



**MANUAL DE
NORMAS, PROCESOS
Y PROCEDIMIENTOS**
MIXCO 2023

Unidad de Responsabilidad Profesional -URP-
Tomo IV



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	2
III.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
IV.	SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA PROCEDIMIENTOS	4
V.	CODIFICACIÓN	5
VI.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	6
	6.1 UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL.....	6
	6.1.1 ASESORAMIENTO LEGAL DE UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL	6
	FLUJOGRAMA ASESORAMIENTO LEGAL DE UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL.....	8
	6.1.2 FACCIONAMIENTO DE ACTAS.....	9
	FLUJOGRAMA FACCIONAMIENTO DE ACTAS.....	11
	6.1.3 DENUNCIA PRESENTADA DE UN VECINO EN CONTRA DE UN TRABAJADOR MUNICIPAL	12
	FLUJOGRAMA DENUNCIA PRESENTADA DE UN VECINO EN CONTRA DE UN TRABAJADOR MUNICIPAL.....	15
	6.1.4 DENUNCIA PRESENTADA POR UN TRABAJADOR EN CONTRA DE OTRO TRABAJADOR MUNICIPAL.....	18
	FLUJOGRAMA DENUNCIA PRESENTADA POR UN TRABAJADOR EN CONTRA DE OTRO TRABAJADOR MUNICIPAL.....	21
VII.	CUADRO HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	23
VIII.	HOJA DE EDICIÓN	24
IX.	FECHA DE VIGENCIA	25



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas, Procesos y Procedimientos cumple un papel relevante en el desempeño de las tareas diarias y las acciones del trabajo por lo cual, se hace necesario el uso de la herramienta que establezca y facilite la definición de lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de la Institución, y de los trabajadores para que desempeñen sus labores en la administración municipal de una forma eficiente.

El referido Manual es un documento que contiene los diferentes procesos y/o procedimientos que debe realizar cada puesto de trabajo en el cumplimiento de sus funciones además de facilitar las labores de auditoría, evaluación y control interno en el cumplimiento de las actividades propias del cargo.

El propósito del presente Manual es el de una herramienta que debe dar a conocer en forma ordenada, real y sistemática los procedimientos de cada área; orientando al personal responsable de las actividades propias del cargo, y agilizando el trámite de las operaciones en el tiempo establecido y forma, con un mínimo de errores.

El Manual de Normas, Procesos y Procedimientos es un documento físico de referencia así como electrónico, disponible para todo el personal de la Municipalidad de Mixco, a través de la página web en el módulo de Información Pública, convirtiéndose en un mecanismo de consulta permanente para los trabajadores para la realización de sus actividades diarias.

Se sugiere la actualización de este Manual de acuerdo a las necesidades de mejora en la administración municipal así como cuando sean implementadas o modificadas Políticas, Normas ó Reglamentos Jurídicos, Técnicos y Administrativos necesarios para el funcionamiento de las diferentes áreas que integran la estructura organizacional de la Municipalidad según las necesidades administrativas, técnicas, operativas y de campo que puedan ir surgiendo en la gestión municipal.



II. OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Describir e integrar en un documento, las Normas, Procesos y Procedimientos Administrativos, Financieros, Técnicos, Operativos y de Campo estandarizados de acuerdo a la legislación vigente, siendo una guía y fuente de consulta que facilite al recurso humano la optimización de tiempo y recurso en las diferentes Gerencias, Direcciones, Departamentos y Secciones de la Municipalidad de Mixco, permitiendo cumplir con las funciones asignadas de forma eficiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con un documento de base para el cumplimiento de las funciones por puesto de trabajo.
2. Facilitar las labores de control, auditoría, evaluación y seguimiento de las funciones asignadas.
3. Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
4. Contar con una base de datos para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los procedimientos.



III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Normas, Procesos y Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los Funcionarios, Directivos y Servidores Públicos que trabajan en la Municipalidad de Mixco, según la Estructura Organizacional.



IV. SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA PROCEDIMIENTOS

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

Figuras Utilizadas en la Diagramación Administrativa, Normas ANSI American National Standards Institute (Instituto Americano de Estándares Nacionales)		
	Símbolo	Descripción
Iniciador		Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información
Actividad		Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
Documento		Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento
Documento Múltiple		Documentos Múltiple. Para representar un documento con copias
Decisión		Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas
Archivo		Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente
Conector		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
Conector		Conector De página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo



V. CODIFICACIÓN

UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

- 04.URP.01 Asesoramiento Legal de Unidad de Responsabilidad Profesional
- 04.URP.02 Faccionamiento de Actas
- 04.URP.03 Denuncia Presentada de un Vecino en contra de un Trabajador Municipal
- 04.URP.04 Denuncia Presentada por un Trabajador en Contra de Otro Trabajador Municipal



VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.1 UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

6.1.1 ASESORAMIENTO LEGAL DE UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Área:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Alcaldía Municipal	No aplica				
Unidad:	Sección:	04.URP.01	Procedimiento	X	02
Unidad de Responsabilidad Profesional	No aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para brindar asesoría legal a la Unidad de Responsabilidad Profesional en los casos en que intervienen de conformidad con su creación.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Código Municipal • Ley de la Materia 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Alcaldía Municipal • Personal de la Unidad de Responsabilidad Profesional • Trabajadores Municipales 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un factor que requiera ser analizado de conformidad con la legislación nacional 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	URP:	Unidad de Responsabilidad Profesional.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe el Expediente debidamente verificado por el Inspector de Operaciones.	Asesor Legal URP	Expediente
2.	Analiza el Expediente para determinar cual es el seguimiento que se le dará al caso verificado.		
3.	Solicita informe o datos a otras Áreas de la Municipalidad, si procede.		
4.	Documenta la Información generada del seguimiento según caso.		Denuncia
5.	Traslada Denuncia al Jefe de la Unidad de Responsabilidad		Ninguno



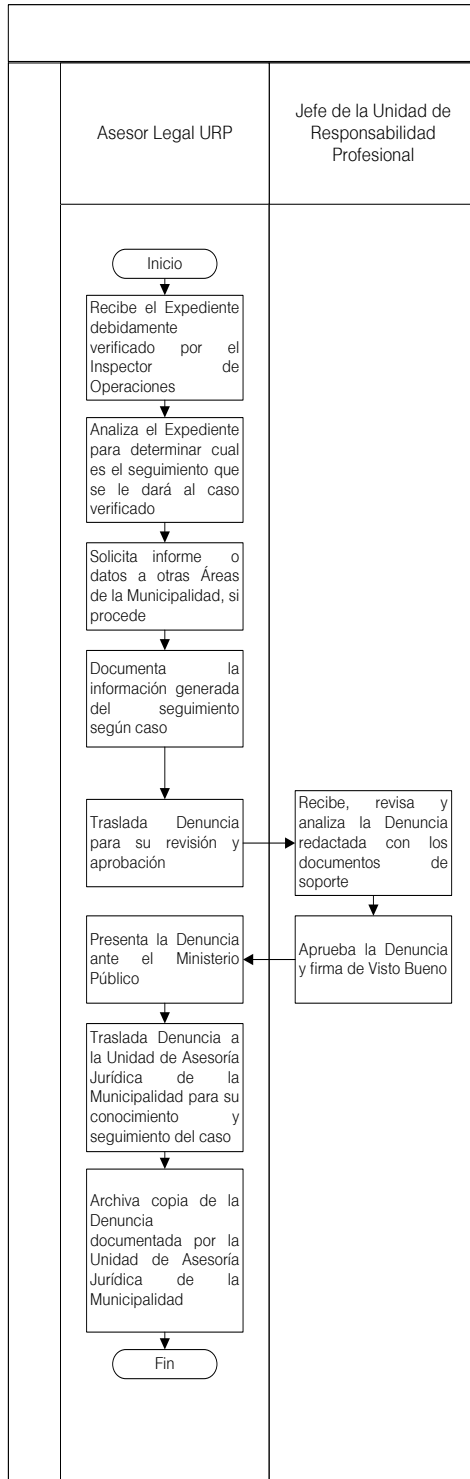
5.	Profesional para su revisión y aprobación.	Asesor Legal URP	Ninguno
6.	Recibe, revisa y analiza la Denuncia redactada con los documentos de soporte.	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional	
7.	Aprueba la Denuncia y firma de Visto Bueno.		
8.	Presenta la Denuncia ante el Ministerio Público.		
9.	Traslada Denuncia a la Unidad de Asesoría Jurídica de la Municipalidad para su conocimiento y seguimiento del caso.	Asesor Legal URP	
10.	Archiva copia de la Denuncia documentada por la Unidad de Asesoría Jurídica de la Municipalidad.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Expediente
2.	Denuncia



FLUJOGRAMA ASESORAMIENTO LEGAL DE UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL





6.1.2 FACCIONAMIENTO DE ACTAS

Área:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Alcaldía Municipal	No aplica				
Unidad:	Sección:	04.URP.02	Procedimiento	X	02
Unidad de Responsabilidad Profesional	No aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para asesorar de manera legal a la Unidad de Responsabilidad Profesional por Faccionamiento de Actas.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Código Municipal • Código de Notariado 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Alcaldía Municipal • Personal asignado a la Unidad de Responsabilidad Profesional • Trabajadores Municipales 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un factor que requiera presencia del personal de la Unidad de Responsabilidad Profesional en el lugar de los hechos. • Expediente del Trabajador, cuando procede. 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	URP:	Unidad de Responsabilidad Profesional.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe la instrucción por parte de la Jefatura de la URP.	Asesor Legal URP	Ninguno
2.	Analiza el caso para determinar la necesidad de levantar el Acta Notarial.		
3.	Levanta Acta Notarial, en caso de que se requiera.		Acta Notarial
4.	Revisa el Acta Notarial y se le adhieren los Timbres y estampa su firma.		
5.	Elabora denuncia en caso de ser necesario.		
6.	Revisa y analiza la denuncia redactada con los documentos de soporte.	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional	Denuncia
7.	Tralada a la Unidad de Asesoría Jurídica (cuando procede).	Asesor Legal URP	Ninguno
8.	Archiva copia del Acta y denuncia correspondiente debidamente sellada de recibido por la Unidad de Asesoría Jurídica de la Municipalidad.		Denuncia

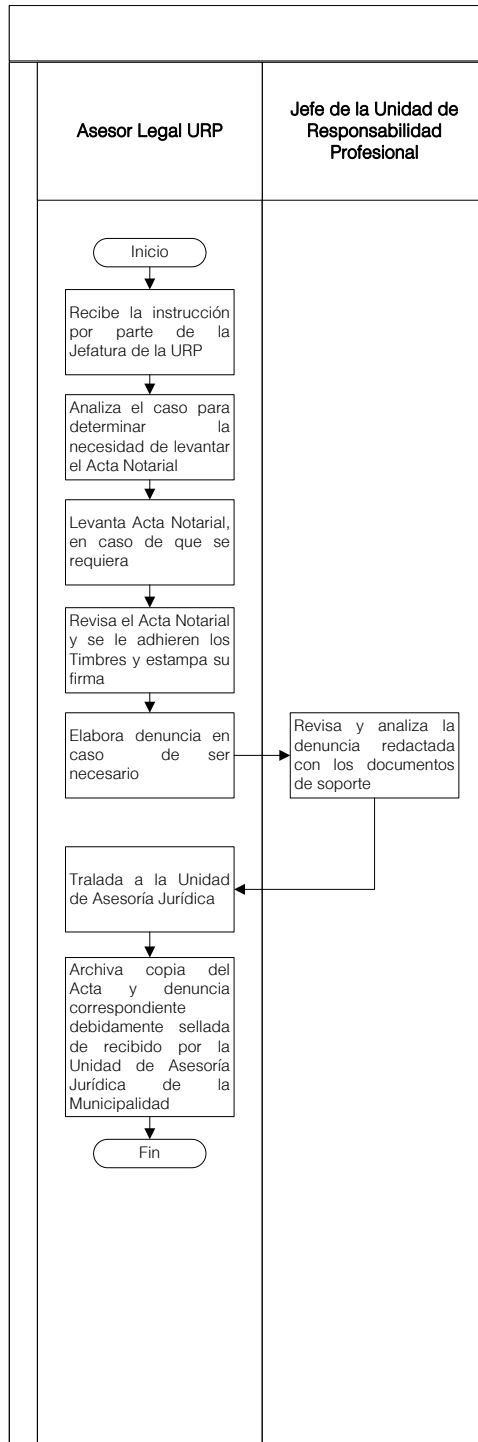


DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Acta Notarial
2.	Denuncia



FLUJOGRAMA FACCIONAMIENTO DE ACTAS





6.1.3 DENUNCIA PRESENTADA DE UN VECINO EN CONTRA DE UN TRABAJADOR MUNICIPAL

Área:	Departamento:	Código:	Proceso	X	No. De Páginas:
Alcaldía Municipal	No aplica				
Unidad:	Sección:	04.URP.03	Procedimiento		03
Unidad de Responsabilidad Profesional	No aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la recepción y seguimiento de una denuncia presentada por un vecino en contra un trabajador municipal.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Unidad de Responsabilidad Profesional Personal de la Dirección de Recursos Humanos Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	CUI:	Código Único de Identificación.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Presenta una denuncia verbal en contra de un trabajador municipal.	Vecino y/o Interesado	Ninguno
2.	Escucha la denuncia verbal y solicita que escriba la denuncia en el documento específico para la presentación de una denuncia en la Unidad de Responsabilidad Profesional.	Inspector de Operaciones	
3.	Recibe la Denuncia Escrita que presenta el vecino en contra de un trabajador municipal. Revisa que contenga la firma, el nombre completo del denunciante, el Código Único de Identificación del Documento Personal de Identificación, la dirección, el número telefónico y el motivo de la denuncia.		Denuncia Escrita



4.	Traslada Denuncia Escrita al Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional para su revisión.	Inspector de Operaciones	Denuncia Escrita
5.	Recibe, revisa el contenido de la Denuncia Escrita y la entrega a la asistente con la delegación de la verificación y el seguimiento correspondiente para un Inspector.	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional	
6.	Recibe Denuncia Escrita, le asigna el número correspondiente.	Auxiliar Administrativo Financiero	
7.	Registra la Denuncia Escrita en el control de denuncias.		
8.	Entrega Denuncia Escrita al Inspector de Operaciones delegado por la Jefatura de la Unidad de Responsabilidad Profesional para realizar la verificación correspondiente.		
9.	Recibe Denuncia Escrita para iniciar las acciones de verificación.	Inspector de Operaciones	
10.	Coordina entrevista y procede a entrevistar al trabajador municipal denunciado, solicita sus datos generales, el Área en la cual trabaja y el puesto que ocupa.		
11.	Comunica al trabajador municipal denunciado el motivo de la denuncia.		
12.	Solicita el Kardex del trabajador denunciado a la Dirección de Recursos Humanos.		
13.	Recibe requerimiento y entrega el Kardex del trabajador que le fue requerido.	Director de Recursos Humanos	Kardex
14.	Analiza la información contenida en el expediente y verifica la información que contiene y de ser necesario obtiene fotocopia.	Inspector de Operaciones	Ninguno
15.	De ser necesario, se presenta al lugar de los hechos denunciados para obtener información adicional.		
16.	Procede a obtener evidencias de los hechos denunciados por medio de fotografías y otros documentos.		
17.	De ser oportuno, procede a realizar entrevistas con otros vecinos.		
18.	Cuando procede, solicita el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos para se proceda con las medidas disciplinarias que el caso amerite.		



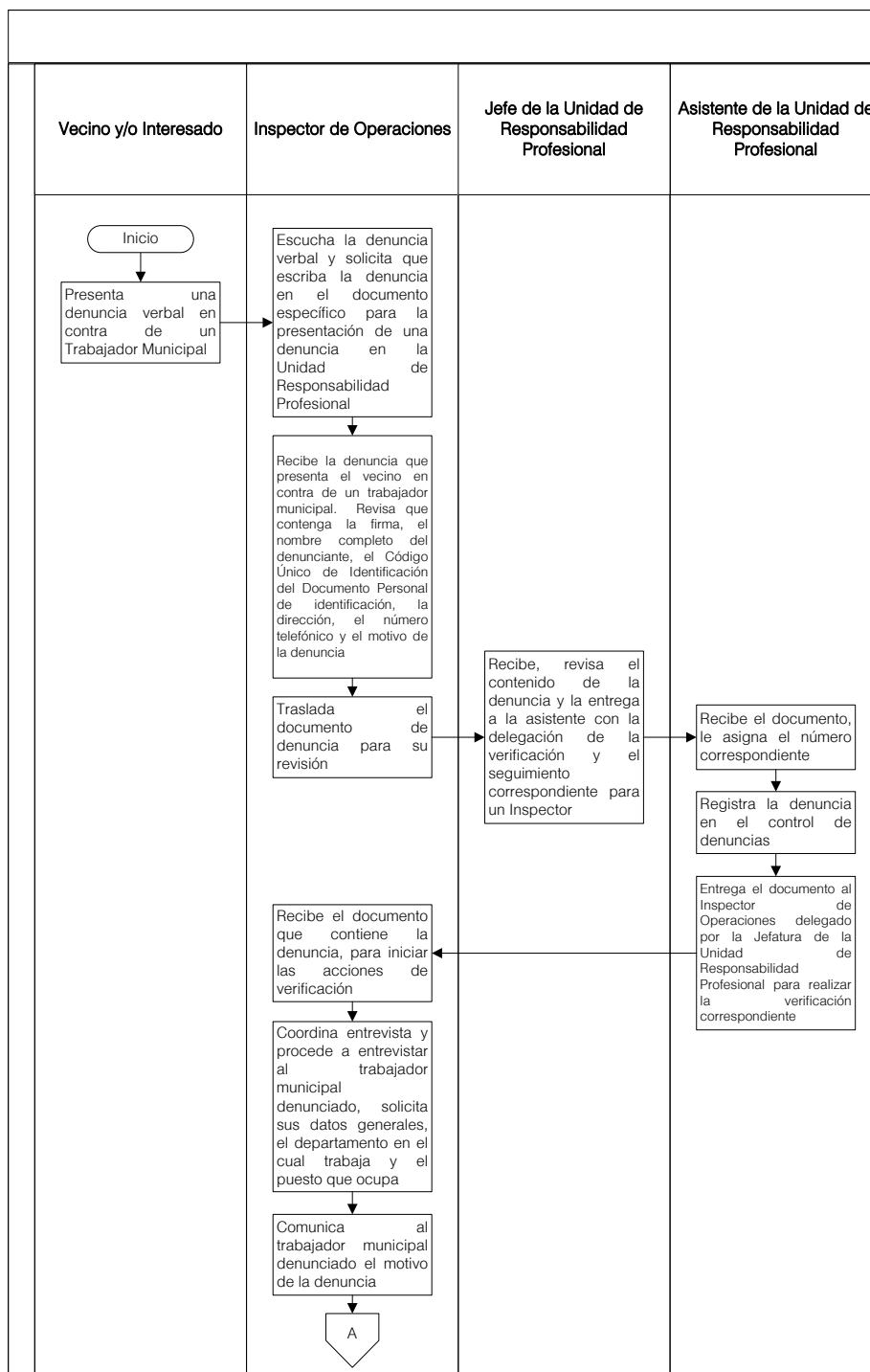
19.	Elabora el Informe que contenga el resultado de la verificación realizada y la recomendación correspondiente.	Inspector de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Informe • Expediente
20.	Entrega el Informe al Jefe de Unidad de Responsabilidad Profesional.		
21.	Recibe, revisa y firma el Informe y lo entrega a la Asistente de la Unidad de Responsabilidad Profesional para que sea enviado a donde corresponde, según el resultado y la recomendación del Inspector de Operaciones.	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional	
22.	Remite Informe y resultado de verificación al Área respectiva, para que prosiga trámite de la denuncia.	Auxiliar Administrativo Financiero	
23.	Envía respuesta al denunciante cuando procede y archiva el Expediente original completo.		
24.	Comprueba que el archivo de los documentos de la denuncia es adecuado y cumple con las normas de resguardo establecidas.		

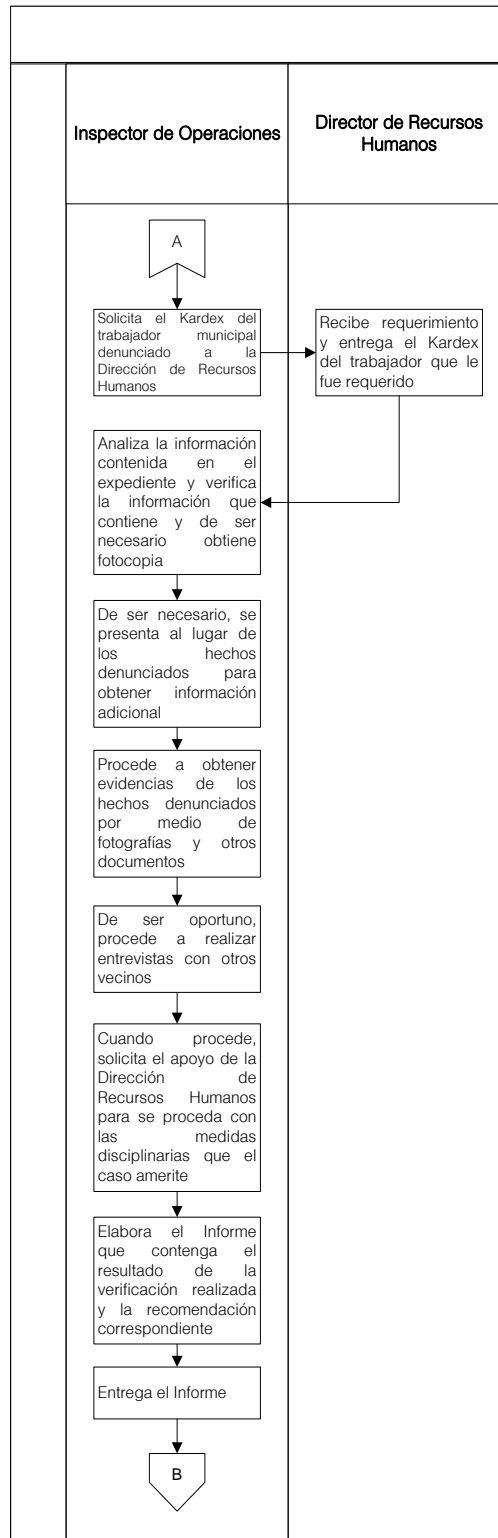
DOCUMENTOS DE SOPORTE

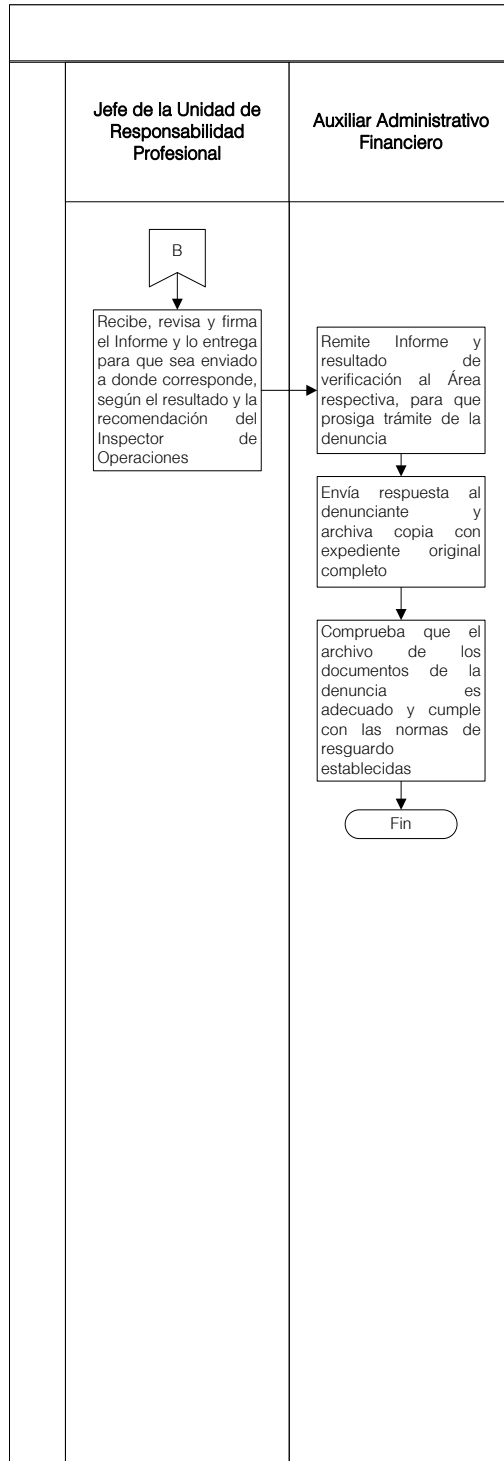
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Denuncia Escrita
2.	Kardex
3.	Informe
4.	Expediente



FLUJOGRAMA DENUNCIA PRESENTADA DE UN VECINO EN CONTRA DE UN TRABAJADOR MUNICIPAL









6.1.4 DENUNCIA PRESENTADA POR UN TRABAJADOR EN CONTRA DE OTRO TRABAJADOR MUNICIPAL

Área:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Alcaldía Municipal	No aplica				
Unidad:	Sección:	04.URP.04	Procedimiento	X	03
Unidad de Responsabilidad Profesional	No aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la recepción y seguimiento de una denuncia presentada por un Trabajador Municipal contra otro Trabajador Municipal.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Unidad de Responsabilidad Profesional Personal de la Dirección de Recursos Humanos 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Ninguno	Ninguna

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Presenta una Denuncia en contra de otro trabajador municipal.	Trabajador Municipal	Denuncia
2.	Escucha la Denuncia verbal y solicita que escriba la denuncia en el documento específico para la presentación de una denuncia en la Unidad de Responsabilidad Profesional.	Inspector de Operaciones	
3.	Recibe la Denuncia que presenta el trabajador municipal en contra de otro trabajador y revisa que contenga la firma, el nombre completo del denunciante, el número del Código Único de Identificación del Documento Personal de Identificación, la dirección, el número telefónico y el motivo de la denuncia.		
4.	Traslada Denuncia al Jefe de Unidad de Responsabilidad Profesional para su revisión.		



5.	Revisa el contenido de la Denuncia y la entrega a la Asistente de la Unidad de Responsabilidad Profesional con la delegación de la verificación y el seguimiento correspondiente para un Inspector de Operaciones.	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional	Denuncia	
6.	Recibe Denuncia, le asigna el número correspondiente y lo registra en el control de denuncias.	Auxiliar Administrativo Financiero		
7.	Entrega Denuncia al Inspector de Operaciones asignado para realizar la verificación delegada por el Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional.			
8.	Recibe Denuncia para iniciar las acciones de verificación del caso.	Inspector de Operaciones		
9.	Procede a entrevistar al trabajador denunciado, solicita sus datos generales, el Departamento en el cual trabaja y el puesto que ocupa.			
10.	Comunica al trabajador municipal denunciado el motivo de la Denuncia.			
11.	Solicita al trabajador municipal denunciado que exponga su versión de los hechos.			
12.	Solicita el Kardex de ambos trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos.			Kardex
13.	Entrega los Kardex de cada trabajador.	Director de Recursos Humanos		Ninguno
14.	Analiza la información contenida en los expedientes y verifica la información que contiene en cada uno y de ser necesario obtiene fotocopias.	Inspector de Operaciones		
15.	Se presenta al lugar de los hechos denunciados para obtener información adicional. (De ser necesario).			
16.	Procede a obtener evidencias de los hechos denunciados por medio de Fotografías y otros documentos.			
17.	Realiza entrevistas con otros trabajadores municipales o con vecinos del lugar de los hechos.			
18.	Comprueba que todas las entrevistas, los documentos, fotografías y otros, se obtuvieron por medio de procedimientos que garantizan la transparencia		Informe	



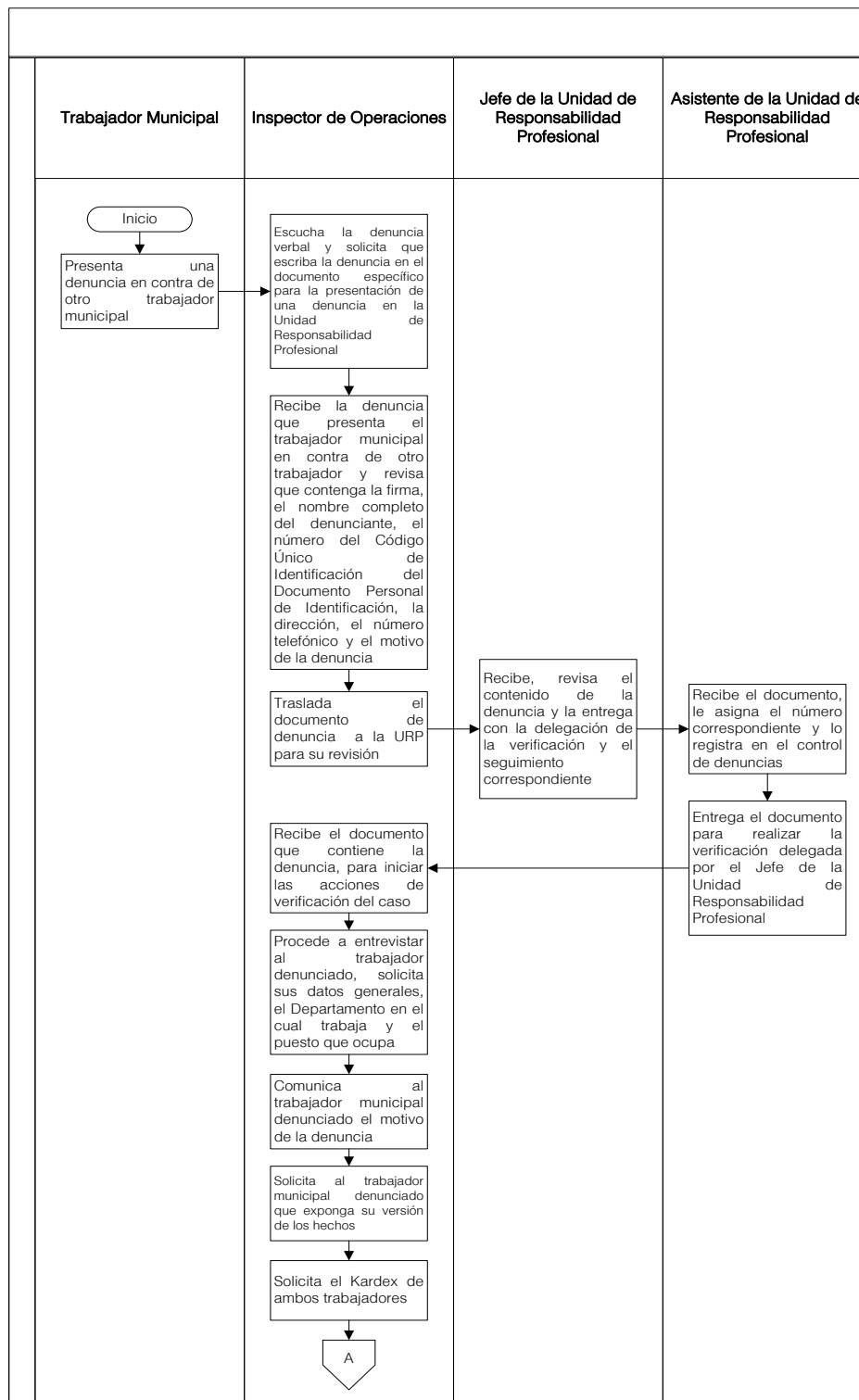
	requerida en las normas y leyes relacionadas.		
19.	Elabora el Informe que contenga el resultado de la verificación realizada y la recomendación correspondiente.	Inspector de Operaciones	Informe
20.	Entrega el Informe al Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional.		
21.	Revisa y firma el Informe y lo entrega a la asistente para su archivo y cuando procede, para que sea enviado a donde corresponde.	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Profesional	
22.	Envía respuesta de la denuncia cuando procede y archiva el original del expediente completo.	Auxiliar Administrativo Financiero	

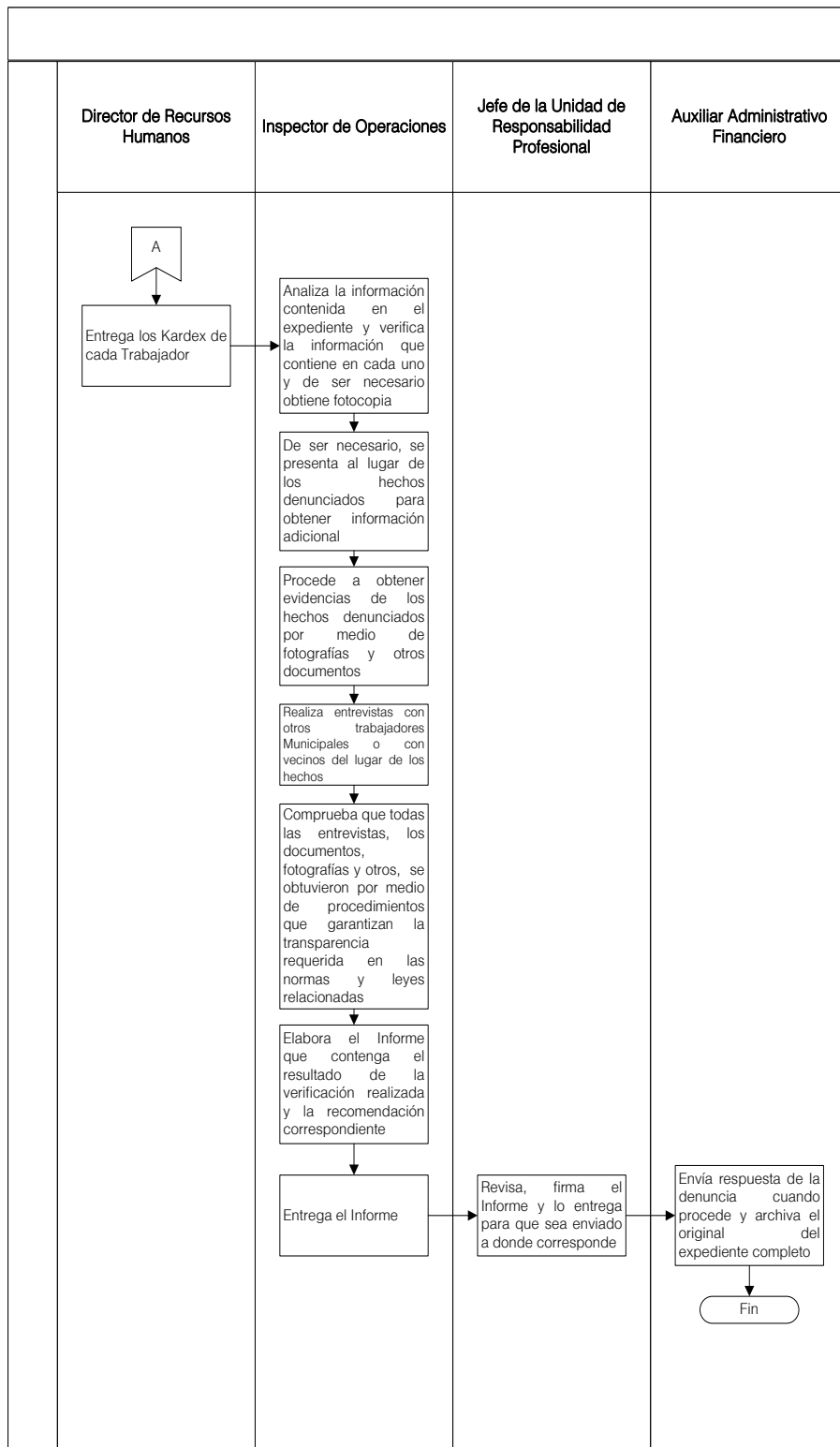
DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Denuncia
2.	Kardex
3.	Fotografías
4.	Entrevista
5.	Informe



FLUJOGRAMA DENUNCIA PRESENTADA POR UN TRABAJADOR EN CONTRA DE OTRO TRABAJADOR MUNICIPAL







VII. CUADRO HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN					
	Elaborado por		Revisado por	Autorizado por	Fecha
2013	Analista de Organización y Métodos	de y	Asesora de Alcaldía Municipal	Alcalde Municipal	Febrero, 2013
2016	Analista de Organización y Métodos	de y	Gerente Municipal	Alcalde Municipal	Enero, 2016
2017	Analista Organizacional		Gerente Municipal	Concejo Municipal	Agosto, 2017
2020	Analista Organizacional		Gerente Municipal	Concejo Municipal	Enero, 2020
2023	Analista Organizacional		Gerente Municipal	Concejo Municipal	Diciembre, 2023



VIII. HOJA DE EDICIÓN

MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL -URP-

Punto Sexto del Acta 273-2023 del Concejo Municipal
de fecha 26 de diciembre 2023



IX. FECHA DE VIGENCIA

El presente Manual inicia su vigencia de forma inmediata al ser notificado el Acuerdo de Aprobación a cada Área de Trabajo.