



MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MIXCO 2023

Dirección Municipal de la Mujer -DMM-
TOMO XX



INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	2
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
IV. SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA PROCEDIMIENTOS	4
V. CODIFICACION	5
VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	6
6.1 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA MUJER	6
6.1.1 ASESORÍA Y ORIENTACIÓN SOCIAL A MUJERES.....	6
FLUJOGRAMA ASESORÍA Y ORIENTACIÓN SOCIAL A MUJERES	8
6.2 DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.....	9
6.2.1 REGISTRO Y CONTROL DE CAPACITACIONES Y FORMACIONES	9
FLUJOGRAMA REGISTRO Y CONTROL DE CAPACITACIONES Y FORMACIONES	12
6.2.2 CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CURSOS PROGRAMADOS.....	13
FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CURSOS PROGRAMADOS.....	17
VII. CUADRO HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	20
VIII. HOJA DE EDICIÓN	21
IX. FECHA DE VIGENCIA	22



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 Multiparte		Documentos Multiparte. 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. CODIFICACION

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA MUJER

20.DMM.01 Asesoría y Orientación Social a Mujeres

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

20.DMM.02 Registro y Control de Capacitaciones y Formaciones

20.DMM.03 Capacitación, Formación y Supervisión de Cursos Programados



VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.1 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA MUJER

6.1.1 ASESORÍA Y ORIENTACIÓN SOCIAL A MUJERES

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Atención a la Mujer				
Dirección:	Sección:	20.DMM.01	Procedimiento	X	02
Dirección Municipal de la Mujer	No Aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto enumerar los pasos a seguir para brindar orientación social, una asesoría legal y acompañamiento en terapias de psicología a las mujeres del municipio de Mixco, víctimas de violencia intrafamiliar o violencia contra la mujer.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 96 Bis Código Municipal reforma Decreto 22-2010 Acuerdo Municipal No. 153-2010 de fecha 29-12-2010 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	ONG:	Se utiliza para identificar a organizaciones que no son parte de las Esferas Gubernamentales.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Se acercan las vecinas que están sufriendo o han sido víctimas de violencia intrafamiliar o violencia contra la Mujer.	Vecino y/o Interesado	Hoja de Atención Inicial
2.	Da la bienvenida a la vecina.		
3.	Realiza entrevista inicial a la vecina, quien indica su situación.		
4.	Llena Hoja de Atención Inicial, para recabar datos generales de las personas y llevar base de datos.	Trabajadora Social	
5.	Analiza el caso en base a lo indicado por la vecina y determina a donde se debe trasladar para iniciar apoyo.		Ninguno



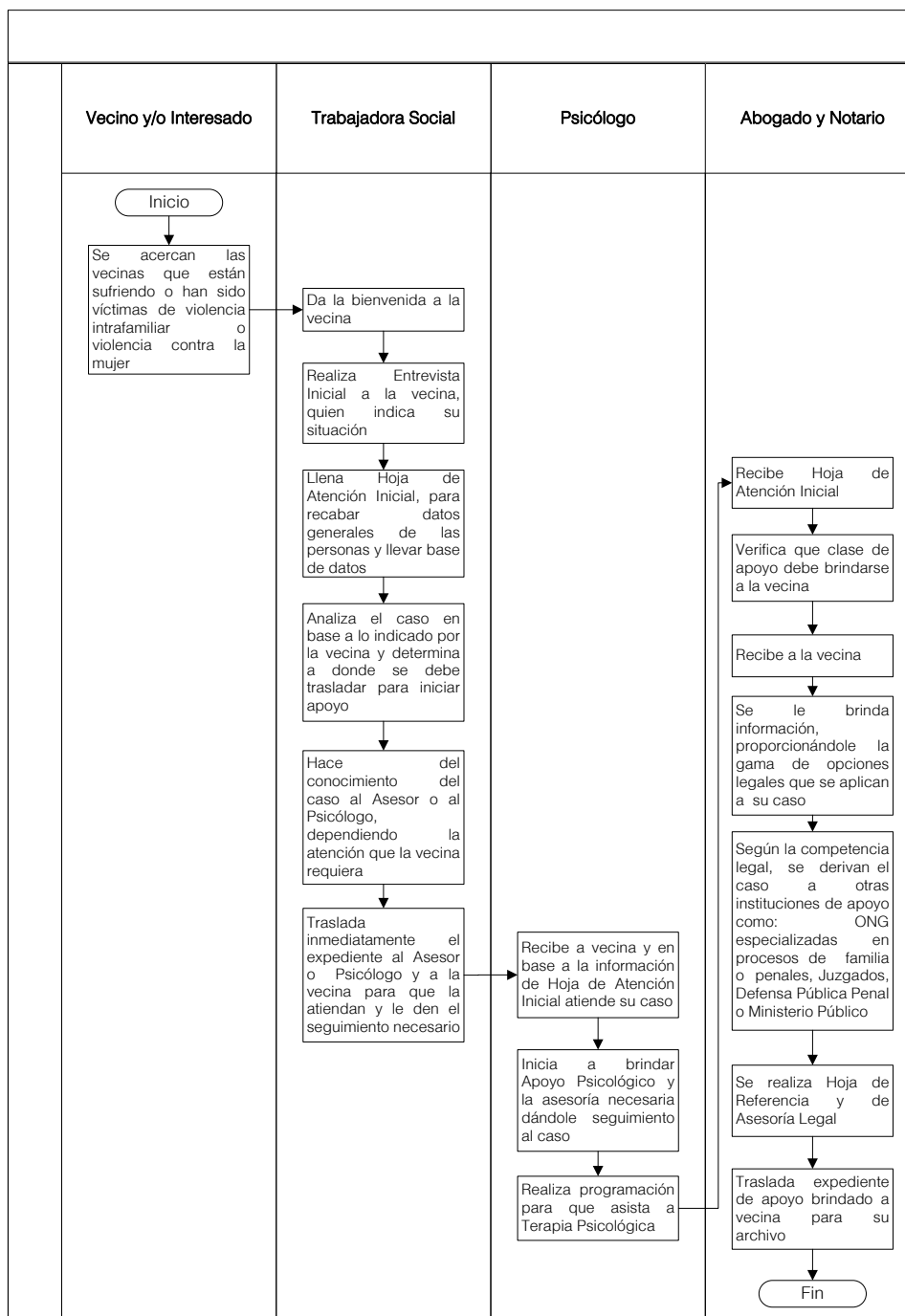
6.	Hace del conocimiento del caso a la Asesora Legal o a la Psicóloga, dependiendo la atención que la vecina requiera.	Trabajadora Social	Ninguno
7.	Traslada inmediatamente el expediente a la Asesora, Psicóloga o Terapeuta de Lenguaje y a la vecina para que la atiendan y le den el seguimiento necesario.		Expediente
8.	Recibe a vecina y en base a la información de Hoja de Atención Inicial atiende su caso.	Psicólogo	Hoja de Atención Inicial
9.	Inicia a brindar Apoyo Psicológico y la asesoría necesaria dándole seguimiento al caso.		Calendario de citas semanal
10.	Realiza programación para que asista a Terapia Psicológica.		
11.	Recibe Hoja de Atención Inicial.	Abogado y Notario	Hoja de Atención Inicial
12.	Verifica que clase de apoyo debe brindarse a la vecina.		
13.	Recibe a la vecina.		
14.	Se le brinda información, proporcionándole la gama de opciones legales que se aplican a su caso.		Ninguno
15.	Según la competencia legal, se derivan el caso a otras instituciones de apoyo como: ONG especializadas en procesos de familia o penales, Juzgados, Defensa Pública Penal o Ministerio Público.		
16.	Se realiza Hoja de Referencia y de Asesoría Legal.		<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de Referencia • Hoja de Asesoría Legal
17.	Traslada expediente de apoyo brindado a vecina para su archivo.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Hoja de Atención Inicial
2.	Expediente
3.	Calendario de citas semanal
4.	Hoja de Referencia
5.	Hoja de Asesoría Legal



FLUJOGRAMA ASESORÍA Y ORIENTACIÓN SOCIAL A MUJERES





6.2 DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

6.2.1 REGISTRO Y CONTROL DE CAPACITACIONES Y FORMACIONES

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Capacitación y Formación				
Dirección:	Sección:	20.DMM.02	Procedimiento	X	03
Dirección Municipal de la Mujer	No Aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto enumerar los pasos a seguir para realizar el registro, coordinación y control de capacitaciones y formaciones institucionales e interinstitucionales de cursos en beneficio de las mujeres y vecinas del municipio de Mixco.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 96 Bis Código Municipal reforma Decreto 22-2010 Acuerdo Municipal No. 153-2010 de fecha 29-12-2010 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia de DPI Fotocopia de Boleto de Ornato 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	INTECAP:	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza coordinación con los Departamentos de Formación y Capacitación, Atención a la Mujer y Guardería, para realizar Planificación Anual y Semanal Verifica la Planificación Anual de Cursos aprobados por INTECAP y Calendario de Cursos a Impartir.	Directora Municipal de la Mujer / Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Anual de Cursos Aprobados Calendario de Cursos a Impartir
2.	Efectúa coordinación para publicar la convocatoria para la inscripción a cursos.		Ninguno
3.	Coordina reunión con Instituciones que velan por los derechos de las mujeres e Instituciones para coordinar cursos a impartir que en el municipio.		



4.	Realiza reunión informativa sobre calendarización y horarios de actividades con padres de familia de Guardería Municipal Belén.	Directora Municipal de la Mujer / Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	Ninguno
5.	Traslada Fichas de Inscripción a instructor de curso.	Instructor Especializado	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Inscripción Fotocopia Boleto de Ornato Fotocopia de DPI
6.	Recibe Fichas de Inscripción y completa datos de la participante y adjunta fotocopia de DPI y Boleto de Ornato.		
7.	Realiza Listado de Participantes al curso.		
8.	Lleva Control de Asistencia mensual.		
9.	Realiza supervisión diaria a las actividades realizadas y cursos que se están impartiendo y emite Reporte Semanal por región.	Supervisora de Dirección Municipal de la Mujer	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Supervisión de Cursos Programación de Supervisiones a Cursos
10.	Asiste a reunión mensual con Directores de Municipalidad de Mixco para efectuar las diferentes coordinaciones necesarias para el desarrollo de las actividades programadas.	Directora Municipal de la Mujer	
11.	Realiza Programación de Supervisiones a cursos a ejecutar por semana.	Supervisora de Dirección Municipal de la Mujer	
12.	Traslada Reportes de Supervisión y Programación de Supervisión a cursos a Directora Municipal de la Mujer.	Supervisora de Dirección Municipal de la Mujer	
13.	Recibe Reportes de Supervisión y Programación de Supervisión a Cursos.	Directora Municipal de la Mujer	
14.	Verifica Reportes e ingresa a base de datos para registros y controles respectivos.		
15.	Archiva Reportes de Supervisión a Cursos y Programación de Supervisión a Cursos.		

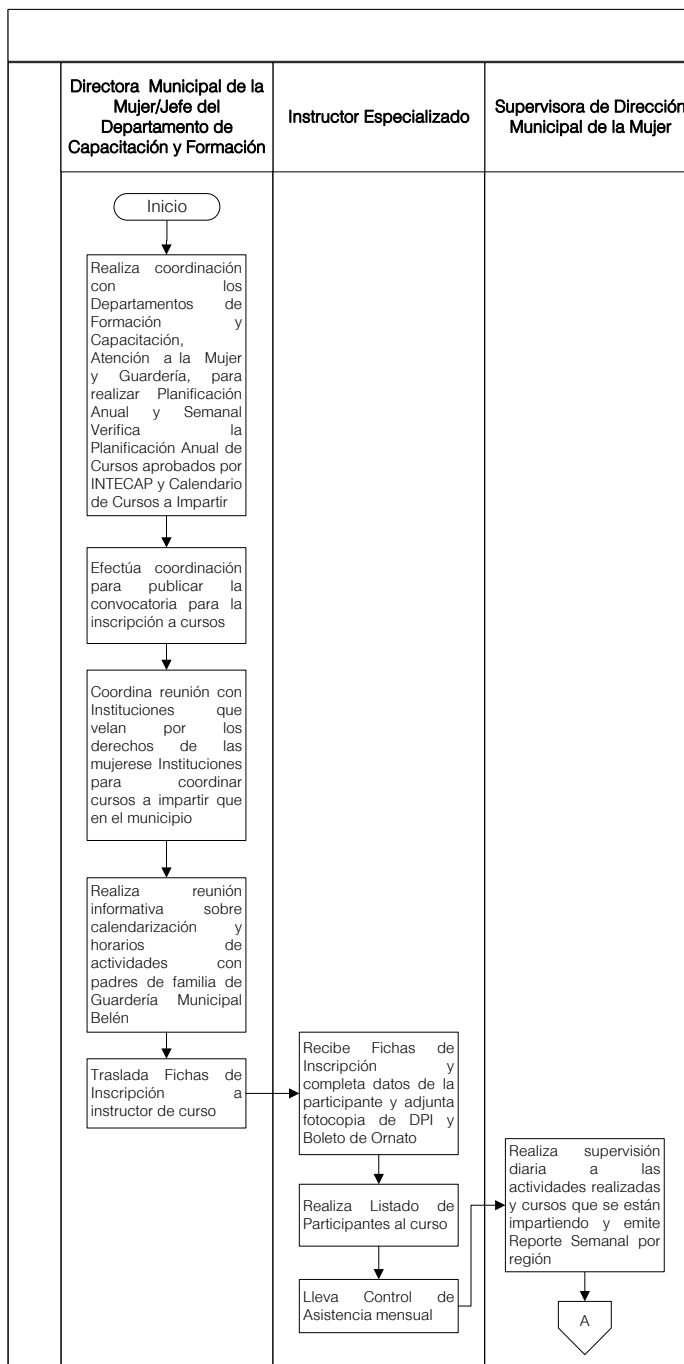


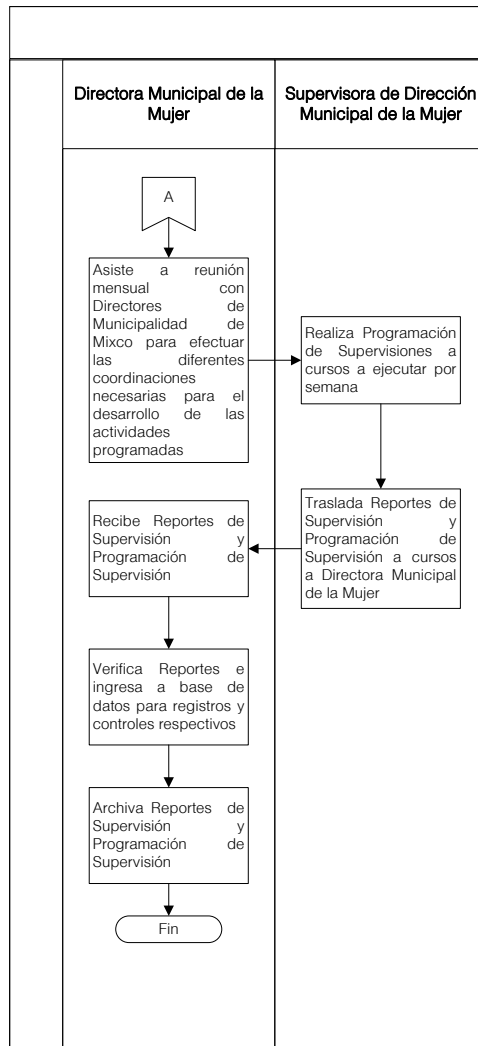
DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Fotocopia de DPI
2.	Fotocopia de Boleto de Ornato
3.	Planificación Anual de Cursos Aprobados
4.	Calendario de Cursos
5.	Ficha de Inscripción
6.	Listado de Participantes
7.	Control de Asistencia Mensual
8.	Reporte de Supervisiones a Cursos
9.	Programación de Supervisiones a Cursos



FLUJOGRAMA REGISTRO Y CONTROL DE CAPACITACIONES Y FORMACIONES





<h2 style="margin: 0;">6.2.2 CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CURSOS PROGRAMADOS</h2>				
Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso	No. De Páginas:



Gerencia Municipal	Departamento de Capacitación y Formación				
Dirección:	Sección:	20.DMM.03	Procedimiento	X	03
Dirección Municipal de la Mujer	No Aplica				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto enumerar los pasos a seguir para la realización de capacitaciones, formaciones y supervisiones de los cursos programados.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 96 Bis Código Municipal reforma Decreto 22-2010 Acuerdo Municipal No. 153-2010 de fecha 29-12-2010 Acuerdo Interinstitucional entre INTECAP y Municipalidad (desconozco si es alguno de los anteriores) 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DMM:	Dirección Municipal de la Mujer es el ente Municipal.
	INTECAP:	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza la Planificación Anual de Actividades del Departamento de Capacitación y Formación.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	Planificación Anual de Actividades
2.	Realiza 1era. reunión anual para coordinar cursos que se van a desarrollar dentro de la Municipalidad con INTECAP.	Directora Municipal de la Mujer / Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	Acuerdo interinstitucional entre INTECAP y Municipalidad
3.	Planifica contenido para Cursos de Capacitación y Formación que impartirá.	Instructor Especializado	Ninguno
4.	Revisa contenido de Cursos de Capacitación y Formación.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	
5.	Informa por escrito a Directora de la DMM sobre contenido de cursos a impartir.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	Informe Escrito
6.	Busca y ubica sede en donde se impartirán los cursos.	Instructor Especializado	Ninguno
7.	Realiza Promoción de los cursos a impartir de manera trimestral a vecinos.	Instructor Especializado	Carteles Informativos



8.	Solicita información sobre los Cursos de Capacitación y Formación que se imparten.	Supervisora de Dirección Municipal de la Mujer	Ninguno
9.	Traslada Fichas de Inscripción a Instructor de Curso.		
10.	Informa sobre cursos (horarios, tiempo de duración, materiales) que pueden impartirse de llenar un cupo mínimo. (Trimestral)	Instructor Especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Inscripción • Copias de DPI • Copias de Boletos de Ornato
11.	Inscribe a interesado en el curso, elaborando Ficha de Inscripción. (Trimestral)		
12.	Realiza el registro de las Fichas de Inscripción para participantes en los Cursos de Capacitación y Formación.		
13.	Informa a Jefe del Departamento de Capacitación y Formación sobre la cantidad de vecinos inscritos.		
14.	Informa a interesados vía telefónica fecha de inicio de curso.		
15.	Realiza Programación de Supervisiones a cursos a ejecutar por semana.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	Programación de Supervisiones a cursos
16.	Traslada Reportes de Supervisión y Programación de Supervisión a cursos a Directora Municipal de la Mujer.		<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Supervisión • Programación de Supervisiones a cursos
17.	Realiza supervisión diaria de cursos que se están impartiendo y emite Reporte Semanal por zona.	Supervisora de Dirección Municipal de la Mujer	Ninguno
18.	Asiste al Curso de Capacitación y Formación.		
19.	Imprime formulario para Control de Asistencia y registra la asistencia de participantes a los cursos elaborando Informe de Asistencia.	Instructor Especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario para Control de Asistencia • Informe de Asistencia
20.	Imparte el Curso de Capacitación y Formación.		Ninguno
21.	Imprime Informe de Asistencia para control y preparación de cierre trimestral.		Informe de Asistencia
22.	Recibe Reportes de Supervisión y Programación de Supervisión.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Supervisión • Programación de Supervisiones a cursos
23.	Realiza coordinaciones para cierre trimestral de cursos de capacitación.		Ninguno



24.	Realiza Actas de Asistencia y cierre de trimestre solicitado por INTECAP.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	Actas de Asistencia para INTECAP
25.	Gestiona Impresión de Diplomas de la Municipalidad por participación a usuarias de cursos.		Diplomas de INTECAP
26.	Gestiona impresión de Diplomas de INTECAP en cada cierre trimestral.		
27.	Requiere firma del señor Alcalde Municipal y Directora Municipal de la Mujer en Diplomas de INTECAP y Municipales.		<ul style="list-style-type: none"> • Diplomas de INTECAP • Diplomas Municipales
28.	Clasifica Diplomas por curso y por supervisora.		
29.	Convoca a participantes a clausura y entrega de Diplomas.	Supervisora de DMM/ Instructor Especializado	Ninguno
30.	Archiva documentación de curso impartido y de participantes en el mismo.	Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	
31.	Verifica Reportes e ingresa a base de datos para registros y controles respectivos.	Directora Municipal de la Mujer	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Supervisión • Programación de Supervisión
32.	Archiva Reportes de Supervisión y Programación de Supervisión.	Instructor Especializado/ Jefe del Departamento de Capacitación y Formación	

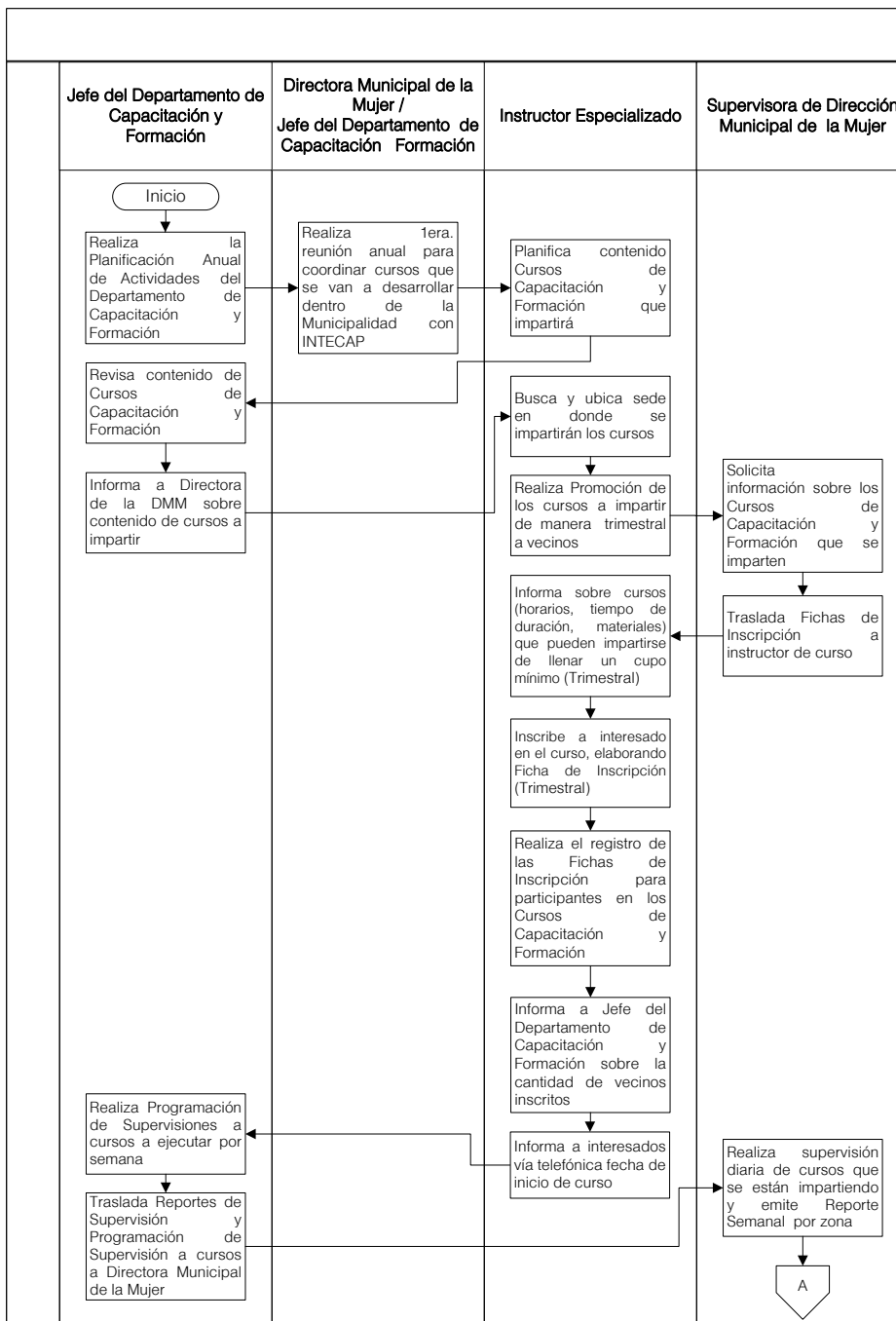
DOCUMENTOS DE SOPORTE

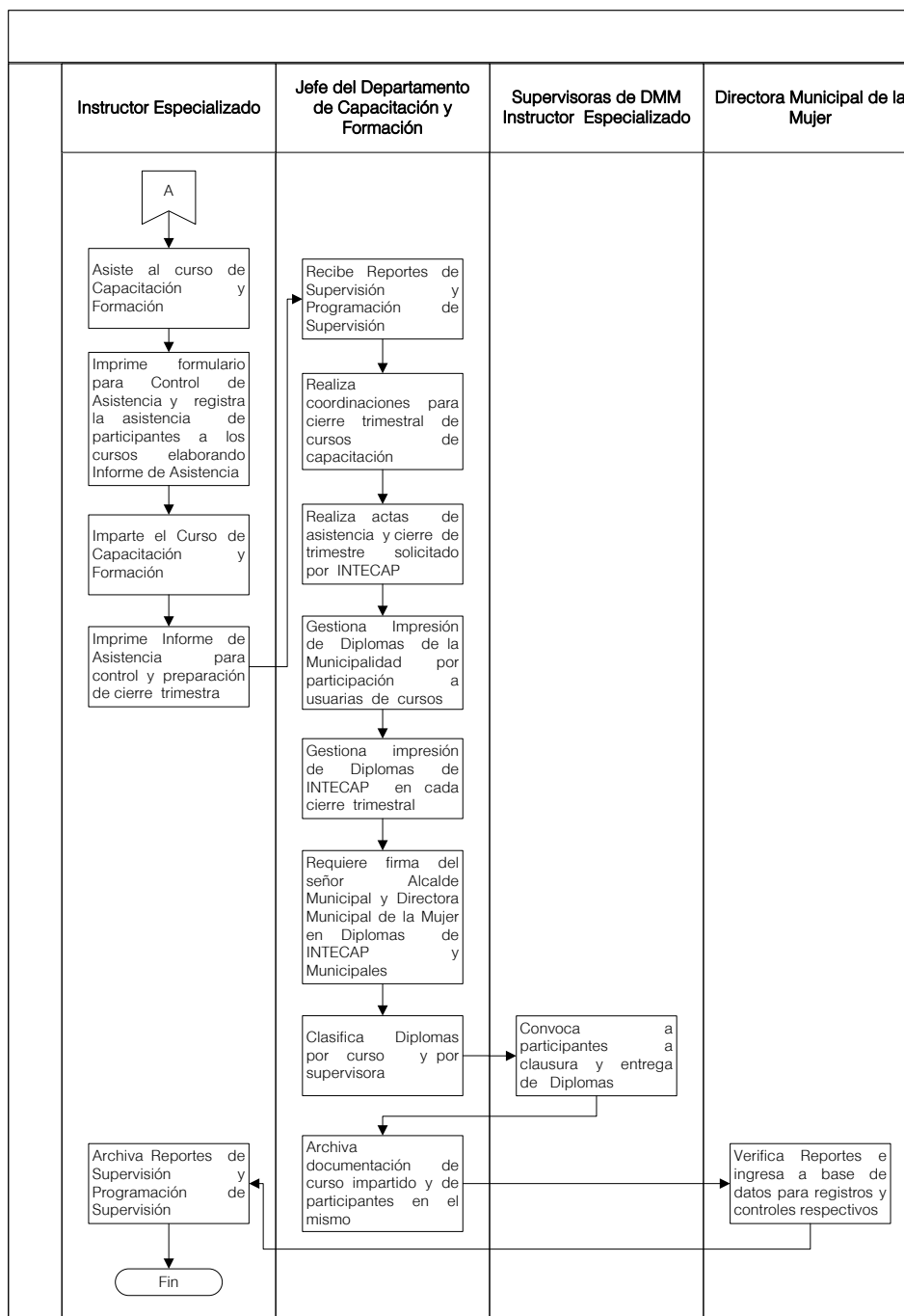
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Planificación Anual de Actividades
2.	Acuerdo interinstitucional entre INTECAP y Municipalidad
3.	Informe Escrito
4.	Carteles Informativos
5.	Ficha de Inscripción
6.	Copias de DPI
7.	Copias de Boletos de Ornato
8.	Control de Asistencia
9.	Informe de Supervisión
10.	Programación de Supervisiones a cursos
11.	Reportes de Supervisión
12.	Formulario para Control de Asistencia
13.	Actas de Asistencia para INTECAP
14.	Diplomas de INTECAP



15. Diplomas Municipales

FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CURSOS
PROGRAMADOS







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

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN				
	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por	Fecha
2016	Analista Organizacional	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal	Febrero, 2013
	Analista Organizacional	Gerente Municipal	Concejo 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 DIRECCIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER -DMM-

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.