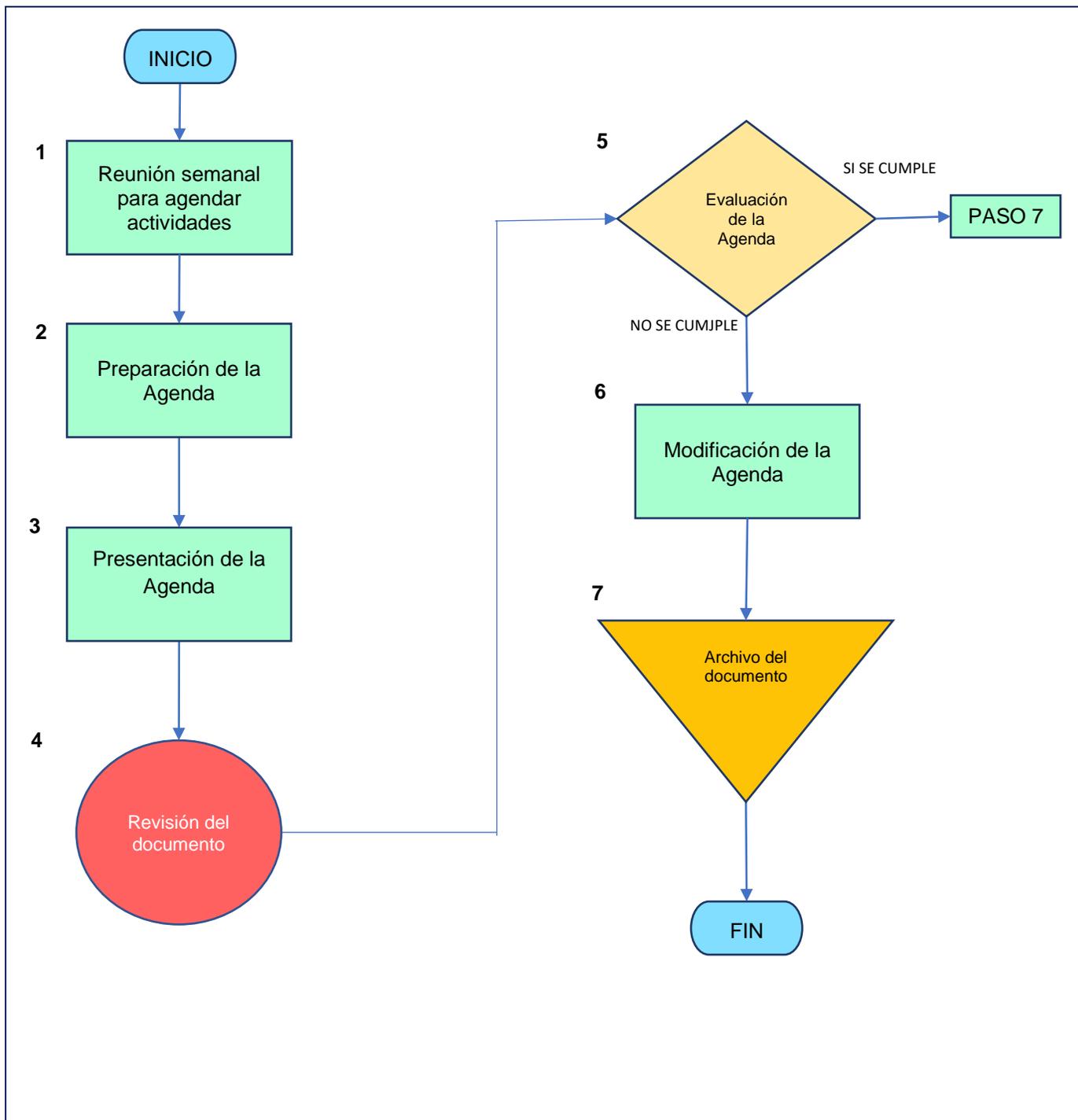


PRODECIMIENTOS DE LA SECRETARIA DE
GERENCIA GENERAL

¡Una administración diferente!

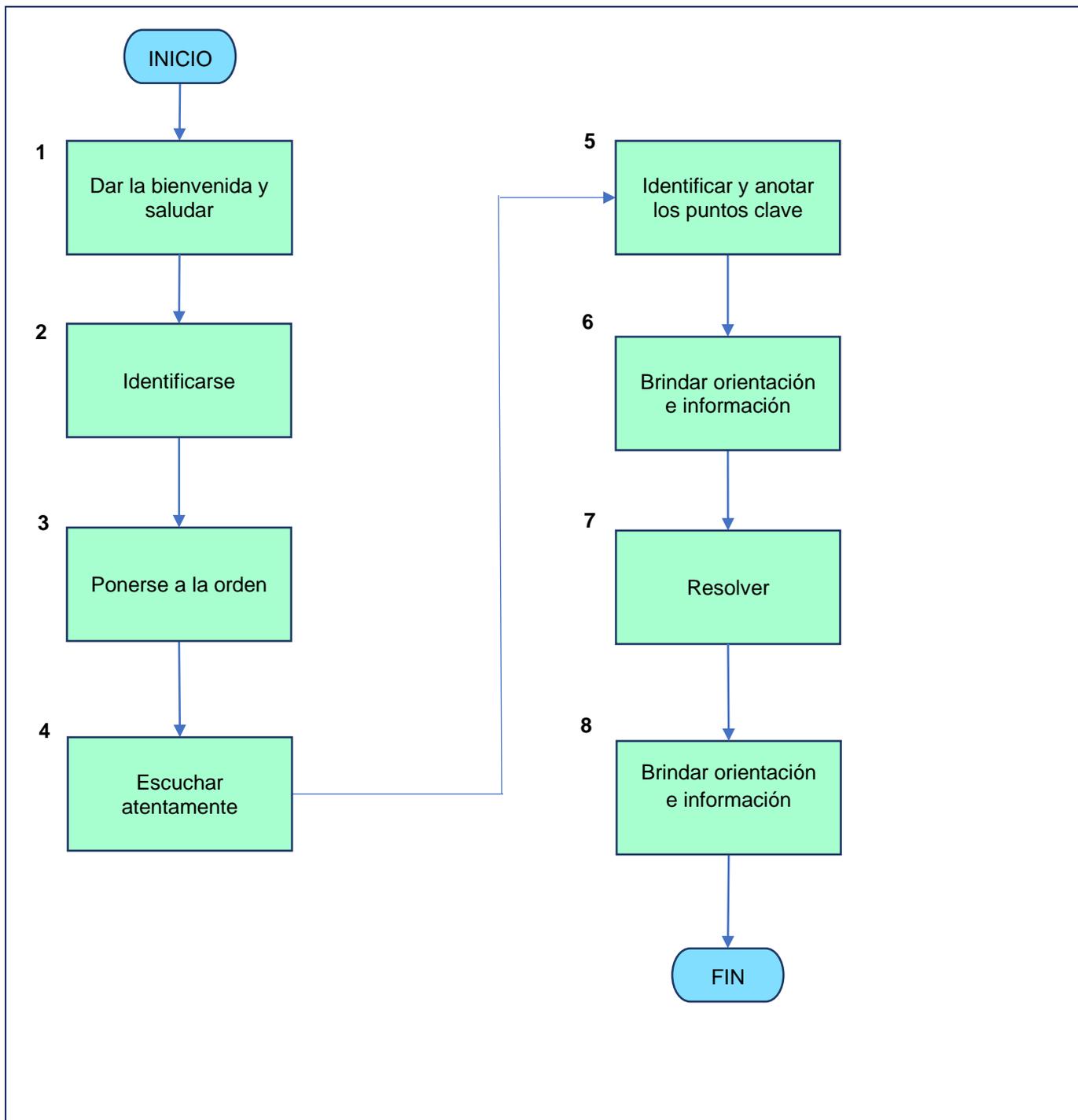
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		LLEVAR LA AGENDA DE TRABAJO DEL GERENTE GENERAL		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Contar con una herramienta administrativa, para programar de manera ética, íntegra, transparente oportuna y eficiente, las actividades prioritarias del Gerente General.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-001
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Reunión semanal, para agendar actividades	Todos los días viernes se realiza una reunión con el Gerente General, para recibir el listado de actividades prioritarias que deberán ejecutarse durante la semana siguiente.		Secretaria de Gerencia
02	Preparación de la Agenda	Con base al listado de actividades recibido, se procede a anotar en la agenda, de forma cronológica cada una de ellas, de acuerdo al día de la semana que le corresponde, incluyendo horarios, lugares y demás detalles relevantes.		Secretaria de Gerencia
03	Presentación de la Agenda	Al inicio de la jornada de trabajo, se entrega al Gerente General, la agenda del día, impresa en una hoja de papel bond tamaño carta, debidamente firmada.		Secretaria de Gerencia
04	Revisión de la Agenda	Al final de la jornada, se revisa la agenda el día, para establecer que actividades se cumplieron y cuáles no.		Secretaria de Gerencia
05	Evaluación de la Agenda	Si se cumplieron todas las actividades programadas, se continúa en la etapa 7. Si no se cumplieron todas las actividades, se deberán reprogramar, en el día que indique el Gerente.		Secretaria de Gerencia
06	Modificación de la Agenda	De acuerdo a las necesidades del trabajo y por instrucciones del Gerente, se podrán agregar, eliminar o reprogramar, ciertas actividades, ya sea para el curso del mismo día o para cualquier otro día de la semana laboral.		Secretaria de Gerencia
07	Archivo de la Agenda	Efectuadas las modificaciones respectivas, se procede a archivar la Agenda del Día, que servirá como documento de respaldo del trabajo que fue realizado.		Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	LLEVAR LA AGENDA DE TRABAJO DEL GERENTE GENERAL		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-001



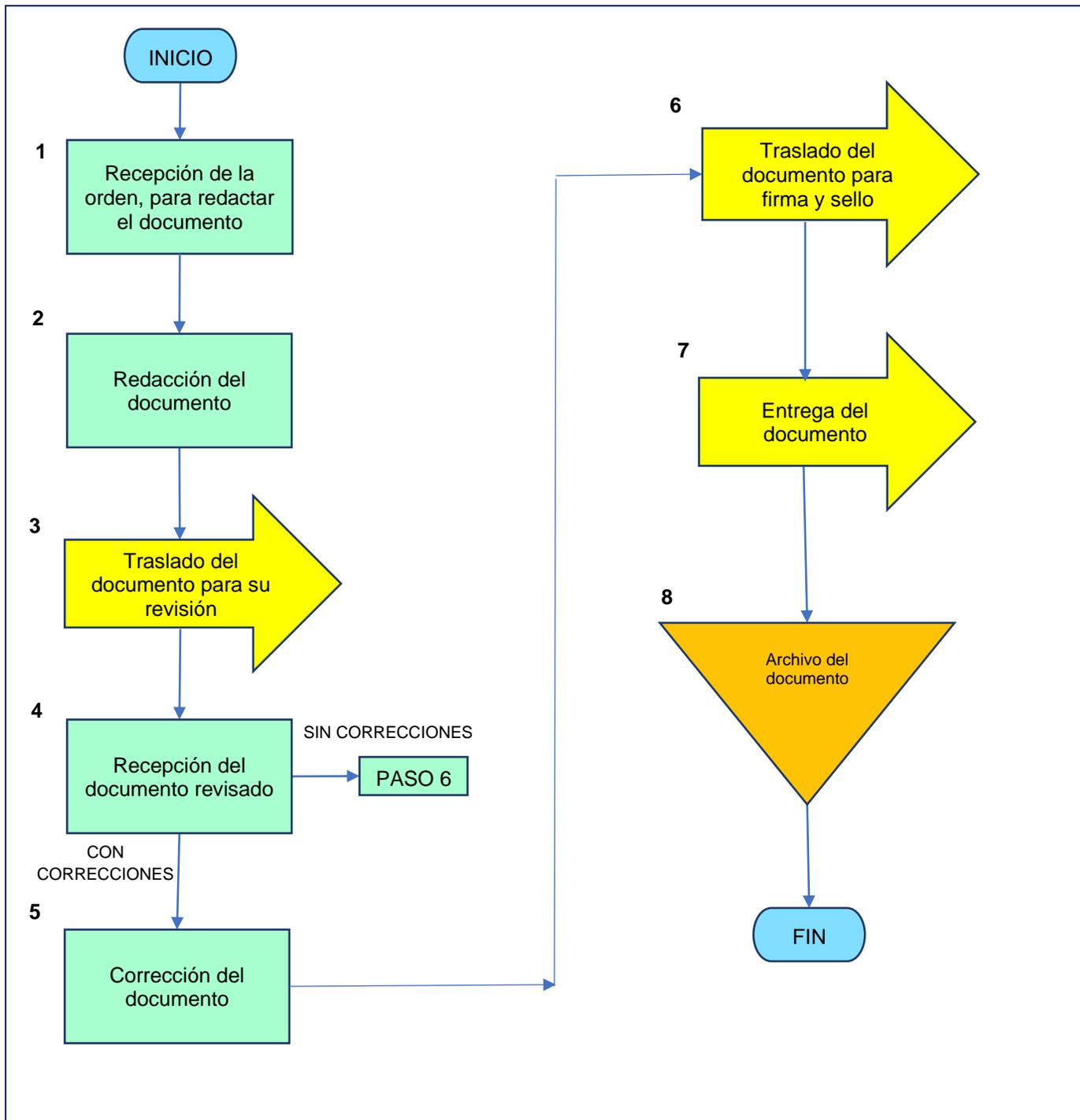
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ATENCIÓN AL PÚBLICO		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Establecer la forma adecuada, tanto ética, personal y profesionalmente, en que la Secretaria debe de actuar, con toda persona que se presenta a la Oficina de Gerencia General, para realizar alguna gestión de competencia municipal.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-002
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Dar la bienvenida y saludar	Al momento de que una persona se presente a la oficina; con un tono suave, se le invita a que pase adelante y se le recibe con un saludo cordial y respetuoso, invitándole a que tome asiento.		Secretaria de Gerencia
02	Identificarse	Brindar el nombre propio e identificarse como Secretaria de Gerencia, ante la persona que visita. De la misma forma se pregunta con quién se tiene el gusto. Manteniendo en todo momento el contacto visual.		Secretaria de Gerencia
03	Ponerse a la orden	Inmediatamente después de identificarse, se le pregunta: ¿en qué puedo servirle? o ¿en qué puedo ayudarle?		Secretaria de Gerencia
04	Escuchar atentamente	Permitir que la persona, exprese abiertamente el motivo de su visita, debiendo escuchar con mucha atención su planteamiento. Y solo intervenir cuando sea estrictamente necesario.		Secretaria de Gerencia
05	Identificar y anotar los puntos clave	Durante la comunicación, se deben identificar los puntos clave del mensaje que está transmitiendo. Y al finalizar deberá anotarlos en su libreta para tenerlos presentes en cualquier momento.		Secretaria de Gerencia
06	Brindar orientación e información	Respecto a lo que formule, se le dará la orientación e información pertinente y se tomarán las acciones necesarias para atender su demanda de manera ágil, ética, íntegra y transparente.		Secretaria de Gerencia
07	Resolver	Si está dentro de su competencia resolverá la situación en el mismo momento. Si no, se presentará el caso al Gerente General, quien resolverá de conformidad. Y se le solicitará un número de contacto telefónico para informarle cómo va el progreso de su trámite.		Secretaria de Gerencia
08	Despedida	Finalizado el trámite, se pone de pie y se despide cortésmente de la persona. Indicándole que ha sido un gusto, haberle servido.		Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN AL PÚBLICO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-002



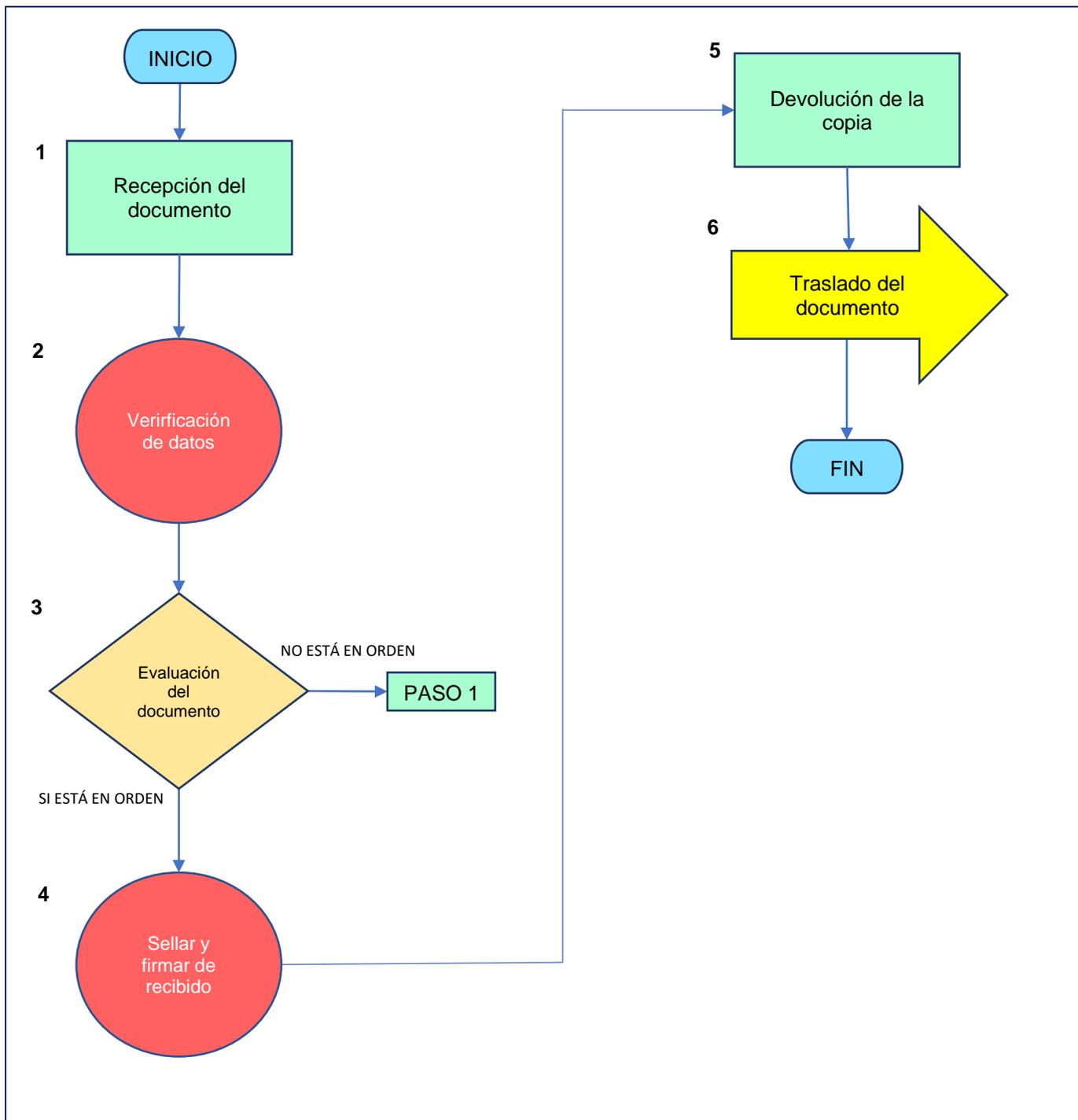
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REDACTAR NOTAS VARIAS, OFICIOS, CIRCULARES Y MEMORANDOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Transmitir por escrito, de forma clara, precisa, ética, íntegra y transparente, la información necesaria para el adecuado funcionamiento de la Municipalidad. Sirviendo además como constancia y respaldo de la actuación Gerencial		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-003
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Recepción de la orden, para redactar el documento	Se recibe la orden verbal, de parte del Gerente, para elaborar la notificación, oficio, circular o memorando.		Secretaria de Gerencia
02	Redacción del documento	Se elabora el documento, en una hoja membretada, de papel bond, tamaño carta u oficio. En base a las instrucciones y demás detalles del mensaje que se desea transmitir. Debiendo numerar correlativamente el documento, para su plena identificación.		Secretaria de Gerencia
03	Traslado del documento para su revisión	Finalizada la redacción, se traslada el documento en original y copia al Gerente, para su revisión.		Secretaria de Gerencia
04	Recepción del documento revisado	Se recibe el documento revisado de parte del Gerente. Si se ha determinado que el documento está redactado correctamente y transmite de forma clara, sencilla y objetiva la esencia del mensaje, se continúa el procedimiento en el paso 6. Si hay que realizarle alguna corrección se continúa en el paso 5.		Secretaria de Gerencia
05	Corrección del documento	Se realizan las correcciones al documento, de acuerdo con las indicaciones dadas por el Gerente.		Secretaria de Gerencia
06	Traslado del documento para firma y sello	Efectuadas las correcciones, se traslada el documento al Gerente, para que lo firme y selle.		Secretaria de Gerencia
07	Entrega del documento	El documento firmado y sellado se traslada al conserje asignado a Gerencia, para que entregue el documento a donde corresponda. Debiendo regresar una copia firmada y sellada de recibido.		Secretaria de Gerencia
08	Archivo del documento	La copia del documento sellado y firmado de recibido, se archiva como documento de respaldo.		Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REDACTAR NOTAS VARIAS, OFICIOS, CIRCULARES Y MEMORANDOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-003



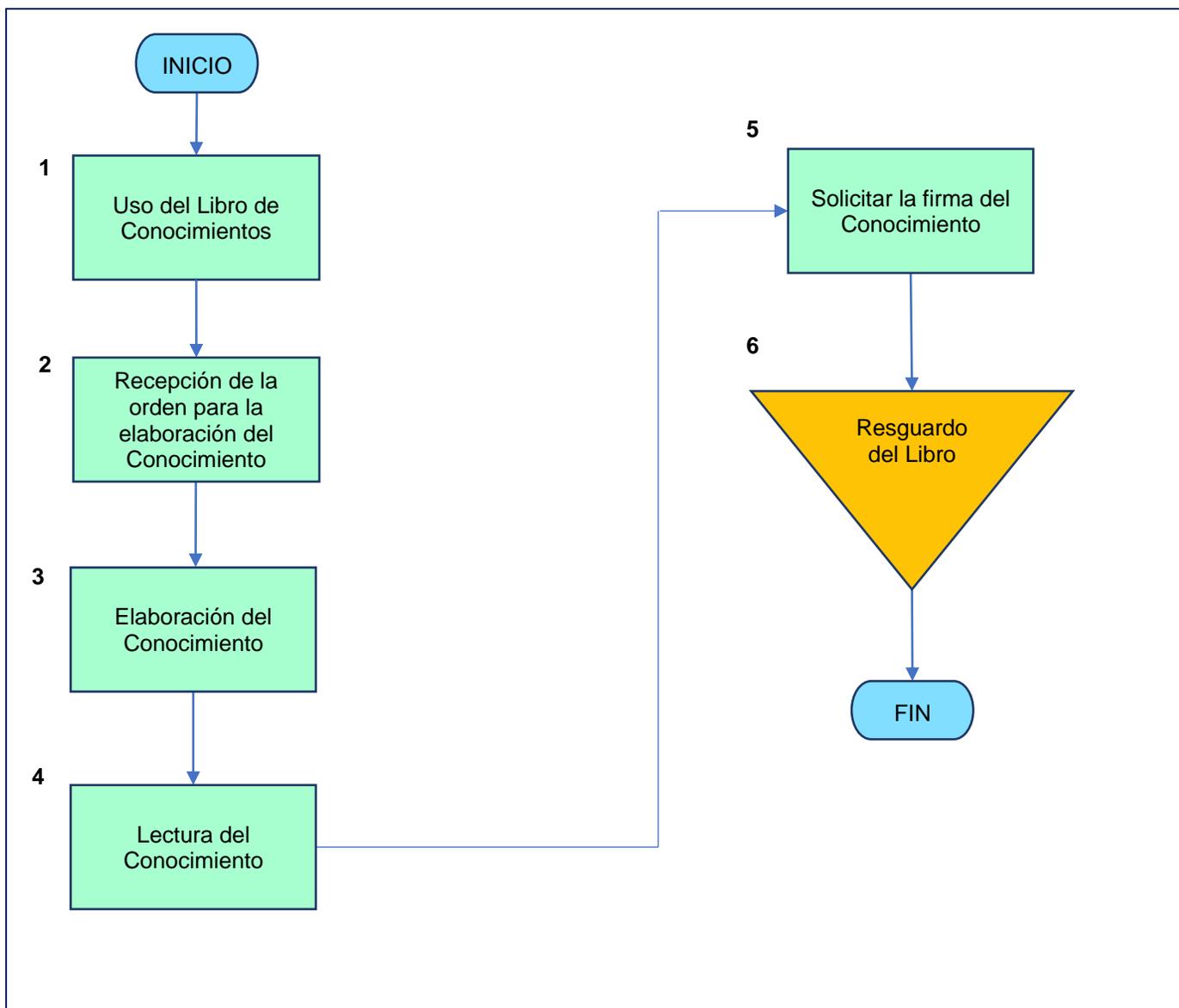
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Dejar registro veraz, oportuno, ético y transparente, de todos los documentos que ingresan a Gerencia General, para el inicio de algún trámite de competencia municipal.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-004
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Recepción del documento	Se recibe el documento de parte del interesado, en original y copia.		Secretaria de Gerencia
02	Verificación de datos	Se revisa detenidamente el documento presentado, verificando que los datos consignados estén correctos: fecha, destinatario, firmas y sellos correspondientes.		Secretaria de Gerencia
03	Evaluación del documento	Si el documento se encuentra en orden, se continúa en la siguiente etapa. Si no se encuentra en orden el documento, se devuelve el original y la copia al interesado, indicándole que aspectos debe corregir, antes de presentarlo nuevamente (PASO 1).		Secretaria de Gerencia
04	Sellar y firmar de recibido	Revisado el documento, se coloca el sello de recibido en la hoja original y en la copia, se anota la fecha, la hora y la firma de quien recibe.		Secretaria de Gerencia
05	Devolución de la copia	La copia del documento es devuelta al interesado, debidamente firmada y sellada de recibido, como constancia de su trámite		Secretaria de Gerencia
06	Traslado del documento	El original del documento se traslada al Gerente General, quien resolverá lo procedente.		Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-004



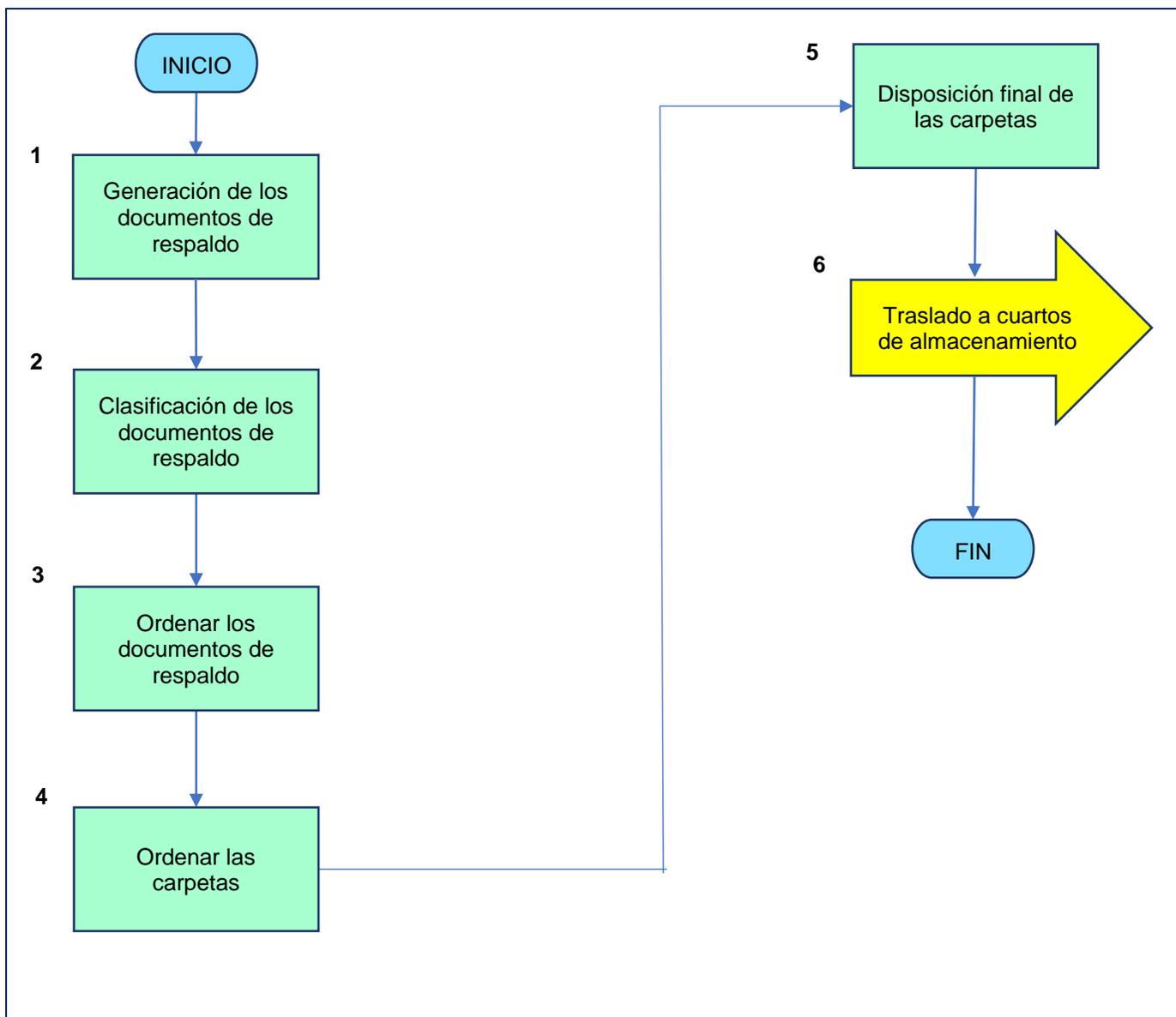
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		MANEJO DEL LIBRO DE CONOCIMIENTOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Dejar constancia escrita, de forma ética, íntegra y transparente, de las actividades o eventos relacionados con Gerencia General. Sirviendo además como documentación de respaldo para efectos de control interno, gestión de riesgos y rendición de cuentas.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-005
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Uso del Libro de Conocimientos	Se debe utilizar un Libro de Conocimientos, debidamente Autorizado y Habilitado por el Secretario Municipal y Alcalde Municipal, para uso exclusivo de Gerencia General.		Secretaria de Gerencia
02	Recepción de la orden para la elaboración del Conocimiento	Se recibe la orden verbal, de parte del Gerente, para elaborar el conocimiento, en función de la actividad, de la cual se desea dejar constancia.		Secretaria de Gerencia
03	Elaboración del Conocimiento	Se elabora el Conocimiento, identificándolo con la numeración que le corresponde, respetando los espacios entre cada Conocimiento y los folios del libro. Se registran los pormenores de la actividad que se lleva a cabo, así como los que en ella participan, se anota el lugar, la hora y la fecha de su elaboración.		Secretaria de Gerencia
04	Lectura del Conocimiento	Elaborado el Conocimiento, se procede a leer el contenido en voz alta, para conocimiento de los presentes.		Secretaria de Gerencia
05	Solicitar la firma del Conocimiento	Enterados del contenido, se solicitará a los presentes, que firmen de conformidad, al pie del Conocimiento.		Secretaria de Gerencia
06	Resguardo del Libro	Finalizado el trámite, se resguarda el Libro en el lugar que le corresponde, para su próxima utilización.		Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MANEJO DEL LIBRO DE CONOCIMIENTOS		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-005



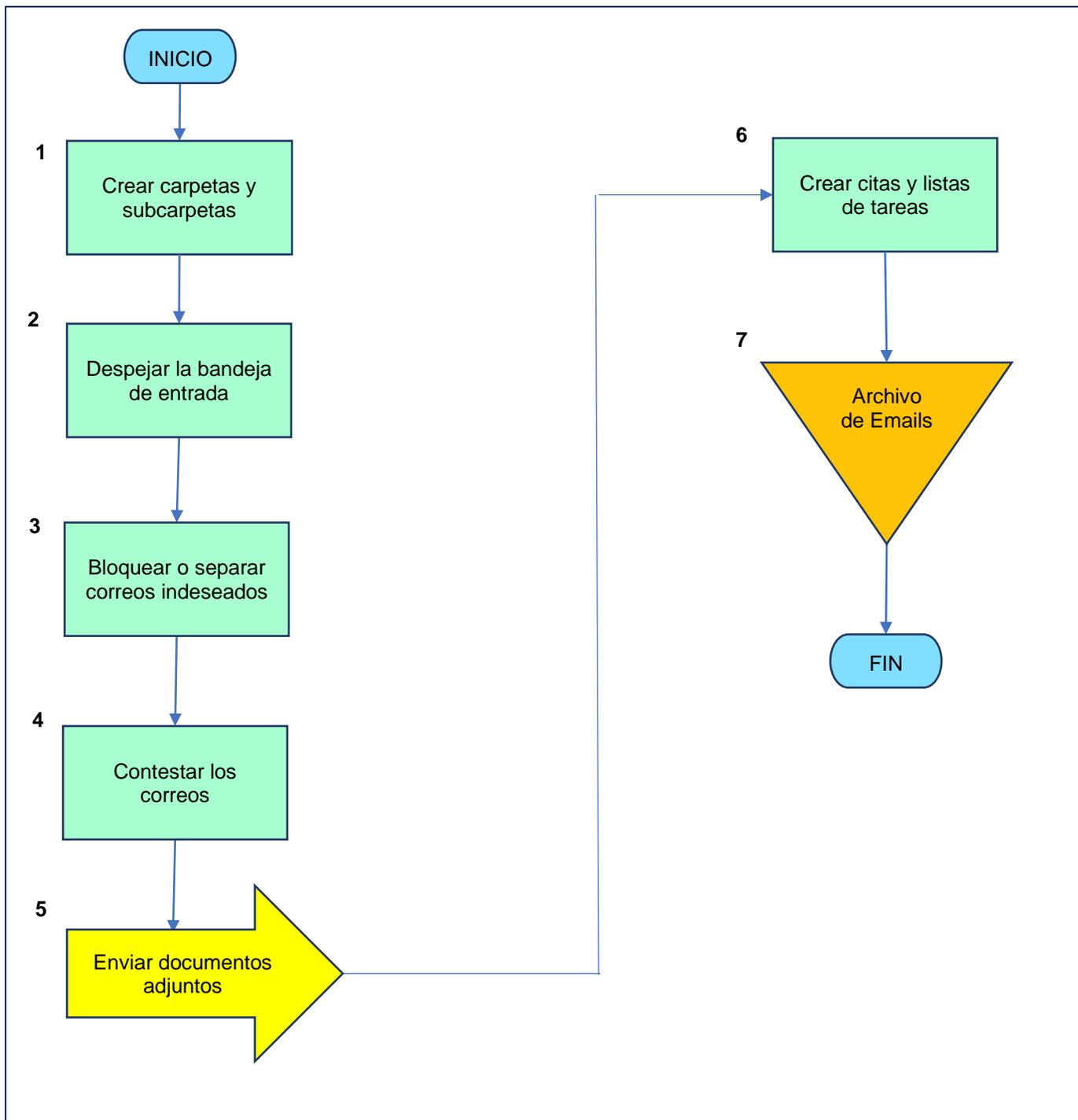
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CLASIFICAR, ORDENAR Y ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN DE GERENCIA	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Gestionar adecuadamente la información y documentos de respaldo, que se generan en Gerencia, mediante un sistema eficiente, práctico, ético y transparente de organización y archivo. Para asegurar su integridad física y funcional.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO SECR-006
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Generación de los documentos de respaldo	Todo documento que se recibe diariamente, con motivo de un trámite, se convierte en un documento de respaldo para Gerencia. Por lo que se irán recolectando en un mismo folder en el transcurso de la jornada.	Secretaria de Gerencia
02	Clasificación de los documentos de respaldo	Al final del día, los documentos recolectados, se clasificarán y separarán de acuerdo a: 1. La dependencia a la que corresponden. 2. Al tema o asunto específico que se trate.	Secretaria de Gerencia
03	Ordenar los documentos de respaldo	Los documentos ya clasificados, se ordenan dentro de carpetas debidamente identificadas, en forma cronológica de menor a mayor, es decir los documentos más antiguos quedarán al final y los más recientes quedan al inicio.	Secretaria de Gerencia
04	Ordenar las carpetas	Las carpetas del mismo tipo se agrupan dentro de archivos de metal o madera que se ubican en la oficina, y se ordenan en forma alfabética, para su fácil localización.	Secretaria de Gerencia
05	Disposición final de las carpetas	Al finalizar el ejercicio fiscal, las carpetas agrupadas, se depositan dentro de contenedores apropiados, los cuales, se sellan y se rotulan, indicando el tipo de documento que contienen, el año a que corresponden y que pertenecen a Gerencia General.	Secretaria de Gerencia
06	Traslado a cuartos de almacenamiento	Los contenedores ya preparados, son trasladados a cuartos de almacenamiento, para garantizar su preservación a largo plazo. Hasta que se cumpla el período establecido en ley, antes de su eliminación y destrucción.	Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CLASIFICAR, ORDENAR Y ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN DE GERENCIA		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-006



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ADMINISTRAR EL CORREO ELECTRÓNICO	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Organizar en forma ética, íntegra, transparente, oportuna y eficiente, los E-mails, que se envían y reciben en Gerencia General, para la transferencia de información digital online, en la forma de texto, imágenes y audios. Facilitando la comunicación y manteniendo un contacto continuo con toda persona involucrada con el trabajo municipal.	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO SECR-007
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Crear Carpetas y Subcarpetas	Se crean carpetas y subcarpetas, para organizar los emails que se reciben y envían, pudiendo ser en "urgentes" o "no urgentes" o identificarlos por "dependencias" o por "temas".	Secretaria de Gerencia
02	Despejar la bandeja de entrada	Al inicio de la jornada de trabajo se leen todos los correos, se identifican y organizan en la carpeta que les corresponde, para despejar la bandeja de entrada, para así diferenciar los correos que van ingresando durante el día.	Secretaria de Gerencia
03	Bloquear o separar correos indeseados	Los correos spam, de publicidad y otros que no son de interés, deben ser bloqueados o seleccionados para que directamente vayan a las carpetas que se designen, para no saturar la bandeja de entrada.	Secretaria de Gerencia
04	Contestar los correos	Teniendo las indicaciones, respuestas o resoluciones, se procede a contestar los emails, de forma breve, clara y concisa, en el mismo día y en la mayor brevedad de tiempo posible. Como máximo en un lapso de 48 horas.	Secretaria de Gerencia
05	Enviar documentos adjuntos	Si se necesita mucho texto, deberá elaborarse un documento por aparte y adjuntarlo al email. En el cuerpo del email solo se escribe un resumen o una conclusión del tema, invitando a leer el detalle en el documento adjunto.	Secretaria de Gerencia
06	Crear citas y listas de tareas	Las citas deben anotarse en el calendario y en la agenda, se debe de crear una lista de los correos que no se han contestado o en los que se deja un asunto pendiente. Dejando vacía la bandeja de entrada.	Secretaria de Gerencia
07	Archivo de Emails	Al final del ejercicio fiscal, se deben de mover los correos más importantes que se deseen conservar, a una "carpeta histórica", identificada con el año que se finaliza.	Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ADMINISTRAR EL CORREO ELECTRÓNICO		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-007



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CONTROL SOBRE EL CONSUMO DE MATERIALES Y ÚTILES DE OFICINA.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Garantizar el uso racional, ético y eficiente de los recursos provistos por la Municipalidad, para la ejecución de las actividades de Gerencia.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL		GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-008
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE
01	Determinación del inventario inicial	Se levanta el inventario físico inicial de materiales y útiles de oficina, al inicio del año fiscal, en base a lo presupuestado por el Gerente.		Secretaria de Gerencia
02	Elaboración de hoja electrónica de control	En una hoja electrónica de Excel, se lleva el control por cada material o útil de oficina recibido, en el que se registre el inventario inicial, las salidas y la existencia que va quedando disponible, y la persona que recibe.		Secretaria de Gerencia
03	Almacenamiento	Contabilizados los materiales y útiles de oficina, se procede a almacenarlos en un lugar ventilado, seco, y seguro. A donde tenga acceso únicamente la Secretaria de Gerencia.		Secretaria de Gerencia
04	Entrega de materiales y útiles de oficina	En base a requisición presentada y autorizada por el Gerente, se procede a entregar los materiales y útiles solicitados por el personal de Gerencia. Debiendo descargarlos en la hoja electrónica de control.		Secretaria de Gerencia
05	Determinación del inventario final	Al término del año fiscal, se levanta el inventario físico final, de los materiales y útiles de oficina, en base a la existencia de los mismos.		Secretaria de Gerencia
06	Cuadre del inventario	El inventario físico debe coincidir con el inventario que se lleva en hoja electrónica. Si el inventario está cuadrado, se continua en la etapa 8. Si no está cuadrado, se realiza el ajuste correspondiente.		Secretaria de Gerencia
07	Ajuste del inventario	El ajuste al inventario se realiza presentando una justificación por el faltante o sobrante detectado, o por reposición a costa de la responsable.		Secretaria de Gerencia
08	Integración del consumo a la base de datos histórica	El consumo anual de cada material o útil de oficina, se va registrando en una hoja electrónica de Excel. El promedio anual de este consumo, servirá de base para la elaboración del presupuesto del siguiente año.		Secretaria de Gerencia
09	Integración de inventarios	El inventario final de materiales y útiles de oficina, se integrará y formará parte del inventario inicial del siguiente período fiscal.		Secretaria de Gerencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CONTROL SOBRE EL CONSUMO DE MATERIALES Y ÚTILES DE OFICINA.		
DEPENDENCIA MUNICIPAL	GERENCIA GENERAL	NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO	SECR-008

