MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA

GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

SUB GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y COOPERACIÓN TÉCNICA

DIRECTIVA N°031-2018-MDCGAL

DIRECTIVA PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO

6 fl.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL
N° 793 -2018-GM/MDCGAL

Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, 11 DIC 2018

VISTOS:

El Informe N° 399-2018-SMRR-SGPRCT-GPP/MDCGAL de fecha 29 de Noviembre del 2018, el Informe N° 2452-2018-GPP/MDCGAL de fecha 30 de Noviembre del 2018, el Proveído de Gerencia Municipal N° 6828-2018 de fecha 03 de Diciembre del 2018, para la emisión de acto resolutivo de aprobación de la Directiva N° 031-2018-MDCGAL *"Directiva para la elaboración, aprobación, actualización y aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa"*, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, como ente de Gobierno Local goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia conforme lo dispone el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305 en concordancia con los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, y normas concordantes.

Que, el artículo 38° de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, a la letra señala "El ordenamiento jurídico de las municipalidades está constituido por las normas emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional. Las normas y disposiciones municipales se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo (...)".

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 001-2018-A/MDCGAL de fecha 03 de Enero del 2018; se aprueba delegar las facultades Administrativas de Gestión y de Resolución al **Gerente Municipal**; en las siguientes materias: ***"EN MATERIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO:*** *Aprobación de Directivas, Reglamentos y documentos de carácter normativo necesarios para conducir la gestión técnica, financiera y administrativa de la Municipalidad...".*

Que, con la Resolución de Gerencia Municipal N° 265-2017-A/MDCGAL de fecha 12 de Septiembre del 2017, se aprobó la Directiva N°004-2017-SGPRCT-GPP/MDCGAL "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa".

Que, mediante Informe N° 399-2018-SMRR-SGPRCT-GPP/MDCGAL de fecha 29 de Noviembre del 2018, la Subgerencia de Planificación Racionalización y Cooperación Técnica remite a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de Proyecto de Directiva para la *"Elaboración, aprobación, actualización y aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa"*, la cual se encuentra alineada a la Directiva N° 004-2017-SGPRCT-MDCGAL por lo que sugiere que se continúe con el trámite correspondiente para la aprobación mediante Acto Resolutivo.

Que, mediante Informe N° 2452-2018-GPP/MDCGAL de fecha 30 de Noviembre del 2018, el Gerente de Planeamiento y Presupuesto, en virtud a lo señalado en los informes precedentemente citados, emite opinión favorable respecto aprobación de la Directiva para la *"Elaboración, aprobación, actualización y aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa"*, documento que ayudará a lograr que las Unidades Orgánicas identifiquen los procedimientos que realizan en el cumplimiento de sus funciones, en forma sistematizada, clara, ordenada, secuencia y detallada; por lo que sugiere su aprobación mediante acto resolutivo.

Que, con Proveído de Gerencia Municipal N° 6828-2018 de fecha 03 de Diciembre del 2018, el Gerente Municipal ordena se continúe con el tramite respectivo para la aprobación de la Directiva N° 031-2018-MDCGAL.

Por las consideraciones antes expuestas y en uso de las facultades concedidas por la Resolución de Alcaldía N° 001-2018-A/MDCGAL, al amparo de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, y las visaciones correspondientes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva N° 031-2018-MDCGAL *"Directiva para la elaboración, aprobación, actualización y aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa"*.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Subgerencia de Planificación, Racionalización y Cooperación Técnica, y demás áreas pertinentes, la implementación y cumplimiento de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO todo acto administrativo que se oponga a la presente.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR la presente Resolución a las instancias correspondientes conforme a lo prescrito por ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA
GERENCIA MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CRNL. GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA
Mgr. EMILIO CESAR CÓRDOVA FLORES
GERENTE MUNICIPAL

C.c.
GAJ
GA
GPP
GSGII
SGPRCT
ECCF/WROC/cmef

DIRECTIVA N°031-2018-SGPRCT-GPP-MDCGAL

DIRECTIVA PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA

FORMULADO POR: Sub Gerencia de Planificación, Racionalización y Cooperación Técnica.

FECHA: Gregorio Albarracín,

I. OBJETIVO

Normar y orientar el proceso de elaboración, aprobación, actualización y aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos – MAPRO, de los órganos de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Mejorar la prestación de los servicios públicos que se brindan, enmarcados en los principios regulados en normas relativas al proceso de simplificación administrativa.

Proporcionar a la Alta Dirección un instrumento descriptivo y de sistematización normativa que contribuya al logro de una gestión moderna y eficiente.

II. FINALIDAD

Lograr que la Unidades Orgánicas identifiquen los procedimientos que realizan en el cumplimiento de sus funciones, en forma sistematizada, clara, ordenada, secuencia y detallada, presentando en los formatos que se adjunta que para efectos se aprobarán con la presente directiva.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y su modificatoria.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N°27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- Ley N° 28996 – Ley de Eliminación de Sobrecostos, Trabas y Restricciones a la Inversión Privada.
- Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del TUPA.
- Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, que aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR, que norma el proceso de formulación, aprobación, difusión y actualización de los Manuales de Procedimientos de las Entidades de la Administración Pública.
- Ley Marco del Empleo Público N° 28175.
- Decreto Supremo N°029-2018-PCM, Aprueba Reglamento que regula las Políticas Nacionales y su modificatoria aprobada con Decreto Supremo N°038-2018-PCM.
- Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa D.S. N° 005-90-PCM.
- Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público D.L N° 276.
- Ordenanza Municipal N° 027-2017-MDCGAL, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), de la Estructura Orgánica y del Cuadro de Asignación de Personal Provisional – CAPP de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.
- Resolución de Alcaldía N° 077-2017-A-MDCGAL, que aprueba el Presupuesto Analítico de Personal -PAP 2017 de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

IV. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva serán de aplicación por los Órganos y Unidades Orgánicas que conforman la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; para efectos de la presente Directiva, serán denominados en forma genérica como órganos.

También serán de cumplimiento de su personal, entendiéndose como tales a todas aquellas personas que, independientemente de su relación contractual con la municipalidad, prestan servicios en sus diferentes órganos.

V. RESPONSABILIDAD

Los Gerentes y Sub Gerentes son los responsables de la elaboración de los Manuales de Procedimientos de sus respectivas unidades orgánicas, y de las áreas que las integran.

Cada Gerencia deberá remitir a la Sub Gerencia de Planificación, Racionalización y Cooperación Técnica su MAPRO, los procedimientos de las Sub Gerencias y/o áreas que las conforman.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, es la encargada de la conducción y soporte técnico para la elaboración del MAPRO de la MDCGAL, así como de la consolidación de todos los procedimientos remitidos por las diferentes unidades orgánicas.

Los jefes y personal de cada órgano son los responsables de la actualización de los procedimientos a iniciativa propia o por disposición del superior, bajo el asesoramiento, orientación y apoyo técnico de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

VI. VIGENCIA

La presente directiva rige desde el día siguiente de su aprobación y distribución.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 DEFINICIONES

7.1.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada la descripción de las actividades que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones, y debe guardar coherencia con los dispositivos legales y/o administrativos que regulan el funcionamiento de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Además, la información contenida en el MAPRO, permite desarrollar estudio y análisis de racionalización.

Es un instrumento normativo de carácter instructivo e informativo que agrupa procedimientos que describen la secuencia lógica de las acciones en los procedimientos que lo integran señalando ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, y para qué ha de realizarse; incluye además a los órganos que intervienen y el tiempo

en que se ejecutan. Debe guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad.

7.1.2 PROCEDIMIENTO

Es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen efectuarse de la misma forma con una serie común de pasos claramente definidos, los cuales permiten realizar un trabajo adecuado.

7.1.3 DIAGRAMA DE BLOQUES

Es la representación gráfica de un procedimiento, que permite la visualización y/o análisis de los elementos que intervienen en el mismo, tales como: documento, acciones, recorridos, flujogramas y puestos de trabajo.

7.1.4 ACTIVIDAD

Es el conjunto de acciones que permiten ejecutar los programas trazados. Es el conjunto de acciones que se realizan para materializar la función.

7.2 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:

Los procedimientos administrativos se clasifican en:

7.2.1 Procedimientos Internos: Se realizan en todos los órganos, posibilitan el desarrollo y logro de los procedimientos externos.

7.2.2 Procedimientos Externos: Se realizan generalmente en los órganos de línea y órganos desconcentrados, que prestan servicios públicos y en algunos casos en los órganos de apoyo.

7.3 CLASIFICACIÓN FUENTES DE INFORMACIÓN:

- El MAPRO se elabora en base a la siguiente información:
- ***El Reglamento de Organización y Funciones (ROF),*** que establece las funciones generales de los órganos y unidades orgánicas.
- ***El Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP-Provisional),*** que contiene los cargos ocupados a nivel de cada unidad orgánica.

- ***El Presupuesto Analítico de Personal (PAP),*** que establece el nivel remunerativo a nivel de cargo o puesto de trabajo.
- ***El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA),*** que determina los procedimientos administrativos y servicios administrativos exclusivos que realiza la entidad.

7.4 USUARIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:

Los usuarios son de dos clases:

- **Usuario Interno,** es el trabajador de la entidad, es la persona u órgano interno que recibe el resultado o producto obtenido de la ejecución del procedimiento.
- **Usuario Externo,** es el cliente que se encuentra en la sociedad, es la parte esencial de la entidad, es el que recibe el servicio y expresa su parecer en cuanto a la calidad del servicio.

7.5 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MAPRO:

El MAPRO de cada unidad orgánica tendrá la siguiente estructura:

I. Introducción
II. Índice
III. Datos Generales
    a. Objetivo
    b. Alcance
    c. Base Legal
    d. Aprobación y actualización
IV. Datos del Procedimiento
    a. Nombre del procedimiento
    b. Finalidad
    c. Base Legal
    d. Descripción del Procedimiento
    e. Diagrama
    f. Glosario de términos

Las Gerencias y Sub Gerencias, de acuerdo a su ámbito de competencia funcional, serán responsables de definir los procesos que ejecutan, así como los procedimientos que se deriven de ellos.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Sub Gerencia de Planificación, Racionalización y Cooperación Técnica, es el órgano técnico encargado de brindar asesoramiento y soporte a las unidades orgánicas para formulación de los manuales de procedimientos.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, emitirá las disposiciones que considere pertinentes para facilitar el cumplimiento de su función de asesoramiento y soporte, a que se refiere el párrafo procedente.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, presentará a la Gerencia Municipal la propuesta del MAPRO de la MDCGAL adjuntando el informe técnico y el informe legal, emitidos por los órganos que corresponda.

La Gerencia Municipal elevará a alcaldía la propuesta del MAPRO de la MDCGAL para su aprobación, de ser el caso.

Si alguna disposición legal o administrativa afecta directa o indirectamente el desarrollo de los procedimientos establecidos en el MAPRO, la unidad orgánica correspondiente informará a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto respecto de la necesidad de aprobar su modificación, con el sustento respectivo.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 ELABORACIÓN DEL MAPRO

El MAPRO se elaborará por cada órgano del segundo nivel organización de la MDCGAL y las del tercer nivel organizacional dependientes directamente del órgano de dirección, quién designará a un personal encargado de elaborar el MAPRO del órgano y/o unidad

orgánica a su cargo; solicitando asistencia técnica a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto programará las actividades y establecerá los plazos para la elaboración del MAPRO, para lo cual desarrollará reuniones de trabajo con el responsable de los órganos y unidades de elaborar el MAPRO, a efectos de darles a conocer los reglamentos, manuales, directivas e instructivos aprobados; así como, el proceso de elaboración del MAPRO, que les permitan lograr los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de los procedimientos.

Las unidades orgánicas a través del responsable de elaborar el MAPRO de su órgano en coordinación directa con el jefe, efectuarán las siguientes acciones:

a. **Inventario de Procedimientos y Servicios:** La primera información que debe recogerse es el inventario de procedimientos y servicios, el cual consiste en identificar los procedimientos por cada una de las áreas de una unidad orgánica, de manera que se obtengan al final de esta acción una relación de los procedimientos, procesos y servicios, donde el "propietario" de los procedimientos es precisamente el referido órgano y/o unidad orgánica.

   El inventario incluirá todos los procedimientos administrativos, los externos iniciados a petición de parte y los internos iniciados de oficio, que conlleven a actos administrativos o no, así como los servicios exclusivos y no exclusivos que brinda la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Los procedimientos externos se pueden extraer del TUPA vigente y los procedimientos internos se pueden extraer de los sistemas administrativos del ROF.

   Los procedimientos internos, por su naturaleza, pueden ser activados de oficio, no requieren de la presentación de una solicitud; el inventario estará relacionado con la cantidad de procesos iniciados, concluidos y pendientes de conclusión en cada unidad orgánica.

   El inventario se elaborará conforme al Anexo N°2: "Hoja de Trabajo de Descripción y Análisis del Procedimiento" y se utiliza uno por cada procedimiento o servicio.

b. **Descripción de Actividades:** Este paso permite recoger la información contenida en el inventario de procedimientos, relacionada a la forma o el modo en que se realiza el proceso, o cómo se están tramitando los expedientes con sus defectos y aciertos. Se describirá secuencialmente los pasos y actividades que realizan los trabajadores para conducir el proceso desde el inicio hasta su conclusión, anotando el número de personas que intervienen en el procedimiento, las instancias administrativas por donde recorre, el tiempo que demora en cada una de ellas, los materiales y documentos que se utilicen, los costos y beneficios que genera, etc.

   Para realizar este proceso, se utilizará el Formato N°1 "Hoja de Trabajo para la Descripción y Análisis del Procedimiento".

   Luego de la descripción de las actividades, se efectuará la diagramación correspondiente para conocer la secuencia de los pasos y en qué medida ameritan ser simplicados.

c. **Análisis y Simplificación de los Procedimientos Administrativos:** En esta etapa se debe efectuar un análisis de la situación actual de los procedimientos descritos, a fin de determinar las causas o posibles fallas que impiden su óptima ejecución y ver que se puede hacer para ser mejorados. Este análisis nos hará comprender si el procedimiento debe suprimir algunos pasos o formalidades descritas en el paso anterior, si los requisitos aportan valor para seguirlos manteniendo, si los costos reflejan realmente el costo real del trámite; si se deben incluir pasos no considerados y otras mejoras de calidad en el proceso, que ahorren tiempo, costos y recursos. El procedimiento en estudio deberá ser descrito gráficamente, de manera que la información proporcionada pueda interpretarse más fácilmente; para ellos debe utilizar el diagrama de flujo, está técnica permitirá analizar el flujo de procedimiento en la forma o cómo se está tramitando en la actualidad se puede llegar a un conocimiento exacto de su tramitación y en consecuencia eliminar las actividades que generen trabajo innecesario, los tiempos de espera y ajustar a la norma el procedimiento, dando el lugar a un procedimiento racionalizado.

El análisis se realizará cuantas veces sea necesario en la Hoja de Trabajo de análisis del procedimiento con su respectiva diagramación que se utilizó para la descripción del procedimiento.

d. **Propuesta de Procedimientos Simplificados:** En base al resultado del análisis realizado, se desarrollará la propuesta de mejora de los procedimientos administrativos simplificados, para tal efecto, las unidades orgánicas de segundo nivel organizacional estructurarán el procedimiento simplificado indicándose el flujo, el tiempo y las unidades por donde pasa. Se desarrollará cada procedimiento en cada formato, luego se presentará en impreso y medio magnético a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, para su revisión, ajuste o trámite correspondiente.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto deberá identificar las interrelaciones en los diferentes niveles organizacionales de la entidad (sede central y órganos desconcentrados); para lo cual revisará, estandarizará e incorporará la descripción de los diagramas de los procedimientos simplificados y si fuera necesario sus respectivos formularios desarrollados por las unidades orgánicas.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto procede a integrarlo, convocando a los encargados de la elaboración del MAPRO de las unidades orgánicas, para que revisen en contenido y la presentación de cada uno de ellos. De estar confirmada la información, los responsables de cada órgano deberán otorgarle conformidad a través de su firma y sello. Luego que la información ha sido revisada y firmada por los responsables de cada órgano o unidad orgánica deberá formularse e integrase en un solo documento el Proyecto "Manual de Procedimientos Administrativos", uniformando la redacción del manual a través del esquema establecido en la presente directiva. Luego que el MAPRO ha sido adecuadamente compendiado se remite a la Gerencia Municipal para el trámite de su aprobación.

El MAPRO contiene dos (02) secciones, que son las siguientes:

- **Texto:** el procedimiento se expresa por escrito, precisando las información o instrucciones que contenga, se describen y enumeran las operaciones que integran el procedimiento en orden cronológico, precisando en qué consiste cada operación, quien debe ejecutarla, dónde y para qué debe ejecutarse la misma.

- **Diagrama:** el procedimiento se presenta en forma de diagrama a través de su respectiva representación gráfica y simplificada, expresando la secuencia y el curso de las operaciones que lo compone.

El Manual de Procedimientos lo presentaran en físico y medio magnético versión original a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de cada Órgano y Unidad Orgánica.

8.2 APROBACIÓN DEL MAPRO

El proyecto MAPRO, será aprobado por el Titular de la entidad, mediante Resolución de Alcaldía. Este acto otorga formalidad a los procedimientos para exigir su cumplimiento.

La aprobación del MAPRO estará supeditada al pronunciamiento técnico favorable de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

8.3 DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

El Manual de Procedimientos de la MDCGAL, será publicado en el portal de la institución y difundido a todo el personal para su conocimiento y correcta aplicación en cada uno de los procedimientos contenidos en el mismo.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, una vez aprobado el MAPRO dispondrá un ejemplar para el seguimiento, verificación y control del correcto cumplimiento de los procedimientos contenidos en el mismo. Asimismo, la Gerencia de Secretaría General e Imagen Institución notificará una copia de la Resolución de aprobación de dichos documentos a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, para su estricto cumplimiento bajo responsabilidad.

Cada unidad orgánica deberá capacitar a su personal para la correcta aplicación del MAPRO aprobado, en lo que sea de su competencia.

8.4 ACTUALIZACIONES DEL MAPRO

La utilidad del MAPRO radica en la veracidad de la información que contiene, por ello los jefes de los órganos o unidades orgánicas del segundo nivel organizacional y las del tercer nivel organizacional dependientes directamente del órgano de dirección, debieran mantenerlo actualizado por medio de revisiones periódicas, que permitan evaluar y modificar el Manual de Procedimientos Administrativos; debiendo ejecutarse las modificaciones, siguiendo las mismas disposiciones que han sido establecidos para la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos.

En el caso de que las modificaciones sean de una sola hoja y la numeración de las demás no cambie ni altere el orden del procedimiento, está se remitirá para su integración en el procedimiento que corresponda previa validación de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. En el caso que el cambio de hojas altere la numeración y el orden del procedimiento, se mandará una impresión de todo el procedimiento previamente revisado, indicando en qué consisten los cambios efectuados para su validación.

La actualización del Manual de Procedimientos Administrativos procede en los siguientes casos:

a. Por cambios en las normas vigentes que afecten directamente el desarrollo de los procedimientos establecidos.
b. Por la modificación o creación de nuevos procedimientos como producto de cambio en las funciones y estructura orgánica de la entidad.
c. Por un proceso de reorganización o reestructuración organizacional.
d. Como consecuencia de la labor de seguimiento, control y evaluación.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto deberá asesorar y monitorear la implementación de los procedimientos administrativos aprobados y el mejoramiento continuo de los mismos por parte de los responsables de los órganos o unidades

orgánicas, con el propósito de mantener actualiza el MAPRO. El procedimiento por su naturaleza requiere constante actualización, responsabilidad que no sólo debe corresponderle a la unidad orgánica mencionada, sino en especial a los usuarios internos, es decir al personal que diariamente realizan las actividades del procedimiento.

La actualización y modificación del Manuel de Procedimientos deberá contar con la opinión técnica favorable de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

IX. ANEXOS

Los siguientes documentos forman parte integrante de la presente directiva:

- Anexo N°1 "Instructivo del contenido del MAPRO".
- Anexo N°2 "Instrucciones para el llenado de la Hoja de Trabajo para la descripción y análisis del procedimiento".
- Anexo N°3 "Metodología para Diagramar los procedimientos – Diagrama de Bloques".
- Anexo N°4 "Glosario de Términos".
- Formato N°1 "Hoja de Trabajo para la descripción y análisis del procedimiento".
- Formato N°2 "Diagrama de Bloques".

ANEXO 01

INSTRUCTIVO DEL CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO).

1. INTRODUCCIÓN

En este rubro de indicarán las características generales del procedimiento administrativo que se describen en el documento, el objetivo de los mismos, resaltando la importancia del Manual de Procedimientos y la metodología que se emplea para su formulación, aprobación y actualización, entre otros.

2. ÍNDICE

Constituido por la relación clasificada de Secciones, Títulos y Capítulos del contenido del manual, indicando su respectiva ubicación por el número de páginas.

3. DATOS GENERALES

3.1. Objetivo

Se debe precisar los propósitos que se pretende alcanzar mediante la formulación y empleo del manual.

3.2. Alcance

Se debe indicar el ámbito de acción del Manual de Procedimientos.

3.3. Base Legal

Se señalan los dispositivos legales o administrativos que aprueban los documentos de gestión referidos a la Organización.

3.4. Aprobación y actualización

Se indicará el órgano estructural que aprueba el Manual de Procedimientos, expedido por un acto administrativo.

4. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Nombre del Procedimiento

Se señalará en forma clara y precisa el Título del Procedimiento, el cual deberá reflejar concretamente el propósito y objetivo del trámite iniciado de oficio o a petición de parte, con el fin de que tanto los trabajadores como el público usuario pueden identificarlo con facilidad.

4.2. Finalidad

Se colocarán los productos o resultados finales que se pretende alcanzar con el procedimiento (certificación, aprobación, informe, etc.).

4.3. Base Legal

Citar aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas que regulen en forma directa la ejecución del procedimiento.

4.4. Descripción del Procedimiento

Se presentará de manera secuencial cada una de las etapas, fases, pasos y operaciones en que se descompone el procedimiento, señalando a los responsables de realizarla y los órganos y dependencias que intervienen. Al momento de describirlas deberá precisarse en qué consiste cada fase y/u operación con identificación del resultado a que se llegue; el lugar y distancia en que se deben realizar cada una de las acciones. Cuál es el resultado o cómo concluye la realización de cada una de las acciones.

4.5. Duración del Procedimiento

El tiempo que toma la ejecución del procedimiento hasta el resultado final.

4.6. Diagrama

Corresponde al flujograma del procedimiento, la esquematización gráfica en forma secuencial y ordenada de todas las etapas del procedimiento.

Es la representación gráfica de la descripción literal del procedimiento administrativo, se presenta mediante el Diagrama de Flujo, en el cual se utilizarán símbolos de fácil identificación para representar el tipo de operación o acción a desarrollar.

4.7. Abreviaturas y glosario de términos.

La definición de todos los términos empleados en la descripción del procedimiento, así como las abreviaturas empleadas.

Podrá incluirse opcionalmente este rubro, cuando se crea necesario aclarar ciertos términos técnicos que se utilizan en la descripción de los procedimientos y con las cuales no está familiarizada el trabajador y el público usuario, debiendo ser presentado en orden alfabético.

ANEXO 02

INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMATO 1
HOJA DE TRABAJO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

1) **Órgano:** Se deberá anotar el nombre de la Gerencia responsable del procedimiento.
2) **Unidad Orgánica:** Anotar el nombre de la Unidad del tercer nivel organizacional. Ejemplo: Sub Gerencia de Contabilidad.
3) **Denominación del Procedimiento:** Se deberá anotar el nombre o título del procedimiento consignado en el inventario del procedimiento.
4) **Código:** Se refiere a la codificación del procedimiento.
5) **Fecha:** Anotar la fecha del llenado del formato.
6) **Número de Página:** Anotar el número correlativo entre las hojas usadas para levantar la información de cada proceso.
7) **Derecho de Trámite**: Se refiere al costo que actualmente está pagando el usuario por el derecho de trámite. Se detallará el monto que abona el usuario para la recepción de la solicitud y trámite del expediente.
8) **Calificación del Procedimiento:** Indicar si el procedimiento es automático o de evaluación previa, con silencio administrativo positivo o negativo.
9) **Tipo de Procedimiento:** Indicar si el procedimiento es externo o interno.
10) **Objetivo del Procedimiento:** Se deberá indicar el logro esperado en la ejecución del procedimiento, que debe ser cuantificable y cuya unidad de medida podrá ser en porcentaje, tiempo, cantidad, etc.
11) **Base Legal:** Se deberá anotar las normas jurídicas o administrativas que regulen el procedimiento en orden de importancia o jerarquía; con indicación del número y título de la norma legal, fecha y objeto de la misma.
12) **Requisitos:** Se describe la relación de documentos, exigencias o acciones necesarias, para dar inicio al procedimiento.
13) **Abreviaturas:** Anotar la reducción de la palabra con su significado completo.
14) **Órgano responsable de la actividad:** Se deberá consignar el nombre de la Gerencia Responsable de la ejecución de la actividad.
15) **Unidad orgánica responsable de la actividad:** Se deberá consignar la denominación de la Sub Gerencia y/o Equipo Funcional responsable de la ejecución de la actividad.
16) **Ejecutor:** Identificar el cargo del personal que realiza la acción o actividad.
17) **Código de actividad:** Anotar el número correlativo que le corresponde al paso que se describe.
18) **Descripción de la actividad:** Se deberá describir la acción o actividad que realiza el trabajador en relación al procedimiento, a nivel paso por paso, desde el inicio hasta concluir el procedimiento.

19) **Tiempo en minutos:** Anotar el tiempo promedio expresado en minutos que el trabajador demora para realizar el paso o actividad. Se puede utilizar la técnica del muestreo y de observación directa.
20) **Total (minutos):** Consignar la sumatoria de los minutos de las actividades descritas.
21) **Total (días):** Convertir los minutos en días.
22) **V°B° Jefe:** Rubrica del jefe de la unidad orgánica y del órgano responsable del procedimiento.

ANEXO 3

METODOLOGÍA PARA DIAGRAMAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL DIAGRAMA DE BLOQUES

I. CONCEPTOS A TENER EN CUENTA

1.1. Procedimiento: es la secuencia de las acciones entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir con un fin u objetivo predeterminado.

1.2. Diagrama de Bloques: es una forma de representación gráfica de un procedimiento, que permite la visualización y/o análisis de los procedimientos siguientes:

- Documentos
- Acciones
- Recorridos
- Tiempos necesarios.

II. DISPOSICIÓN EN EL DIAGRAMA DE BLOQUES (Formato N° 2).

El diagrama comprende lo siguiente:

2.1. Área encargada de realizar el procedimiento

2.2. Nombre del procedimiento

2.3. Etapas del procedimiento

2.4. Áreas por las que fluye el procedimiento: estará dividida en columnas, correspondiendo cada una de ellas a las unidades orgánicas que intervienen en el procedimiento. Estas columnas estarán en blanco a fin de colocar en ellas el círculo del procedimiento y los símbolos de descripción que son el lenguaje convencional de este tipo de diagramas.

2.5. Descripción de cada una de las etapas del procedimiento.

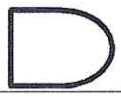
2.6. Visto bueno del encargado del área.

III. ELEMENTOS QUE COMBINA EL DIAGRAMA DE BLOQUES.

Mediante símbolos adecuados se representan:

- Documentos que inician o se van generando en el desarrollo del procedimiento.
- Las acciones y/o etapas que integran el procedimiento.
- El sentido de desplazamiento, flujo o recorrido.
- Las unidades administrativas y/o puesto de trabajo donde se realiza cada acción.
- Referencia a tiempos empleados en cada etapa del procedimiento.

IV. SÍMBOLOS DE REPRESENTACIÓN

SIGNIFICADO	SÍMBOLO	DEFINICIÓN
Inicio y Fin del Procedimiento.		Se utiliza al inicio y fin de todo flujograma permite determinar los límites del procedimiento.
Operación o Acción.		Se utiliza para representar cada una de las operaciones y acciones que forman parte del procedimiento.
Alternativa / Decisión		Representa una alternativa o condición que indica una decisión y que genera dos cursos de acción. Se grafica considerando una entrada y dos salidas colocando dentro del rombo una pregunta (sí, no).
Archivo o Almacenaje		Representa el almacenamiento o archivamiento definitivo de un documento.
Formulario / Documento		Representa la elaboración de un formato o documento.
Traslado o Transporte		Se utiliza para representar el sentido del circuito administrativo, es la acción de trasladar el expediente de un lugar u otro, es el movimiento físico de un documento.
Demora		Ocurre cuando el expediente pasa esperando un tiempo no programado.
Conector		Se utiliza para conectar dos acciones en una misma página para evitar el exceso de líneas que se encuentren. Siempre deberá colocarse un número que deberá ser el mismo en la acción previa como en la anterior.

ANEXO N° 4

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVIDAD

Conjunto de acciones que se realizan para materializar la función y que se dan en cada paso del procedimiento.

ACTO ADMINISTRATIVO

Son declaraciones de las Entidades que en el marco de normas de derecho jurídico, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación correcta.

ANÁLISIS

Es el examen crítico que permite describir las causas que impiden la realización óptima del procedimiento. A través del análisis se determinarán las acciones estrictamente necesarias para el cumplimiento de los objetivos pre-fijados.

CARGO

Son los puestos de trabajo a través de los cuales los funcionarios y servidores desempeñan las funciones asignadas.

CODIFICACIÓN

Es la técnica mediante la cual se asignan cifras y números al procedimiento para identificarlos de los demás.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el detalle de las frases o secuencias, el recorrido, los requisitos y los elementos que intervienen en el procedimiento ya clasificado y priorizado; es decir tal y como se viene realizando actualmente. Es la descripción del "cómo es hoy" el procedimiento.

ETAPA

Es una parte importante de un procedimiento, dentro de la cual se desarrolla un conjunto de acciones secuenciales y/o paralelas que permitan el desarrollo de un procedimiento.

FLUJO GRAMA O "FLOW CHARTS"

Es la representación gráfica de un procedimiento, que ilustra la transmisión de información y de todos los documentos que participan.

FUNCIÓN

Conjunto de actividades o de operaciones centradas en el ejercicio de una o varias técnicas, con el fin de realizar una parte de los objetivos de la institución.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Es la relación de los procedimientos externos y/o internos, de las unidades orgánicas de la MDCGAL, que permita tener información básica de cada uno de los procedimientos. Es el inicio para la priorización de los procedimientos a simplificar y elaborar los Manuales de Procedimientos Administrativos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Es un documento normativo que describe, gráfica y sistematiza en forma detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los procedimientos, para la realización de las funciones de la Entidad.

PROCEDIMIENTOS

Conjunto de acciones o actividades unidas entre sí, para el logro de un resultado. Cada acción o actividad debe justificarse en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que debemos entregar a los clientes o usuarios.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades conducentes a la emisión de un acto administrativo, que produce efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados; es decir, el procedimiento administrativo el medio para obtener un acto administrativo.

PROCESO

Conjunto de fases sucesivas realmente establecidas que utilizan técnicas e instrumentos operativos para lograr un cambio de un estado a otro.

Conjunto de acciones relacionadas entre sí, que conlleva a lograr un cambio de estado utilizando técnicas o instrumentos dentro de un lineamiento determinado.

RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Es el proceso de identificación, análisis, armonización, diseño, simplificación, mejoramiento o supresión de procedimientos para lograr mejor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

REINGENIERÍA DE PROCESOS

Rediseño radical de un proceso en particular para lograr mejoras dramáticas en velocidad, calidad y servicio.

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Es un proceso de cambio permanente del servicio público que contribuye a mejorar la calidad del servicio que brinda la entidad.

SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Es la aplicación de un conjunto de técnicas orientadas a mejorar y desarrollar el valor agregado en las actividades o acciones que conforman un procedimiento de trabajo.

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Es un documento técnico normativo de gestión, que brinda a los administrados (personas naturales y jurídicas) la información sobre los procedimientos administrativos (base legal, requisitos, costos, plazos, etc.) que se tramitan ante las entidades. Es un documento único que consolida, ordena y sistematiza todos los procedimientos externos de la entidad.

FORMATO 1

HOJA DE TRABAJO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
(1)					
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA	UNIDAD ORGANICA	(2)			
	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		CODIGO	(4)	
	(3)		FECHA	(5)	
			PAGINA	(6)	
			DERECHO EN TRAMITE EN S/.	(7)	
	CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Automático o evaluación previa, silencio administrativo positivo o negativo)	(8)	TIPO DE PROCEDIMIENTO (INTERNO/EXTERNO)	(9)	
OBJETIVO	(10)				
BASE LEGAL					
(11)					
REQUISITOS					
(12)					
ABREVIATURAS					
(13)	(13)				

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÓRGANO	UNIDAD ORGÁNICA	EJECUTOR	COD. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MINUTOS
(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
				TOTAL (MINUTOS)	(20)
				TOTAL (DÍAS)	(21)

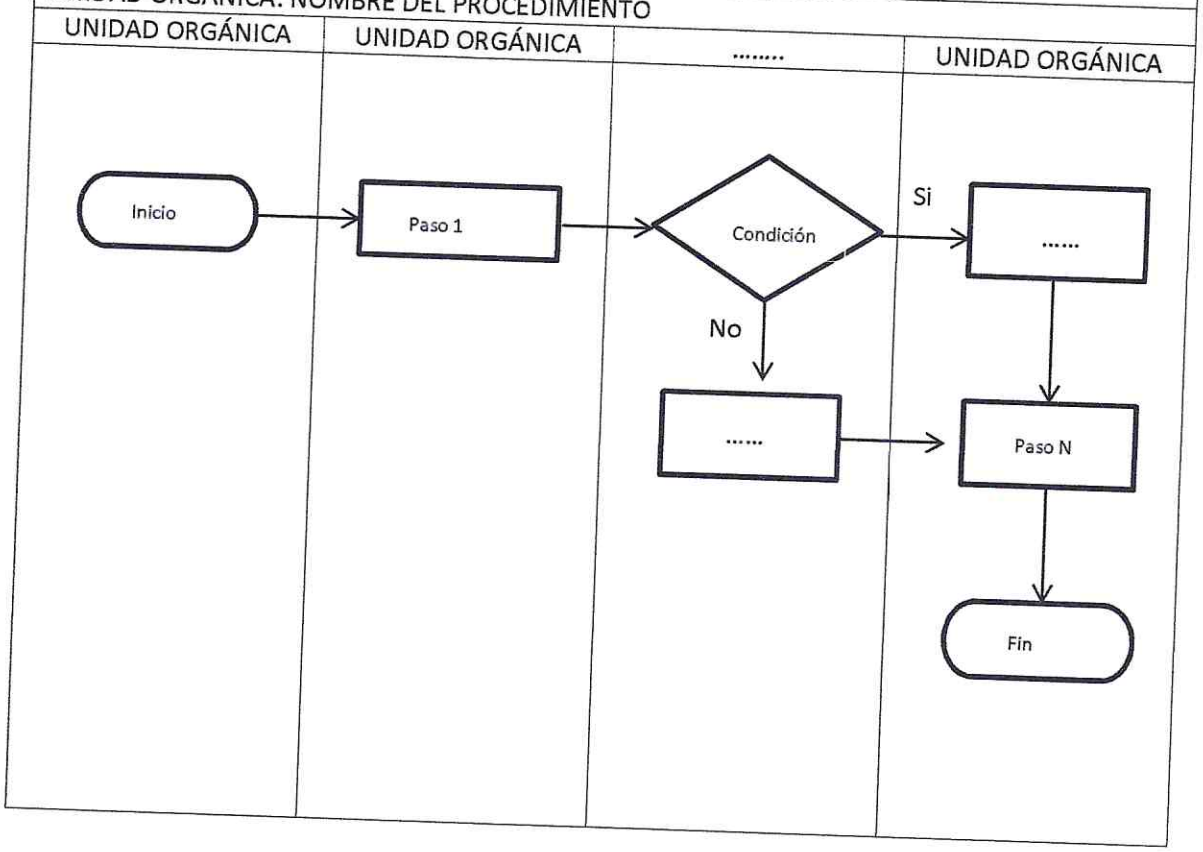
V°B° JEFE
(22)

FORMATO 2

DIAGRAMA DE BLOQUES

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

UNIDAD ORGÁNICA: NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO



V°B° JEFE