



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MAPRO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MIRAFLORES - AREQUIPA

NOVIEMBRE DEL 2015

INTRODUCCION

El Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), es un Instrumento de Gestión, el mismo que describe y sistematiza los procedimientos más importantes que se realizan en la Entidad, dicho análisis y descripción de cada procedimiento se hace teniendo en consideración la normatividad vigente, teniendo también carácter normativo, instructivo e informativo. Contiene en forma desagregada los pasos y actividades y/o las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones, indicando las gerencias, unidades y divisiones, áreas y departamentos orgánicos donde se realizan, y dentro de cada una de estas áreas quien es el personal responsable encargado de realizar cada paso o actividad que compone un determinado procedimiento, también se tiene el tiempo promedio en el que se realiza cada actividad en la fecha que se ha levantado la información, teniendo en cuenta las condiciones actuales en que se realiza dicha actividad. De manera similar se indica la autoridad competente para resolver y el área donde empieza y termina cada procedimiento.

BASE LEGAL

- Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General
- Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Miraflores, Ordenanza Municipal N° 234 – MDM - 2015
- Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Miraflores, Ordenanza Municipal N° 234 – MDM - 2015
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización del Estado
- D.S. 074-95-PCM transferencia de funciones desempeñadas por el INAP, a las respectivas entidades públicas.
- Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR. Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos.
- Resolución Jefatural N°182-79-INAP/DNR que aprueba las Normas Generales del Sistema de Racionalización

- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento.
Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Aprueba la metodología de la Simplificación Administrativa.

FINALIDAD

La finalidad del presente Manual es asegurar que las Unidades Orgánicas que conforman la Municipalidad Distrital de Miraflores, cuenten con un documento técnico normativo para la realización, y actualización de los principales Procedimientos de la MDM.

ALCANCE

Las normas, actividades, procedimientos y disposiciones contenidos en el Manual de Procedimientos son de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio por los trabajadores y todas las Unidades Orgánicas que conforman la Municipalidad Distrital de Miraflores.

DE LA FORMULACIÓN, DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Se ha realizado las coordinaciones respectivas de la Consultoría externa con la Gerencia de Planificación y Presupuesto y la Gerencia Municipal, es necesario aclarar que no se encuentra antecedente alguno sobre un MAPRO anterior de la MDM, elaborándose el cronograma de trabajo, diseñándose el formato para la Descripción y Análisis de cada Procedimiento, en dicho formato se ha considerado el desarrollo de los componentes siguientes:

- Codificación del Procedimiento.
- Nombre del Procedimiento.
- Objetivo o finalidad del Procedimiento
- Base legal del Procedimiento
- Requisitos de cada Procedimiento
- Autoridad competente para resolver el Procedimiento
- Área o Dependencia Orgánica donde empieza el Procedimiento
- Área o Dependencia Orgánica donde termina el Procedimiento
- Clasificación del Procedimiento en adjetivo o sustantivo
- Calificación del Procedimiento, en automático, positivo o negativo
- Tiempo total promedio estimado, tiempo efectivo más el tiempo de espera, considerando el tiempo máximo legal del Procedimiento
- Frecuencia del Procedimiento, puede ser anual, mensual o diaria.
- Fecha, indica el día mes y año de los datos del Procedimiento
- V° B° de datos, indica la revisión de los datos con la jefatura o encargado.
- Paso, numeración correlativa de cada actividad.
- Actividad, descripción breve y concisa de cada paso del Procedimiento.
- Área Responsable, se especifica la Gerencia, Unidad, División Departamento o el área orgánica responsable de cada paso.
- Recurso Humano responsable, se especifica el cargo del trabajador, del área orgánica, responsable de cada actividad.
- Tiempo efectivo en minutos, que insume cada actividad.

- Tiempo de espera en horas o días, por la carga procesal u otro aspecto.
- Recursos Identificables, para los documentos o elemento necesario del procedimiento.

Seguidamente se ha comunicado por escrito a cada Gerencia o Jefatura para que se entregue la información necesaria por cada procedimiento para la elaboración del MAPRO, de acuerdo al formato diseñado y adjunto en la comunicación, se coordinó las fechas y horarios de trabajo, ya sea con las mismas jefaturas o con los trabajadores designados por ellas.

Terminada la recolección de la información y el levantamiento de los datos llenando los formatos de la descripción y análisis para cada uno de los procedimientos más importantes, de todas las Gerencias, Unidades y Divisiones Orgánicas de los Órganos de Apoyo, Órganos de Asesoramiento y Órganos de Línea, se procede hacer la representación gráfica o flujo grama de cada procedimiento de acuerdo a sus pasos y actividades, considerando las áreas orgánicas que intervienen en los mismos.

DE LA APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La aprobación del proyecto del Manual de Procedimientos estará supeditada al informe técnico favorable de la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización que lo remitirá para la opinión favorable de la Gerencia Municipal. Quien requerirá el informe legal de la Gerencia de Asesoría Jurídica y seguidamente se elevará al despacho de Alcaldía para su aprobación, mediante Resolución de Alcaldía; dicha facultad también puede ser delegada a Gerencia Municipal, para ser aprobado por Resolución Gerencial.

El Manual de Procedimientos debe guardar coherencia con los otros documentos de gestión como son el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, Cuadro para Asignación de Personal - CAP, Manual de Organización y Funciones - MOF, y el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la MDM.

Para la actualización del MAPRO, los Gerentes y Jefes de las diferentes Unidades, Divisiones, Departamentos y Áreas Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Miraflores son los encargados de evaluar su Manual de Procedimientos en forma periódica, se recomienda cada año. En caso que se requiera su modificación y /o actualización antes del año se deberá seguir las normas y procedimientos que han sido establecidos para su formulación y aprobación. Con la dirección y asesoramiento de la Jefatura de la Unidad de Racionalización y Estadística o la de Gerencia de Planificación y Presupuesto a la cual se remitirá la documentación correspondiente proponiendo las modificaciones o inclusiones pertinentes.

Las modificaciones al Manual de Procedimientos proceden en los siguientes casos:

- a) Por cambios en las normas vigentes que afecten directa e indirectamente el desarrollo de los procedimientos establecidos.
- b) Por la modificación o creación de nuevos procedimientos como producto de los cambios en las funciones y estructura orgánica de la entidad. La modificación y actualización del Manual de Procedimientos debe contar con la opinión técnica favorable ya establecida.
- c) Por la rotación inclusión o racionalización de personal.
- d) Por simplificación administrativa, reducción de pasos y requisitos.
- e) Otras sustentadas con la base legal pertinente.
- f) Toda modificación debe de seguir la secuencia lógica de la codificación ya establecida en el presente MAPRO.

MARCO CONCEPTUAL

- a. **Actividad.-** Es el conjunto de acciones que permiten ejecutar programas trazados. Es el conjunto de acciones que se realizan para materializar la función.
- b. **Acción.-** Es la Unidad desagregada de un procedimiento. Puede ser de naturaleza física o intelectual. Cada trabajador puede realizar una o varias acciones de un procedimiento.
- c. **Análisis de Procedimiento.-** Conjunto de acciones que detallan los pasos a seguir por los cargos responsables de la ejecución de cada paso del procedimiento.
- d. **Codificación.-** Es la técnica mediante la cual se asignan letras y números significativos o grupos o sub. grupos de artículos genéricamente iguales, y a cada artículo en particular para identificarlos y diferenciarlos de los demás. En el caso presente se han codificado con letras mayúsculas las iniciales correspondientes a cada unidad orgánica, seguida por el orden numérico de cada uno de sus procedimientos, así por ejemplo: GA, 3.- significa el procedimiento número tres de la Gerencia de Administración.
- e. **Concepto de MAPRO.-** El Manual de Procedimientos es un Instrumento de Gestión, concretizado en un documento de los principales procedimientos de la entidad, el mismo que describe y sistematiza la normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los diferentes dispositivos legales y/o administrativos que regulen el funcionamiento de la entidad.
- f. **Diagnóstico.-** Es el proceso de análisis situacional de un organismo, función, cargo o procedimiento, para los efectos del diseño, rediseño o racionalización.
- g. **Diseño de Procedimientos.-** Consiste en crear una secuencia lógica de operaciones necesarias para el cumplimiento de funciones, que tiendan a alcanzar objetivos dentro de una o varias estructuras organizativas.
- h. **Etapas.-** Es una parte importante del procedimiento, dentro de la cual se desarrolla un conjunto de acciones secuenciales y/o paralelas que permitan el desarrollo de un procedimiento.
- i. **Flujograma o Diagrama de Flujo.-** Es la representación gráfica de un procedimiento o rutina que ilustra la transmisión de información y de los documentos que participan. Constituye la representación gráfica que se hace de los procesos de trabajo con referencia a variables que se decida analizar en cada situación específica, tanto de la situación actual como de la propuesta de un procedimiento. El flujo grama, contiene en forma detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los proyectos generados para el cumplimiento de las funciones y deberán guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales, administrativos y/o normativos que regulan el funcionamiento de cada unidad estructural que conforma la entidad.
- j. **Función.-** Conjunto de actividades y operaciones centradas en el ejercicio de una o varias técnicas con el fin de realizar una parte de los objetivos de la entidad. La función es la razón principal de la existencia de la institución. Las funciones se desprenden o derivan de los objetivos que dan origen a una entidad.
- k. **Relación de Procedimientos.-** Es la relación de procedimientos identificados con cada órgano o dependencia de la entidad, complementada con los datos básicos que se procesarán en el formulario.

- l. **Meta.-** En términos operativos se define como la cuantificación de un objetivo, las metas expresan con números lo que se quiere decir en los objetivos o con descripciones si se trata de objetivos no cuantificables.
- m. **Método.-** Es la forma de ejecución de un trabajo dado poniendo adecuada consideración al objetivo, instalaciones disponibles y al total de gasto de tiempo, dinero y esfuerzo. Es una serie de pasos realizados por un trabajador para realizar una tarea.
- n. **Operación.-** Es la división misma del trabajo administrativo. Fases del proceso, método o procedimiento.
- o. **Procedimiento.-** Es la secuencia de acciones concatenadas entre sí que ordenadas en forma lógica, permite cumplir un fin u objetivo determinado.
- p. **Procedimiento Adjetivo.-** Es el procedimiento conducente al logro de funciones de optimización de los servicios de asesoría y apoyo. Los procedimientos adjetivos posibilitan la consecución de los procedimientos sustantivos.
- q. **Procedimiento Sustantivo.-** Es el procedimiento conducente a la realización de funciones específicas e institucionales, o funciones de línea dentro del sistema de gestión. Generalmente se incluyen en el TUPA.
- r. **Proceso.-** Conjunto de fases sucesivas racionalmente establecidas que utilizan técnicas e instrumentos operativos para lograr un cambio de un estado a otro. Conjunto de acciones relacionadas entre sí, que conllevan a lograr un cambio de un estado a otro, utilizando técnicas o instrumentos enmarcados dentro de un lineamiento determinado.
- s. **Racionalización de Procedimientos.-** La Racionalización de Procedimientos Administrativos, es el proceso a través del cual se identifican, analizan, armonizan, y diseñan, la secuencia y modo como se realizan un conjunto de operaciones para el cumplimiento de actividades y funciones de una entidad, sea de naturaleza sustantiva, adjetiva, técnica o legal. El propósito fundamental de la Racionalización de Procedimientos es dinamizar el aparato administrativo para hacer más eficiente y eficaz la gestión institucional. Asimismo permite brindar mejores servicios al administrado de la MDM.
- t. **Simplificación.-** Es la supresión, eliminación de pasos o requisitos innecesarios dentro de un procedimiento.