



**PROCEDIMIENTO PARA LA  
ELABORACION,  
APROBACION,  
ACTUALIZACION Y  
APLICACIÓN DEL MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
(MAPRO) EN LA MPJB**

**APROBADO:**

**RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N°232-2015-MPJB**

**2015**



OPP



## RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 232 -2015-GM/MPJB

Jorge Basadre, 07 OCT 2015

### VISTOS:

El Informe N° 652-2015-OPP/MPJB, emitido por el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, solicitando la aprobación de 05 Directivas de Gestión Municipal, conforme documentación anexada, que con proveído de Gerencia Municipal se autoriza la emisión de acto resolutivo y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el *Artículo 194°* de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 27680 – Ley de Reforma Constitucional, concordante con lo señalado en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, que señala que las Municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, mediante Informe N° 652-2015-OPP/MPJB de fecha 24 de Mayo del 2015, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, presenta los proyectos de *Directiva de Gestión Municipal*:

- 1.- *“Procedimientos para el Proceso de Selección de las Practicas Pre Profesionales en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre”.*
- 2.- *“Normas y Procedimientos para la Transferencia y/o cesión en uso de obras y proyectos ejecutados por la Municipalidad Provincial Jorge Basadre”.*
- 3.- *“Directiva de Entrega y Recepción de Cargo de los Funcionarios y Servidores de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre”.*
- 4.- *“Directiva para el Archivo del Acervo Documentario de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre”.*
- 5.- *“Procedimiento para la Elaboración, Aprobación, Actualización y Aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre”.*

Que, sustenta la aprobación de las nuevas directivas de gestión municipal, a razón de que las mismas adolecen de aspectos técnicos, concernientes a aspectos formales, no se ajustan a la nueva estructura orgánica de la entidad, así como a las directrices internas contenidas en los documentos de gestión interna respecto de los órganos ejecutores de las mismas;

Que, al amparo de lo dispuesto en el *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)* de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, aprobado con *Ordenanza Municipal N° 002-2013-A/MPJB* de fecha 25 de Enero del 2013, establece dentro de las funciones generales de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en materia de planeamiento y racionalización, en su *artículo 80° inc. 5 “Conducir y coordinar las actividades de racionalización administrativa y simplificación de procedimientos”;*

Que, mediante Informe N° 377-2015-OAJ-GM-A/MPJB, la Oficina de Asesoría Jurídica realiza observaciones a las directivas de gestión municipal internas propuestas por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, las mismas que mediante Informe N° 599-2015-OPP/MPJB la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, levanta las observaciones efectuadas, remitiendo nuevamente los proyectos de directiva para su evaluación, encontrándose expeditos y por implementadas las observaciones planteadas conforme lo ratifica el Informe N° 436-2015-OAJ-GM-A/MPJB emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, en consecuencia se procede a resumir la finalidad de cada una de ellas:





1.- "Procedimientos para el Proceso de Selección de las Prácticas Pre Profesionales en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre", FINALIDAD: establecer los procedimientos para la realización de Prácticas Pre-Profesionales y Técnicas en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre.

2.- "Normas y Procedimientos para la Transferencia y/o cesión en uso de obras y proyectos ejecutados por la Municipalidad Provincial Jorge Basadre", FINALIDAD: a) Establecer un mecanismo eficaz que permita efectuar oportunamente el proceso normal de transferencia de los proyectos ejecutados por la MPJB, b) Coadyuvar en la regularización de la situación actual de los proyectos, así como establecer el valor real del activo patrimonial de la MPJB y c) Sanear los activos patrimoniales de la institución y contra con el libro contable actualizado y reducir los costos de operación y mantenimiento de la infraestructura que no corresponde mantener por parte de la MPJB.

3.- "Directiva de Entrega y Recepción de Cargo de los Funcionarios y Servidores de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre", FINALIDAD: Garantizar el funcionamiento y la continuidad de las actividades de la MPJB, para así salvaguardar el patrimonio y el acervo documentario de la institución.

4.- "Directiva para el Archivo del Acervo Documentario de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre", FINALIDAD: a) Establecer medidas de control, asignar responsabilidad, y racionalidad a fin de asegurar el uso correcto, conservación, custodia, del patrimonio documental de la MPJB, b) Establecer criterios uniformes para la organización de los documentos en los archivos de la MPJB, c) Mantener organizada la documentación de manera integral y orgánica, garantizando la integridad y conservación del patrimonio documental, d) Cautelar la conservación de los documentos de valor permanente, e) Facilitar la localización de los documentos para la recuperación inmediata de la información, f) programar y coordinar la eliminación periódica de los documentos con periodos de retención vencidos y g) Establecer los mecanismos de contingencia ante casos siniestros, para salvaguardar vidas humanas y los archivos considerados válidos.

5.- "Procedimiento para la Elaboración, Aprobación, Actualización y Aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre", FINALIDAD: Lograr que las unidades orgánicas identifiquen los procedimientos que realizan en el cumplimiento de sus funciones en forma sistematizada, clara, ordenada, secuencial y detallada, presentando en los formatos que se adjunta que para efectos se aprobarán con la presente directiva.

Que, en ese orden de ideas, teniendo como referencia el marco legal vigente y conforme la opinión favorable emitida por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) dentro de las funciones que son de su competencia, y conforme las observaciones formuladas por la Gerencia Municipal mediante Memorando N° 213-2015-GM-A/MPJB del 18 de Agosto de 2015, y absueltas por dicha unidad orgánica, justificando y precisando las cuestiones técnicas incorporadas y adecuadas en la presente directivas internas las cuales han sido debidamente codificada a fin de guardar una relación cronológica de las directrices emitidas en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre en el presente ejercicio, resulta pertinente emitir el acto administrativo resolutivo aprobando las mismas;

Que, de conformidad con el artículo 20° inc. 20 de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades "Señala que son atribuciones del alcalde delegar sus atribuciones políticas en un regidor hábil y las administrativas en la gerencia municipal";

Por lo que de conformidad con lo dispuesto en el Art. 17° inc. 1 de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General y en uso de las facultades y atribuciones conferidas mediante Resolución de Alcaldía N° 042-2015-MPJB, vía desconcentración de funciones en este despacho;





SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR, las **DIRECTIVAS MUNICIPALES:**

- **DIRECTIVA MUNICIPAL N° 005-2015-OPP-GM-A-MPJB-T denominada "PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN DE LAS PRACTICAS PRE-PROFESIONALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE"**, cuyo contenido forma parte integrante de la presente resolución.
- **DIRECTIVA MUNICIPAL N° 006-2015-OPP-GM-A-MPJB-T denominada "DIRECTIVA DE ENTREGA Y RECEPCION DE CARGO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE"**, cuyo contenido forma parte integrante de la presente resolución.
- **DIRECTIVA MUNICIPAL N° 007-2015-OPP-GM-A-MPJB-T denominada "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA TRANSFERENCIA Y/O CESION EN USO DE OBRAS Y PROYECTOS EJECUTADOS POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE"**, cuyo contenido forma parte integrante de la presente resolución.
- **DIRECTIVA MUNICIPAL N° 008-2015-OPP-GM-A-MPJB-T denominada "DIRECTIVA PARA EL ARCHIVO DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE"**, cuyo contenido forma parte integrante de la presente resolución.
- **DIRECTIVA MUNICIPAL N° 009-2015-OPP-GM-A-MPJB-T denominada "PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, APROBACION, ACTUALIZACION Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE"**, cuyo contenido forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** DISPONER que las directivas municipales aprobadas entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, siendo su alcance a todas las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre.

**ARTÍCULO TERCERO:** DEJAR SIN EFECTO toda RESOLUCIÓN que se oponga a la presente.

**ARTÍCULO CUARTO:** NOTIFICAR la presente resolución a todos los estamentos administrativos de la Municipalidad Provincial, y disponer su publicación en el portal web de la institución a través de Secretaria General e Imagen Institucional.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE  
*Juan Carlos Linares Perea*  
GERENTE MUNICIPAL



**DIRECTIVA N° 009-2015-OPP-GM-A-MPJB-T**

**“PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL JORGE BASADRE”**



**CAPITULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1°.-OBJETIVO:**

- 1.1 Normar y orientar el proceso de elaboración, aprobación, actualización y aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos – MAPRO, de los órganos de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre.
- 1.2 Mejorar la prestación de los servicios públicos que se brindan, enmarcado en los principios regulados en normas relativas al proceso de simplificación administrativa.
- 1.3 Proporcionar a la Alta Dirección un instrumento descriptivo y de sistematización normativa que contribuya al logro de una gestión moderna y eficiente.


**Artículo 2°.-FINALIDAD:**

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

**Artículo 3°.-BASE LEGAL:**

- 3.1. Ley N° 27972 – “Ley Orgánica de Municipalidades”.
- 3.2. Ley N° 27444 – “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
- 3.3. Ley N° 27658 – “Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública del Estado” y su Reglamento aprobado por Decretos Supremo N° 030-2002-PCM.
- 3.4. Ley N° 29060 – “Ley del Silencio Administrativo”.
- 3.5. Ley N° 28996 – “Ley de Eliminación de Sobrecostos, Trabas y Restricciones a la Inversión Privada”.
- 3.6. Ley N° 25035 – “Ley de Simplificación Administrativa y su Reglamento”.
- 3.7. D.S. N° 079-2007-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del TUPA”.
- 3.8. 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.
- 3.9. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM. – Define y Establece Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento por las Entidades del Gobierno Nacional.
- 3.10. Ley Marco del Empleo Público N° 28175.



- 
- 3.11. Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa D.S. N° 005-90-PCM.
  - 3.12. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público D.L. N° 276.
  - 3.13. Ordenanza Municipal N° 002-2013-A/MPJB que Aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones y el Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre.
  - 3.14. Resolución de Alcaldía N° 237-2012-A/MPJB que Aprueba la Directiva de "Normas y Procedimientos para la Elaboración, Actualización, Modificación y Aprobación de Directivas Internas en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre

#### **Artículo 4°.-ALCANCE:**

Las disposiciones de la presente Directiva serán de aplicación por todos los Órganos y Unidades Orgánicas que conforman la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, para efectos de la presente Directiva, serán denominados en forma

También serán de cumplimiento obligatorio 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.

## **CAPITULO II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 5°.-DEFINICIONES:**

##### **5.1. Manual de Procedimientos**

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 Provincial Jorge Basadre. 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 quien, cómo, donde, cuando 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.

##### **5.2. 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.



- 5.3. **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 trabajos.

#### Artículo 6° CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:

Los procedimientos administrativos se clasifican en:

##### 6.1. Procedimientos Internos:

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

##### 6.2. Procedimientos Externos:

Se realizan en todos los órganos de línea que posibilitan el desarrollo y logro de los procedimientos externos.

#### Artículo 7°.-CLASIFICACIÓN FUENTES DE INFORMACIÓN:

El MAPRO se elabora en base a la siguiente información:

- 7.1. **El Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**, que establece las funciones generales de los órganos y unidades orgánicas.
- 7.2. **El Cuadro de Asignación de Personal (CAP)**, que contiene los cargos ocupados a nivel de cada unidad orgánica.
- 7.3. **El Manual de Organización y Funciones (MOF)**, que establece las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo y sirve como marco de referencia para definir el área responsable de la realización de los procedimientos.
- 7.4. **Presupuesto Analítico de Personal (PAP)**, que establece el nivel remunerativo a nivel de cargo o puesto de trabajo.
- 7.5. **El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**, que determina los procedimientos administrativos y servicios administrativos exclusivos que realiza la entidad.

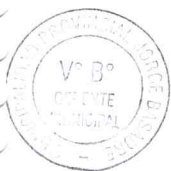
#### Artículo 8°.-USUARIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:

Los usuarios son de dos clases:

- 8.1. **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.
- 8.2. **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.

#### Artículo 9°.-RESPONSABLES DE ELABORAR Y ACTUALIZAR EL MAPRO:

- 9.1. La elaboración y actualización del MAPRO, corresponde a los jefes y personal de cada órgano, es decir a los usuarios internos, que diariamente realizan las actividades del procedimiento, a iniciativa propia o por



disposición del superior, bajo el asesoramiento, orientación y apoyo técnico de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

- 9.2. La conducción, liderazgo y monitoreo del proceso de elaboración y/o actualización del MAPRO recae en el Titular de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



#### **Artículo 10º.-ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS -MAPRO:**

##### **10.1. El MAPRO de cada unidad orgánica tendrá la siguiente estructura:**

- a. Introducción
- b. Datos Generales
  - i. Órgano que lo elaboraron
- c. Datos del Procedimiento
  - i. Nombre del procedimiento
  - ii. Objetivo
  - iii. Descripción
    - Detalle del proceso
    - Resultados
  - vi. Tiempo estimado
  - vii. Usuarios
  - viii. Abreviaturas
    - Glosario de términos
    - Diagrama

10.2. Las Gerencias y Subgerencias, 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.

10.3. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el órgano técnico encargado de brindar asesoramiento y soporte a las unidades orgánicas para la formulación de los manuales de procedimientos.

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

10.5. La Oficina 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.

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




10.7. 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 Oficina de Planeamiento y Presupuesto respecto de la necesidad de aprobar su modificación, con el sustento respectivo.

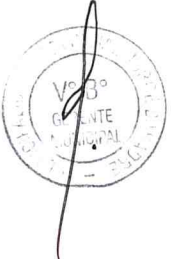


## CAPÍTULO III

### DISPOSICIONES ESPECÍFICAS


#### ARTÍCULO 11°.-ELABORACIÓN DEL MAPRO

- 
- 
- 
- 11.1. El MAPRO se elaborará por cada órgano del segundo nivel organizacional de la MPJB. y las del tercer nivel organizacional dependiente directamente del órgano de dirección, quién designará un personal encargado de elaborar el MAPRO del órgano y/o unidad orgánica a su cargo; solicitando asistencia técnica a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto .
- 11.2. La Oficina 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.
- 11.3. Las unidades orgánicas a través del responsable de elaborar el MAPRO de su órgano y/o unidad orgánica, en coordinación directa con el jefe, efectuarán las siguientes acciones:
- 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 u órgano, 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 Provincial Jorge Basadre. Los procedimientos externos se pueden extraer del TUPA vigente y los procedimientos internos se pueden extraer de los sistemas administrativos, del ROF y MOF. 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. Los procesos internos iniciados 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: "Denominación del procedimiento" y se utiliza uno por cada procedimiento o servicio.
  - 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 los formatos N° 02 "Hoja de Trabajo para la Descripción y Análisis del Procedimiento", utilizando las instrucciones detallados en el Anexo N° 4.

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 simplificados.



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 ello debe utilizar el diagrama de flujo, esta técnica permitirá analizar el flujo de procedimientos, los órganos y personas que intervienen, el tiempo y sobre todo el tipo y número de copias de los documentos. Sólo con el análisis detallado del 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 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, las unidades por donde pasa, el personal responsable y los formularios que se utilizan, etc. Utilizando el formato N° 03 "Descripción del Procedimiento Simplificado", siguiendo las instrucciones del anexo N° 05. Se desarrollará cada procedimiento en cada formato, luego se presentará en impreso y medio magnético a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para su revisión, ajuste o trámite correspondiente.



**ARTÍCULO 12°.**-La Oficina 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.

**ARTÍCULO 13°.-**La Oficina de Planeamiento y Presupuesto procede a integrarlo, convocando a los encargados de la elaboración del MAPRO de las unidades orgánicas, para que revisen el 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 de que la información ha sido revisada y firmada por los responsables de cada órgano o unidad orgánica deberá formularse e integrarse 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.

**ARTÍCULO 14°.-**El MAPRO contiene dos (02) secciones, que son las siguientes:

14.1. Texto: el procedimiento se expresa por escrito, precisando las informaciones 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.

14.2. 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.

#### **ARTÍCULO 15°.-RESPONSABILIDADES Y PLAZOS**

15.1. Los Gerentes; Jefes de Oficina 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.

15.2. Cada Gerencia deberá remitir a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto su MAPRO, incluyendo los procedimientos de las subgerencias y/o áreas que la conforma, en un plazo máximo de veinte (20) días calendario, contados desde la aprobación de la presente directiva.

15.3. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es la encargada de la conducción y soporte técnico para la elaboración del MAPRO de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre., así como de la elaboración y consolidación de todos los procedimientos remitidos por las diferentes unidades orgánicas.

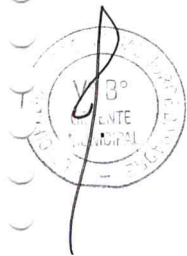
#### **ARTÍCULO 16°.-APROBACIÓN DEL MAPRO**

16.1. 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.

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

#### **ARTÍCULO 17°.-DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

17.1. Los Manuales de Procedimientos Administrativos serán publicados en el portal de la institución y difundidos a todo el personal, para su conocimiento y correcta aplicación en cada uno de los procedimientos contenidos en el mismo.



17.2. La Oficina 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, remitirá una copia de dicho documento acompañado de la respectiva Resolución de aprobación a todas las unidades orgánica de la Municipalidad Provincial , para su estricto cumplimiento bajo responsabilidad de cada una de ellas.

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

## ARTÍCULO 18°.-ACTUALIZACIONES DEL MAPRO

18.1. 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 establecidas para la elaboración y aprobación del Manual.

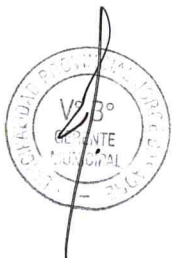
18.2. En el caso de que las modificaciones sea una sola hoja y la numeración de las demás no cambie ni altere el orden del procedimiento, ésta se remitirá para su integración en el procedimiento que corresponda previa validación de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. En el caso que se altere la numeración de las los cambios hojas 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.

18.3. La actualización del Manual de Procedimientos Administrativos proceden 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 y
- d) Como consecuencia de la labor de seguimiento, control y evaluación.

18.4. La Oficina 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 actualizado 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.

18.5. La actualización y modificación del Manual de Procedimientos deberá contar con la opinión técnica favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



## CAPÍTULO IV

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIA Y FINALES

#### Artículo 19°.-DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**Primero.**-La Alta Dirección de la entidad, para garantizar el proceso de formulación y/o actualización e implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, desarrollará programas de capacitación y adiestramientos para el personal involucrado en la ejecución del proyecto de rediseño y elaboración del MAPRO, con el propósito de mejorar el nivel de conocimiento, habilidad, destreza y aptitudes del personal. El programa debe incluir talleres, seminarios, charlas, cursos, etc.

**Segundo.**-La Alta Dirección deberá promover climas de trabajo favorables, a fin de incrementar los niveles de identificación, motivación y compromiso del personal con la entidad, así como modificar su actitud en el uso del MAPRO como documento de gestión que permita a la entidad optimizar y mejorar continuamente la realización de los procedimientos y la prestación de los servicios administrativos en términos de costo-beneficio, confiabilidad, oportunidad y efectividad.

#### Artículo 20°.-DISPOSICIONES FINALES

**Primero.**-Los aspectos no considerados en la presente directiva, serán coordinados y resueltos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. **Segundo.**-La presente directiva deja sin efecto o queda derogada toda aquella directiva de carácter interno que contravenga lo dispuesto en la misma. **Tercero.**-La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, mediante; Resolución de Alcaldía.

#### ANEXOS Y FORMATOS

Anexo N 1 “Instructivo del contenido del MAPRO”

Los siguientes documentos forman parte integrante de la presente directiva:

Anexo N 2 “Denominación del Procedimiento”.

Anexo N 3 “Metodología para diagramar los procedimientos – diagrama de

Anexo N 4 bloques”. “Instrucciones para el llenado del Formato 2: Hoja de

Anexo N 5 Trabajo para la descripción y análisis del procedimiento”

Anexo N 6 “Descripción del procedimiento simplificado” “Glosario de Términos”

Formato N° 1 “Disposición en el diagrama de bloques” Formato N°2 “Hoja de Trabajo para la descripción y análisis del procedimiento” Formato N° 3 “descripción del procedimiento simplificado”

## ANEXO 01

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

#### I. CARÁTULA DE IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL

Deberá contener el nombre de la entidad, el título del documento, el lugar, fecha de presentación, etc.

#### II. INTRODUCCIÓN

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

#### III. INDICE

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

#### IV. DATOS GENERALES

##### 4.1. Objetivo

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

##### 4.2. Alcance

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

##### 4.3. Base Legal

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

##### 4.4. Aprobación y actualización

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

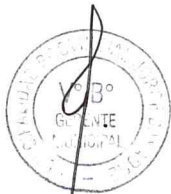
#### V. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

##### 5.1. Nombre del Procedimiento

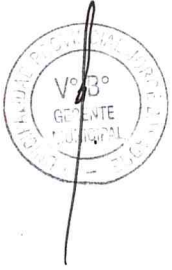
Se señalará en forma clara y precisa el Título del Procedimiento, el cual deberá reflejar concretamente el propósito u objetivo del trámite iniciado de oficio o a petición de parte, con el fin de que tanto los trabajadores como el público usuario puedan identificarlo con facilidad.

##### 5.2. Objetivo

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



**5.3. 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 término o plazo, tiempo real de cada actividad o paso, 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.



**5.3.1. Detalle del Proceso:**

Se presentan de manera secuencial cada una de las etapas o fases en que se descompone el procedimiento, señalando las reparticiones administrativas que intervienen, describiendo en qué consiste cada fase u operación con identificación del resultado, quienes deben ejecutarlas, con qué medios y/o requisitos.

**5.3.2. Resultados:**

Se define el resultado final del procedimiento (ejemplo: Presupuesto Institucional de Apertura, Informe de Estados Financieros, Afectación de compromisos, etc.)

**5.3.3. Tiempos estimados:**

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

**5.3.4. Usuarios:**

Quiénes son los beneficiarios con los procedimientos.

**5.3.5. 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.

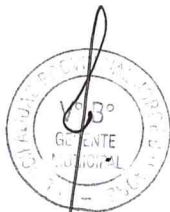
**5.3.6. Diagrama:**

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.



**ANEXO 02 DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**



**I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

.....  
.....

**II. OBJETIVO**

.....  
.....

**III. CLASIFICACIÓN**

.....  
.....

**IV. BASE LEGAL**

.....  
.....

**V. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES**

.....  
.....

**VI. DESCRIPCIÓN**

6.1. Detalle del Proceso

Nº	Actividad	Responsable

**VII. RESULTADOS**

.....  
.....

**VIII. TIEMPOS ESTIMADOS**

.....  
.....

**IX. ABREVIATURAS**

.....  
.....

**X. DIAGRAMA**

.....  
.....



## ANEXO 3 Metodología para diagramar los Procedimientos 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

**1.3. Etapa:** Es una parte importante de un procedimiento, dentro de la cual se desarrolla un conjunto de acciones secuenciales y paralelas que permiten el desarrollo del mismo, para efectos prácticos, puede considerarse como una etapa al conjunto de acciones realizadas en cada unidad orgánica que interviene en un mismo procedimiento.

**1.4. Acción:** Es la unidad desagregada de un procedimiento. Puede ser de naturaleza física e intelectual. Cada colaborador puede ejecutar una o varias acciones de un procedimiento.

### II. DISPOSICIÓN EN EL DIAGRAMA DE BLOQUES (Formato N° 1)

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. Tiempo de demora necesario para la realización de cada etapa del procedimiento.
- 2.7. Observaciones, si es necesario especificar alguna norma referida al procedimiento
- 2.8. Finalidad del procedimiento.
- 2.9. Base legal del procedimiento.
- 2.10. Requisitos para iniciar el procedimiento (sólo si es necesario)
- 2.11. Frecuencia con la que se realiza el procedimiento.
- 2.12. Visto bueno del encargado del área.

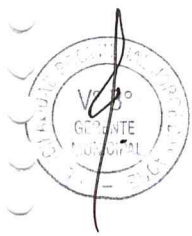
### III. ELEMENTOS QUE COMBINA EL DIAGRAMA DE BLOQUES

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. SIMBOLOS DE REPRESENTACIÓN

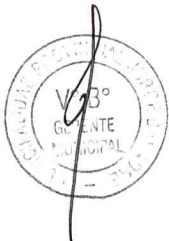
SIGNIFICADO	SÍMBOLO	DEFINICIÓN
Inicio y Fin del Procedimiento.		Se utiliza al inicio y fin de todo flujograma permite determinar los límites del procedimiento.
Operación o Acción		Se utiliza para representar cada una de las operaciones y acciones que forman parte del procedimiento
Alternativa / Decisión		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.
Proceso		Se utiliza para representar un proceso organizacional o conjunto de actividades que se relacionan con el procedimiento.
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.
Proceso Colateral		Representa la coordinación entre las áreas que enmarca el procedimiento.
Control / Inspección		Revisión del contenido del expediente o de un informe, o el llenado de un formulario. Es el examen de calidad y cantidad de autorizaciones y revisiones a realizarse en el procedimiento.
Demora		Ocurre cuando el expediente pasa esperando un tiempo no programado.
Retrabajo		Ocurre cuando se realiza mal o se comete un error una acción o actividad. Paso innecesario o repetitivo del proceso.
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 Nº 4 INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMATO: HOJA DE TRABAJO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO**



1. **Gerencia.**-Anotar el nombre de la Gerencia del segundo nivel organizacional de la MPJB. Ejemplo Gerencia de Administración y Finanzas.

2. **Unidad.**-Anotar el nombre de la Unidad del tercer nivel organizacional. Ejemplo: Sub Gerencia de Contabilidad.

3. **Situación Actual y Situación Propuesta.**-Se indicará la situación en que se desarrolla el procedimiento.

4. **Número de Página.**-Anotar el número correlativo entre las hojas usadas para levantar la información de cada proceso.

5. **Denominación del Proceso.**-Se deberá anotar el nombre o título del procedimiento consignado en el inventario del procedimiento.

6. **Unidad Orgánica donde se Inicia el Procedimiento.**-Es la persona natural o jurídica externa u órgano interno en la que es iniciado el proceso. Para los procedimientos externos, la unidad de inicio es aquella a la que Trámite Documentario remite la solicitud luego de recepcionarla. Para los procedimientos internos, la unidad de inicio es aquella en que realmente es iniciado el procedimiento.

7. **Unidad Orgánica donde se Termina el Procedimiento.**-Es la persona natural o jurídica externa u órgano interno que recibe el resultado o producto obtenido de la ejecución del procedimiento.

8. **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.

9. **Tiempo Estimado Efectivo de Duración del Procedimiento (horas, días, etc.).**-Se deberá anotar el tiempo total (promedio o estimado) que transcurre desde que se inicia el procedimiento, hasta que se termina.

10. **Calificación.**-Indicar si el procedimiento es automático o de evaluación previa, con silencio administrativo positivo o negativo.

11. **Clasificación.**-Indicar si el procedimiento externo o interno.

12. **Derechos.**-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.

13. **Otras Tasas.**-Anotar las tasas que adicionalmente al derecho de trámite cancela el usuario. Anotar otras tasas distintas que abona el usuario, ya sea en el momento de la presentación de la solicitud, durante el trámite o antes de notificar la respuesta. Anotar la fuente legal que autoriza el cobro de la tasa.



14. **Fecha.**-Anotar la fecha del llenado del formato.

15. **Número.**-Anotar el número correlativo que le corresponde al paso que se describe.

16. **Trabajador Responsable.**-Identificar el cargo de la persona que realiza la acción o actividad.

17. **Descripción de la Actividad o Paso del Procedimiento.**-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.

18. **Distancia.**-Tiene sustancial importancia al momento de realizar el análisis del proceso. Para determinar la distancia de escritorio a escritorio o de una unidad a otra, para tal efecto debe utilizar un metro como unidad de medida.

19. **Tiempo (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.

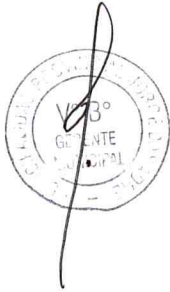
20. **Plazos (días).**-Anotar la cantidad de días ponderado en que el trabajador debe realizar la actividad o paso de su responsabilidad y luego trasladar el expediente hacia el responsable del siguiente paso o actividad.

21. **Flujo.**-Dibujar el símbolo correspondiente al paso.

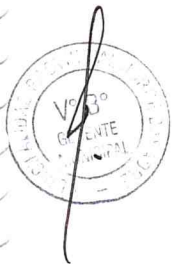
22. **Símbolo de Gráfica.**-Se deberá anotar un punto más o menos notorio al centro del recuadro, según el símbolo que le corresponde en el flujo. Al concluir el levantamiento de la información del proceso, unir los puntos en el orden que le corresponde a cada punto con una línea continua. Al final tendremos una línea quebrada que explicará gráficamente la secuencia del proceso.

23. **Requisitos.**-Se describe la relación de documentos, exigencias o acciones necesarias, para dar inicio al procedimiento.

24. **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.



**FORMATO N° 3 DESCRIPCIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO**

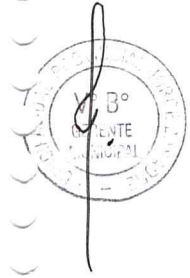


<b>Órgano / Unidad Orgánica (1)</b>	
<b>Denominación del Procedimiento (2)</b>	<b>Código del Procedimiento (3)</b>
<b>Objetivo del Procedimiento (4)</b>	
<b>Base Legal (5)</b>	
<b>Clasificación (6)</b>	
<b>Calificación (7)</b>	
<b>Autoridad Competente para Resolver el Procedimiento (8)</b>	
<b>Requisitos (9)</b>	
<b>Descripción o Etapas del Procedimiento (10)</b>	
<b>Instrucciones (11)</b>	
<b>Duración (12)</b>	
<b>Frecuencia (13)</b>	
<b>Diagrama de Flujo del Procedimiento (14)</b>	
<b>Formularios o Formatos (15)</b>	



## ANEXO N° 05 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO

1. **Órgano/Unidad Orgánica.**-Se deberá colocar el Órgano, la Unidad Orgánica, que corresponde el procedimiento, de acuerdo al ordenamiento que se haya adoptado al inicio de formular el Manual de Procedimientos.
2. **Denominación del procedimiento.**-Se consignará el nombre o título del procedimiento simplificado.
3. **Código.**-Se deberá colocar la codificación asignada al procedimiento.
4. **Objetivo del Procedimiento.**-Describir objetivamente el resultado final que se
5. **Base Legal.**-Se indicará aquellos dispositivos legales y/o normas internas administrativas que regulen en forma directa la ejecución del procedimiento.
6. **Clasificación.**-Indicar las modalidades del procedimiento, externo.
7. **Calificación.**-Señalar si el procedimiento tiene la condición de automático o de evaluación previa y si es silencio administrativo positivo o negativo.
8. **Autoridad Competente para Resolver.**-Indicar al funcionario que ejerce autoridad de línea en la Unidad Orgánica, responsable de tramitar el procedimiento. Es el jefe competente para tomar decisión o aprobar o denegar la solicitud del interesado ó autorizar el acto administrativo y posterior ejecución del trámite. pretende alcanzar con el procedimiento.
9. **Requisitos.**-Describir en forma detallada y específica la totalidad de documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplirse para la iniciación y posterior ejecución del trámite.
10. **Descripción o Etapas del Procedimiento.**-Se presentarán de manera secuencial cada una de las etapas, pasos y operaciones en que se descompone el procedimiento, señalando los cargos de los responsables de realizarla y los órganos ó dependencias que intervienen. Al momento de distribuir las deberá precisarse en qué consiste cada fase y/u operación con identificación del resultado a que se llegue, el término o plazo, tiempo real de cada actividad o paso, el lugar y distancia en que se deben realizar cada una de las acciones.
11. **Instrucciones.**-Se deberá precisar aquellas instrucciones consideradas como indispensables para realizar de modo eficiente el procedimiento.
12. **Duración.**-Se indicará el tiempo total estimado de duración del procedimiento.
13. **Frecuencia.**-Se indicará la frecuencia con que fluyen los documentos.
14. **Diagramación.**-En este rubro se presentarán los gráficos que muestren toda la secuencia de cada procedimiento. Se deberá utilizar los símbolos para representar el tipo de operación o acción a realizar.
15. **Formatos y Anexos.**-Incluir al final de cada procedimiento administrativo formatos y anexos empleados en la ejecución de los procedimientos.



## ANEXO N° 6 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 fases 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"

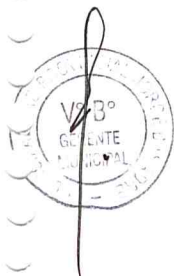
Es la representación gráfica de un procedimiento o rutina, que ilustra la transmisión de información y de todos los documentos que participan.

### 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 empresa.

### INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Es la relación de los procedimientos externos y/o internos, de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre., 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.

### **PROCEDIMIENTO**

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 es 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 administrativos de la entidad.

