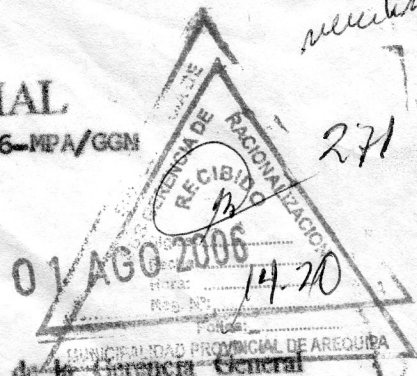


27
veintisiete

RESOLUCION GERENCIAL

Nro. 181-2006-MPA/GGM

Arequipa 26 JUL. 2006



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

VISTO ;:

El Dictamen Legal Nro. 598-2006-MPA/GAJ de la Gerencia General de Asesoría Jurídica, relacionado con la Directiva N° 026-2006-MPA/SGR, que establece las normas para la formulación, aprobación y actualización de los manuales de procedimientos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, a fin de que sea aprobado por la autoridad competente.

CONSIDERANDO:

Que, las municipalidades son Órganos de Gobierno Local, con personería Jurídica de Derecho Público y tiene Autonomía Política, Económica y Administrativa en asuntos de su competencia, de conformidad con lo establecido en el Art. 194 de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley de Reforma Constitucional - Ley N° 27680, concordado con el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

Que, mediante el Informe N° 054-2006-MPA-GFPE/SGR, de fecha 30 de mayo del 2006, la Sub Gerencia de racionalización remite el proyecto de la Directiva N° 026-2006-MPA/SGR, con relación a las normas para la formulación, aprobación y actualización de los manuales de procedimientos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, estableciendo que el Manual de Procedimientos (MAPRO), es un documento de gestión de gran importancia, la Municipalidad Provincial de Arequipa nunca ha tenido desde su creación, de manera que los procesos y procedimientos en cumplimiento a sus funciones han venido realizándose en forma empírica, rutinaria y engorrosa.

Que, así mismo la implementación del manual de procedimientos MAPRO, permitirá que las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, puedan desarrollar sus funciones en forma eficiente, con simplicidad y calidad, eliminando las barreras burocráticas existentes a la fecha.

Que, la Directiva N° 026-2006-MPA/SGR, tiene por finalidad asegurar que las Unidades Orgánicas que conforman la Municipalidad Provincial de Arequipa, cuenten con un Instrumento Técnico Normativo para la formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO).

Que, el objetivo de la Directiva N° 026-2006-MPA/SGR, es normar el proceso de formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos en las diferentes Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Así mismo asegurar que las Unidades Orgánicas y Dependencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa adopten un contenido y un proceso uniforme en la formulación, aprobación y actualización de sus manuales de procedimientos y finalmente dotar a la Municipalidad, de un Instrumento de Gestión que le permita prestar un servicio administrativo de calidad al cliente administrativo.

Que, de conformidad con el Texto Ordenado y Compendiado de las competencias y funciones desconcentradas administrativamente, aprobado por Decreto de Alcaldía N° 01-2006, corresponde a la Gerencia General Municipal emitir la resolución correspondiente aprobando la Directiva N° 026-2006-MPA/SGR.

SE RESUELVE:

ARTICULO I.-Aprobar la Directiva Nro. 026-2006-MPA/SGR, que establece las normas para la formulación, aprobación y actualización de los manuales de procedimientos de la Municipalidad Provincial de Arequipa (MAPRO), con sus respectivas instrucciones y anexos.

Regístrese, comuníquese, e hágase saber

EDWIN URDAY MORAN
GERENTE GENERAL MUNICIPAL



cc. Archivo,
Gerencia Municipal,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
AREQUIPA**

DIRECTIVA N° - 026 - 2006-MPA/SGR

**NORMAS PARA LA FORMULACION, APROBACIÓN Y ACTUALIZACION DE
LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE AREQUIPA**

I.- FINALIDAD

La finalidad de la presente Directiva es asegurar que las Unidades Orgánicas que conforman la Municipalidad Provincial de Arequipa, cuenten con un documento técnico normativo para la formulación, aprobación, y actualización de los Manuales de Procedimientos MAPRO.

II.- OBJETIVOS

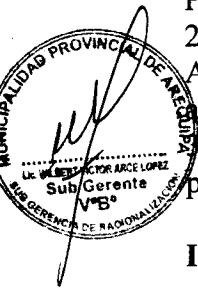
- 2.1. Normar el proceso de formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos en las diferentes Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Arequipa
- 2.2.- Asegurar que las Unidades Orgánicas y Dependencias de la Municipalidad de Arequipa adopten un contenido y un proceso uniforme en la formulación, aprobación y actualización de sus manuales de Procedimientos- MAPRO.
- 3.- Dotar a la Municipalidad Provincial de Arequipa de un Instrumento de Gestión que le permita prestar un servicio administrativo de calidad al cliente administrativo.

III.- BASE LEGAL

- Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización
- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27744 Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización del Estado
- D.S. 074-95-PCM transferencia de funciones desempeñadas por el INAP, a las respectivas entidades públicas.
- Ordenanza N° 319-2005 Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la MPA. ROF.
- Resolución de Alcaldía N° 079-2005 Aprueba el Reordenamiento del Cuadro para Asignación de Personal – CAP.
- Resolución Jefatural N° 059-77/INAPDNR, aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR. Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos
- Resolución Jefatural N° 182-79-INAP/DNR. que aprueba las Normas Generales del Sistema de Racionalización.

IV.- MARCO CONCEPTUAL

4.1.- Concepto de MAPRO.- El Manual de Procedimientos es un Instrumento de Gestión, concretizado en un documento el mismo que describe y sistematiza la normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada las acciones que se



siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los diferentes dispositivos legales y/o administrativo que regulen el funcionamiento de la entidad.

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

4.3.- Acción .- Es la Unidad desagregada de un procedimiento. Puede ser de naturaleza física o intelectual. Cada trabajador puede realizar una o varias acciones de un procedimiento.

4.4.- Codificación.- Es la técnica mediante la cual se asignan cifras y números significativos o grupos o sub grupos de artículos genéricamente iguales, y a cada artículo en particular para identificarlos y diferenciarlos de los demás

4.5.- Diagnóstico.- Es el proceso de análisis situacional de un organismo, función, cargo o procedimiento, para los efectos del diseño, rediseño o racionalización.

4.6.- Diseño de Procedimientos.- Consiste en crear una secuencia lógica de operaciones necesarias para el cumplimiento de funciones, que tiendan a alcanzar objetivos dentro de una o varias estructuras organizativas.

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

4.8.- Flujograma o Diagrama de Flujo.- Es la representación gráfica de un procedimiento o rutina que ilustra la transmisión de información y de todos los documentos que participan. Constituye la representación gráfica que se hace de los procesos de trabajo con referencia a variables que se decida analizar en cada situación específica, tanto de la situación actual como de la propuesta de un procedimiento- El Flujo Grama, contiene en forma detallada las acciones que se siguen en la ejecución de los proyectos generados para el cumplimiento de las funciones y deberán guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales, administrativos y/o normativos que regulan el funcionamiento de cada unidad estructural que conforma la entidad.

4.9.- Función.- Conjunto de actividades y operaciones centradas en el ejercicio de una o varias técnicas con el fin de realizar una parte de los objetivos de la entidad. La función es la razón principal de la existencia de la institución. Las funciones se desprenden o derivan de los objetivos que dan origen a una entidad.

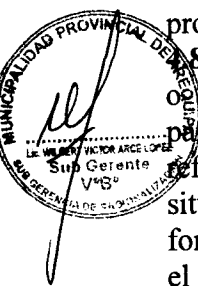
4.10.- Inventario de Procedimientos.- Es la relación de procedimientos identificados en cada órgano o dependencia de la entidad, complementada con los datos básicos que se procesarán en el formulario.

4.11.- Meta.- En términos operativos se define como la cuantificación de un objetivo, las metas expresan con números lo que se quiere decir en los objetivos o con descripciones si se trata de objetivos no cuantificables.

4.12.- Método.- Es la forma de ejecución de un trabajo dado poniendo adecuada consideración al objetivo, instalaciones disponibles y al total de gasto de tiempo. Dinero y esfuerzo. Es una serie de pasos realizados por un trabajador para realizar una tarea.

4.13.- Operación.- Es la división misma del trabajo administrativo. Fases del proceso, método o procedimiento.

4.14.- Procedimiento.- Es la secuencia de acciones concatenadas entre sí que ordenadas en forma lógica, permite cumplir un fin u objetivo determinado.



4.15.- Procedimiento Adjetivo.- Es el procedimiento conducente al logro de funciones de optimización de los servicios de asesoría y apoyo. Los procedimientos adjetivos posibilitan la consecución de los procedimientos sustantivos.

4.16.- Procedimiento Sustantivo.- Es el procedimiento conducente a la realización de funciones específicas e institucionales, o funciones de línea dentro del sistema de gestión.

4.17.- Proceso.- Conjunto de fase sucesivas racionalmente establecidas que utilizan técnicas e instrumentos operativos para lograr un cambio de un estado a otro. Conjunto de acciones relacionadas entre sí, que conllevan a lograr un cambio de un estado a otro, utilizando técnicas o instrumentos enmarcados dentro de un lineamiento determinado.

4.18.- Racionalización de Procedimientos.- La Racionalización de Procedimientos Administrativos, es el proceso a través del cual se identifican, analizan, armonizan, y diseñan, la secuencia y modo como se realizan un conjunto de operaciones para el cumplimiento de actividades y funciones de una entidad, sean de naturaleza sustantiva, adjetiva, técnica o legal. El propósito fundamental de la Racionalización de Procedimientos es dinamizar el aparato administrativo para hacer más eficiente y eficaz la gestión institucional. Asimismo permite brindar mejores servicios al cliente administrativo de la MPA.

4.19.- Reingeniería de Procesos.- Rediseño radical de un Proceso en particular para lograr mejoras dramáticas en velocidad, calidad y servicio.

4.20.- Simplificación.- Es la supresión, eliminación de etapas innecesarias dentro de un procedimiento.

4.21.- Transporte.- Es la acción, mediante la cual se desplaza información, expedientes, y objetos, incluso a los trabajadores. Abusar de este paso es negativo para la obtención de un proceso económico, tiene relación con el tiempo y la distancia.

IV.- ALCANCE

Las normas, procedimientos y disposiciones contenidos en la presente directiva son de aplicación, observancia y cumplimiento obligatorio en todas las unidades orgánicas que conforman la MPA.

V.- DISPOSICIONES GENERALES

5.1.- El Manual de Procedimientos debe ser utilizado como un instrumento de sistematización de los flujos de información y documentación.

5.2.- Los Manuales de Procedimientos deberán tener las siguientes características:

- a) Es un documento que integra los procedimientos aprobados y que se van enriqueciendo con aquellos que se van aprobando.
- b) Deberá contener información clara, precisa y concreta.
- c) Es de fácil manejo e identificación, permitiendo desplazar, intercambiar e incluir hoja para su actualización.
- d) Su presentación será en papel bond, con dimensiones uniformes, en papel tamaño oficial A 4.
- e) Cada procedimiento estará contenido en hojas independientes y se codificarán correlativamente

5.3.- En el proceso de formulación de los Manuales de Procedimientos, se realizarán acciones orientadas a interesar, motivar y capacitar al personal que interviene directamente en dichos procesos, a fin de obtener buenos resultados.

5.4.- La Elaboración propiamente dicha de los Manuales de Procedimientos corresponde a las oficinas responsables de la ejecución del proceso al cual se refieren el procedimiento, contando para ello con el asesoramiento de la Sub Gerencia de Racionalización.

5.5.- El Manual de Procedimientos- MAPRO, tendrá la siguiente estructura:

Carátula

Índice

I.- Introducción

II.- Objetivo del Manual

III.- Alcance

IV.- Base Legal

V.- Datos del Procedimiento

5.1 Carátula de identificación de los Procedimientos.

5.2. Nombre del Procedimiento

5.3. Código del Procedimiento

5.4. Unidad Orgánica

5.5. Objetivo del Procedimiento

5.6. Alcance

5.7. Base Legal

5.8. Clasificación

5.9. Autoridad competente para resolver

5.10 Requisitos

5.11 Descripción o etapas del Procedimiento

5.12 Instrucciones

5.13 Duración del Procedimiento

5.14 Diagramación o Flujograma

5.15 Formatos y anexos

5.6.- El contenido de cada una de las partes de la estructura del Manual de Procedimientos se describe en el anexo N° 01

5.7.- La diagramación de los procedimientos, se realizará siguiendo las instrucciones contenidas en el anexo N° 02 Sobre simbología para diagramar procedimientos.

VI.- NORMAS ESPECIFICAS PARA LA FORMULACIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

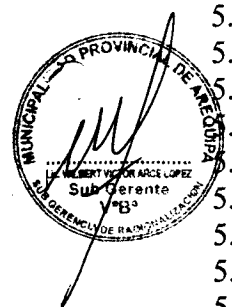
6.1.- Normas para la Formulación

6.1.1 El Manual de Procedimientos será elaborado y formulado por cada Gerencia.

Las Sub Gerencias que dependen directamente de la Gerencia General elaboran y formularan su respectivo e MAPRO.

Los Gerentes o Sub Gerentes en cada caso a los 5 días de notificada la presente designarán un equipo de trabajo, para el levantamiento del Inventario de Procedimientos que servirá como sustento para elaborar posteriormente el Manual de Procedimientos MAPRO, en coordinación con la Sub Gerencia de Racionalización.

6.1.2 El Contenido de un Manual de Procedimientos estará en relación al ordenamiento que se adopte, sea por oficinas, áreas, sistemas, o procesos y contendrá todos los procedimientos que se siguen en cada unidad orgánica, en forma individual para cada procedimiento, de acuerdo a la estructura propuesta en el Item 5.5. de la presente directiva.



6.1.3 El Manual de Procedimientos debe guardar coherencia con los documentos de gestión como el Reglamento de Organización y Funciones ROF, Cuadro para Asignación de Personal CAP, Manual de Organización y Funciones MOF, y Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA etc.

6.1.4 Para formular el Manual de Procedimientos los responsables de las unidades orgánicas deberán levantar un inventario de Procedimientos de acuerdo a lo señalado en el anexo N° 03, y efectuarán el análisis de los procedimientos anexo 4 y aplicarán la ficha de descripción de los procedimientos racionalizados anexo 5 permitiendo clasificar procedimientos y establecer las prioridades para su racionalización.

6.1.5 Para levantar el Inventario de Procedimientos y desarrollar la formulación de los Manuales de Procedimientos la Sub Gerencia de Racionalización tiene la responsabilidad de conducir, monitorear y asesorar dichos procesos.

6.1.6 El Inventario de Procedimientos, debe efectuarlo el equipo de trabajo o el personal responsable designado para la elaboración del MAPRO, en coordinación con el personal encargado de ejecutar los procedimientos, para el efecto llenarán la información que se requiera en el formulario "Inventario de Procedimientos", según las instrucciones del Anexo N° 03. En este proceso la Sub Gerencia de Racionalización tiene la responsabilidad básica en el levantamiento del Inventario de Procedimientos, su priorización y conducción del proceso de formulación de los Manuales, por lo que programará las actividades y establecerá los plazos para la formulación del Manual de Procedimientos, debiendo realizar reuniones de trabajo con las unidades orgánicas de la entidad, a efectos de darle a conocer las normas legales, directivas o instructivos aprobados; así como, las funciones, que les permitan lograr los objetivos que se pretendan alcanzar con el desarrollo de los procedimientos.

6.1.7 Sobre la base del Inventario de Procedimientos los jefes de las Unidades Orgánicas conjuntamente con los responsables de los procesos, deberán efectuar lo siguiente:

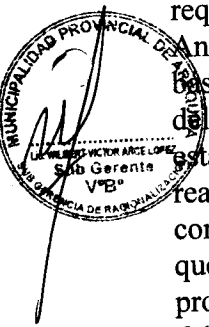
* Analizar la situación actual de cada uno de los procedimientos inventariados, efectuando un análisis técnico basado en cifras, gráficos, cuadros, volúmenes, tiempo, costos, así como de funciones, sistemas, normatividad, recursos humanos etc. haciendo resaltar que los datos sean los adecuados y verídicos, que permitan establecer conclusiones valederas y correctas, debiendo estar basados en documentos normativos y legales.

Tomando en cuenta la información obtenida, se describirán los pasos y actividades que en forma secuencial se realizan en diferentes oficinas que participan en el desarrollo del procedimiento, así como su tiempo de duración desde el inicio hasta su conclusión. Para lo cual se utilizara el formulario "Análisis del Procedimiento" - Anexo 4 según las instrucciones señaladas en el mismo, aplicando la simbología de Elaboración de Flujogramas.

El personal que intervenga en el acopio de la información debe estar adecuadamente capacitado en el uso de los formatos para el recojo de la información.

Del análisis de la situación actual se puede deducir la necesidad de cambiar, simplificar o eliminar pasos y requisitos innecesarios, sin afectar las disposiciones legales en vigencia, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Deben eliminarse acciones realizadas por oficinas cuya participación es significativa en la decisión, debiendo tan sólo corresponderle estar informada de la respectiva decisión.
- b) Podrán fusionarse los procedimientos de naturaleza similar y que tienen el mismo tratamiento; así como, deberán eliminarse las acciones duplicadas.



c) Deberán estudiarse los Procedimientos y/o documentos concluidos, obtenerse opiniones de personas enteradas de la situación actual de problemas existentes.

* Sobre la base del resultado del análisis de los procedimientos, se debe desarrollar la propuesta de mejora o simplificación de procedimientos, eliminando las actividades o pasos que representen desperdicio, reduciendo requisitos e instancias innecesarias, plazos y costos excesivos, incluyendo pasos no considerados, reemplazando procedimientos manuales por automatizados y otras mejoras continuas de calidad en el proceso, que ahorren tiempo, costos y recursos, eliminando los pasos que no agregan valor.

En el proceso de análisis se puede aplicar el Formulario de Procedimiento, cuantas veces sea necesario, así como los procedimientos simplificados.

6.1.8 Realizado el análisis de cada procedimiento e identificados los procedimientos simplificados, el siguiente paso será realizar el consolidado de procedimientos para luego describir los procedimientos mejorados o simplificados, utilizando el formato " Ficha de descripción de Procedimiento" y el correspondiente instructivo del Anexo N° 05, presentándolo impreso y en medio magnético a la Sub Gerencia de Racionalización, acompañado del formulario "Análisis del Procedimiento" para verificar su mejoramiento.

6.2 NORMAS PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-

6.2.1 La responsabilidad de la revisión de los proyectos del Manual de Procedimientos cae en primera instancia en el Jefe de la Unidad Orgánica, quien adoptará el mecanismo más apropiado para estudiar el Manual e introducir y sustentar los cambios o modificaciones pertinentes previo a la remisión a la Sub Gerencia de Racionalización.

6.2.2 La Aprobación del Manual de Procedimientos estará supeditada al informe técnico favorable de la Sub Gerencia de Racionalización que lo elevará al despacho de Alcaldía para su aprobación.

6.2.3 El Manual de Procedimientos será aprobado por Decreto de Alcaldía.

6.3.- NORMAS PARA LA MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

6.3.1 Los Gerentes y Sub Gerentes de las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa son responsables de evaluar su Manual de Procedimientos en forma periódica. En caso que se requiera su modificación y/o actualización se deberá seguir las normas y procedimientos que han sido establecidos para su formulación y aprobación.

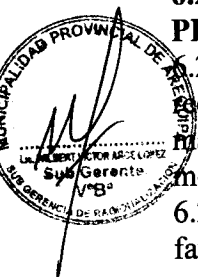
6.3.2 Las modificaciones al Manual de Procedimientos proceden en los siguientes casos:

a) Por cambios en las normas vigentes que afecten directa e indirectamente el desarrollo de los procedimientos establecidos.

b) Por la modificación o creación de nuevos procedimientos como producto de los cambios en las funciones y estructura orgánica de la entidad.

La modificación y actualización del Manual de Procedimientos debe contar con la opinión técnica favorable de la Sub Gerencia de Racionalización.

6.3.3 Las hojas complementarias que se agreguen al Manual de Procedimientos, llevarán la misma numeración de la hoja a la cual se incorporarán, seguidas de un guión y un dígito para no alterar la numeración correlativa.



6,3.4 Cuando haya que excluir hojas de los Manuales en su lugar se colocará una que contenga el mismo número de las hojas de las páginas retiradas e información sobre el motivo de la exclusión.

VII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

7.1.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1.1 La descripción de cada procedimiento deberá iniciarse en una hoja independiente, las páginas se foliarán correlativamente,

7.1.2 Las hojas complementarias que se agreguen al Manual, llevarán las mismas numeraciones de la hoja a la cual se incorporarán seguidas por el guión y dígito, para no alterar la numeración correlativa,

7.1.3.- El Inventario de Procedimientos por su naturaleza deben actualizarse anualmente

7.1.4 La Gerencia General Municipal, a fin de obtener resultados óptimos en el proceso de elaboración del Inventario de Procedimientos, antes de su ejecución deberá disponer la capacitación y adiestramiento del personal involucrado en dichos procesos, mediante talleres, charlas, seminarios, cursos etc. de esta manera ampliarán sus conocimientos, habilidades y aptitudes, asumiendo un compromiso.

7.2.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

7.2.1 Todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, deberán formular los procedimientos sustantivos y adjetivos, cumpliendo las normas establecidas en la presente directiva.

VIII.- RESPONSABILIDAD

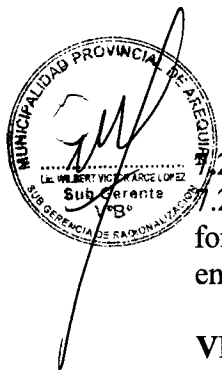
8.1.- Los Gerentes y Sub Gerentes de las diferentes Unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

8.2.- La Sub Gerencia de Racionalización es la responsable de conducir, asesorar y monitorear en cuanto a la aplicación de las normas técnicas así como evaluar su aplicación.

Arequipa, 30 de Mayo 2006

Ing. Oswaldo Rodríguez Salazar
Gerente General Municipal

Dist./ Todas Unidades Orgánicas
Archivo



ANEXO 1

ORIENTACIONES PARA DESARROLLAR EL CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS- MAPRO

CARÁTULA DE IDENTIFICACIÓN

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

INDICE

Se especificará las secciones, títulos y capítulos del contenido del documento, indicando su respectiva ubicación por el número de páginas.

I.- INTRODUCCIÓN

Se anotará algunas características generales de los Procedimientos Administrativos que se describen en el documento, haciendo referencia a la entidad que brinda el servicio, igualmente su relación con otros documentos de gestión, resaltando la importancia del Manual y la metodología que se emplea para su formulación, aprobación y actualización.

II.- OBJETIVO DEL MANUAL

Se debe precisar los propósitos o beneficios que se pretende lograr en la aprobación y puesta en ejecución del Manual de Procedimientos.

III.- ALCANCE

Se debe indicar el ámbito de aplicación del Manual de Procedimientos, deben considerarse todas las Unidades Orgánicas que estén obligadas a cumplir con los procedimientos administrativos establecidos en el Manual.

IV.- BASE LEGAL

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

V.- DATOS DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Es el cuerpo del Manual en el que describen y diagraman cada uno de los procedimientos adjetivos y sustantivos.

Los datos de cada procedimiento deben ser descritos en hojas independientes en el formato " Ficha de Descripción del Procedimiento" y deberán ser ordenados.

5.1. CARCATULA DE IDENTIFICACOION DE PROCEDIMIENTOS

En la carátula se deberá colocar el nombre del procedimiento administrativo, así como el lugar y fecha de aprobación. También se podrá incluir la fecha de actualización cuando lo requiera el caso.

5.2.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Se señalará en forma clara y precisa el título del procedimiento y el cargo estructural que le corresponde desempeñar según el Manual de Organización y Funciones- MOF, el cual deberá reflejar concretamente el propósito u objetivo del trámite a que se refiere, con el fin de que tanto los trabajadores como el público usuario puedan identificarlos con facilidad. Ejemplo: Elaboración del Presupuesto Institucional de la MPA.

5.3. CODIGO DEL PROCEDIMIENTO

Se deberá colocar la expresión numérica que identifica el procedimiento. La codificación estará en concordancia a la nomenclatura oficial de la entidad, se anotará la serie del procedimiento seguido de un guión, luego el año de aprobación, seguido de un guión, las siglas de la entidad seguido de un guión las siglas de la unidad orgánica a la que pertenece el procedimiento.

5.5.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir objetivamente el resultado final o logro a alcanzar del Procedimiento Administrativo Ejm. Gestionar la asignación de recursos para la entidad.

5.6.- ALCANCE

Se deberá colocar la denominación de las unidades orgánicas a las cuales comprende el ámbito del Procedimiento Ejem. Gerencia de Administración Financiera

5.7.- BASE LEGAL

Se indicará aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas sobre las cuales se sustenta el procedimiento a desarrollar. Ej. La Ley de Presupuesto, la Ley Orgánica de Municipalidades.

5.8.- CLASIFICACIÓN

podrá ser bajo las modalidades: Sustantivo y Adjetivo

5.9 AUTORIDAD COMPETENTE

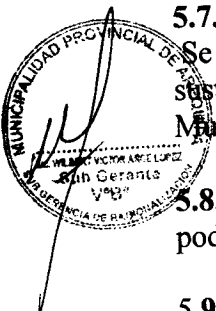
Identificar al funcionario que ejerce la autoridad de línea en la unidad orgánica, responsable de tramitar el expediente. Es el jefe competente para tomar decisión o aprobar o denegar la solicitud del interesado, autorizar el acto administrativo y posterior ejecución del trámite.

5.10 REQUISITOS

Describir en forma detallada y específica la totalidad de documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplir las personas naturales o jurídicas para dar inicio al procedimiento, En caso de presentarse diferentes modalidades para el mismo procedimiento, deberá especificarse los requisitos para cada una de ellas. Los documentos que se encuentran en poder de la institución no podrán ser exigidos como requisitos a los usuarios.

5.11 DESCRIPCION O ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

Se presentará de manera secuencial cada una de las etapas, fases, pasos y operaciones en la que se descompone el procedimiento, señalando a los responsables de realizarla y los órganos y dependencias que interviene. Al momento de describirlas deberá precisarse en



que consiste cada fase y/o operación con identificación del resultado a que se llegue; el término o plazo, tiempo real de cada actividad o paso, lugar y distancia en que se debe realizar cada una de las acciones.

5.12 DURACIÓN

Se indicará el tiempo total estimado para el procedimiento.

5.13 DIAGRAMACION

Es la representación gráfica de la descripción literal del procedimiento administrativo, se presenta mediante diagrama de flujo, en la cual se utilizarán símbolos de fácil identificación para representar el tipo de operación o acción a desarrollar, se empleará la simbología señalada en el Anexo 02.

5.14 FORMATOS Y ANEXOS

Incluir al final de cada Procedimiento Administrativo, formatos, anexos empleados en la ejecución de los procedimientos, en la cual deben especificarse las instrucciones correspondientes para su correcto uso o empleo.



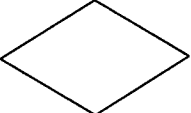


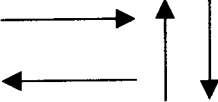





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL AREQUIPA
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

ANEXO N° 02

SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAR PROCEDIMIENTOS

I. PRINCIPALES SÍMBOLOS Y SU SIGNIFICADO

SIGNIFICADO	SIMBOLOGÍA	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, y colocando dentro del rombo una pregunta (sí, no).
Archivo o almacenaje		Representa el almacenamiento o archivamiento definitivo de un documento.
Formulario / Documento		Representa la elaboración de un formato o documento.
Traslado o Transporte		Se utiliza para representar el sentido del circuito administrativo, es la acción de trasladar el expediente de un lugar a otro, es el movimiento físico de un documento.
Proceso Colateral		Representa la coordinación entre las áreas que enmarca el procedimiento.
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 será el mismo en la acción previa como en la anterior.
Conector de Página		Se utiliza para representar una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.



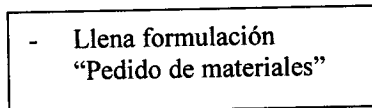
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL AREQUIPA
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

II. REPRESENTACIÓN DE ALGUNOS SÍMBOLOS

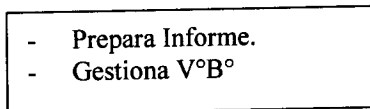
2.1. De operación o acción.-

Para representar una acción se graficará un rectángulo dentro del cual se le describirá en forma breve.

Ejemplo:



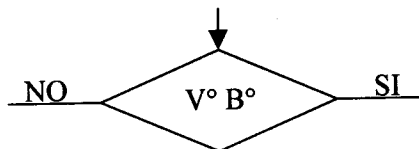
Si considera convenientemente, en cada rectángulo se puede indicar 2 ó más acciones.



2.2. Alternativa/Decisión.-

Para representar una acción de decisión se graficará un rombo y dentro de éste se describirá la acción y en los ángulos se colocará las alternativas a decidirse.

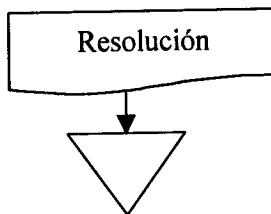
Ejemplo:



2.3. Del Archivo

Para representar el almacenamiento o archivamiento de un documento se graficará un triángulo.

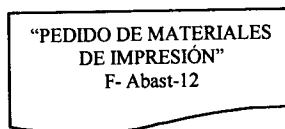
Ejemplo:



2.4. Formulación/Documento

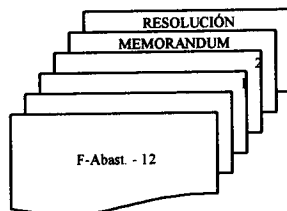
Para representar formulario o cualquier otro tipo de documentación, se graficará un rectángulo con su base cortada por una curva semi sinusoidal, anotando en su interior el tipo de documento que se trate o su código.

Ejemplo:



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL AREQUIPA
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

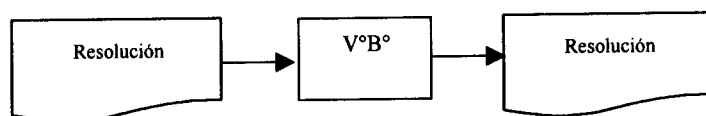
Cuando se dé el caso de representar distintos documentos y formularios con sus respectivas copias en un mismo gráfico, se dibujará de la forma siguiente.



2.5. Traslado o Transporte

Se utiliza para representar el sentido del circuito administrativo, el traslado de información o el movimiento físico de un documento, se graficará una flecha.

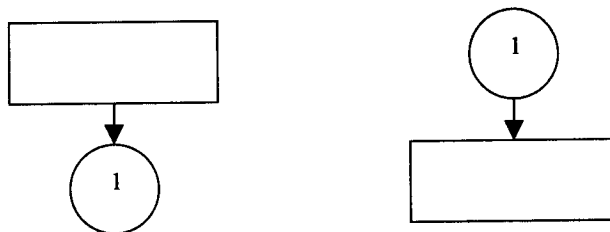
Ejemplo:



2.6. Del Conector

Se utiliza para conectar dos acciones en una misma página, se graficará círculos pequeños, colocando dentro de ellos un número de referencia que indique donde continúa el gráfico.

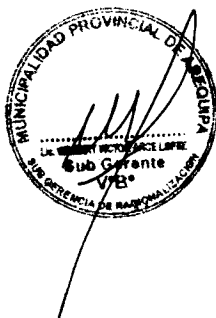
Ejemplo:



III. Modelo de Flujograma

El gráfico se divide en columnas, representando cada una de ellas una oportunidad funcional, que puede ser una Gerencia, oficina, dirección, equipo y cargos, dependiendo del nivel de desagregación del análisis.

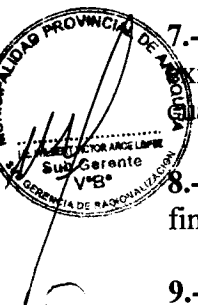
La diagramación deberá efectuarse en sentido descendente.



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
AREQUIPA**

**INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO
"INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"**

- 1.- **Entidad.-** Anotar el nombre de la entidad a la que pertenece. Ejemplo: Municipalidad Provincial de Arequipa.
- 2.- **Gerencia/ Sub Gerencia/ Coordinación.-** Anotar el nombre que corresponda. Ejemplo: Gerencia de Desarrollo Urbano.
- 3.- **Unidad Orgánica.-** Anotar el nombre de la Unidad Orgánica Ejemplo: Sub Gerencia de Obras Públicas y Edificaciones Privadas.
- 4.- **Año.-** Se deberá anotar el año en el que se realiza el inventario de Procedimientos
- 5.- **Numero de Orden.-** Se deberá anotar el numero correlativo de los Procedimientos Inventariados.
- 6.- **Denominación del Procedimiento.-** Se deberá anotar en forma clara y precisa el nombre del procedimiento recién identificado. , se podrá colocar una denominación preliminar, hasta que se tenga claramente definido el procedimiento y se coloque un nombre apropiado.
- 7.- **Requisitos.-** Relacionar los requisitos y condiciones que en la actualidad se están pidiendo a los interesados, al presentar la solicitud o durante la tramitación del expediente, cuando corresponda.
- 8.- **Objetivo.-** Definir las razones por las que se desarrolla el procedimiento y los resultados finales que se pretende alcanzar.
- 9.- **Etapas (Unidades Orgánicas que transcurre).-** Describir de manera secuencial cada una de las etapas que se realizan, de escritorio a escritorio (indicando el cargo correspondiente) en cada una de las Unidades Orgánicas por las que transcurre el tramite. Al momento de describir los pasos, precisar el tiempo promedio que usualmente demora la realización de cada uno de ellos, así como el plazo promedio calculado en los días calendario para la expedición de la respuesta. Si fuera el caso, describir los pasos que realizan las entidades externas en el caso de intervenir en su ejecución. No describir los pasos, sólo las etapas.
- 10.- **Base Legal.-** Se deberá anotar los dispositivos legales que sustentan el procedimiento.
- 11.- **Derechos.-** Se detallarán, cuando corresponda, las exigencias económicas que debe abonar el usuario por la recepción de la solicitud y tramite del expediente. Asimismo anotar



otras tasas distintas que debe abonar el usuario, ya sea al momento de la presentación de la solicitud, durante el trámite o antes de notificar la respuesta, en ambos casos anotar la fuente legal que autorice el cobro del derecho.

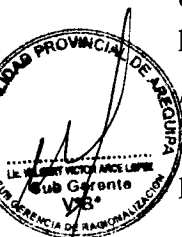
12.- Observaciones.- Indicar factores o causas que afectan la realización eficiente de los pasos o etapa del proceso que impiden que la respuesta sea notificada con oportunidad.



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
AREQUIPA**

**INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO
“ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO”**

- 1.- **Entidad.-** Anotar el nombre de la entidad a la que pertenece Ejemplo: Municipalidad Provincial de Arequipa.
- 2.- **Gerencia / Sub Gerencia / Coordinación.-** Anotar el nombre que corresponda. Ejemplo: Gerencia de Desarrollo Urbano
- 3.- **Unidad Orgánica.-** Anotar el nombre de la Unidad Orgánica Ejemplo: Sub Gerencia de Obras Públicas y Edificaciones Privadas.
- 4.- **Número de Página.-** Anotar el numero correlativo de las hojas usadas para levantar la información de cada proceso.
- 5.- **Denominación del Procedimiento.-** Se deberá anotar el nombre del procedimiento identificado Ejemplo Recurso de Reconsideración.
- 6.- **Base Legal.-** Se deberá anotar las normas jurídicas o administrativas que sustenten el procedimiento.
- 7.- **Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento (horas, días, meses).-** Se deberá anotar el tiempo total (promedio o estimado) que transcurre desde que se inicia el procedimiento, hasta que termina.
- 8.- **Inicio del Procedimiento.-** Es la persona natural o jurídica externa u órgano interno en el que es iniciado el proceso. Para los pasos sustantivos, la unidad de inició es aquella a la que Trámite Documentario remite el expediente luego de su recepción. Paro los procesos adjetivos, la unidad de inicio es aquella en que realmente es iniciado.
- 9.- **Termino del Procedimiento.-** Entidad o Unidad Orgánica donde termina el procedimiento. Es la persona natural o jurídica u órgano interno que recibe el resultado o producto obtenido de la ejecución del procedimiento.
- 10.- **El Tipo de Usuario Interno.-** Personal de Gerencias, Sub Gerencias u Coordinaciones usuarias y Externo. Publico Objetivo o personal de tras dependencias públicas o privadas.
- 11.- **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, de tiempo y calidad.



12.- Derecho. - Se refiere a la cantidad de dinero que actualmente está cancelando el usuario. Se detallarán las exigencias económicas que abona el usuario para la recepción de la solicitud y trámite del expediente.

13.- Otras Tasas.- Anotar las tasas que adicionalmente el derecho 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.- Calificación.- Anotar lo que tiene al momento de recoger la información del proceso, puede ser automático, evaluación previa o con silencio positivo o negativo.

15.- Clasificación.- Puede ser Adjetivo u Sustantivo

16.- Fecha.- Anotar la fecha del llenado del formato

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

18.- Responsable.- Apellidos y Nombres del trabajador que llena el formato.

19.- Descripción de la Actividad o paso del procedimiento.- Se deberá describir la ejecución de cada paso que realiza el trabajador en relación al procedimiento por Ejemplo:

- Registrar los documentos que ingresan a la oficina.

- Verificar que los datos del documento estén correctamente consignados.

20.- Tiempo.- Anotar el tiempo promedio expresado en minutos que el trabajador demora para realizar la actividad. Puede realizar la técnica de muestreo y de observación directa.

21.- Plazo.- Anotar la cantidad de días ponderado en el 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.

22.- Flujo.- Dibujar el Símbolo que corresponda al paso



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL AREQUIPA
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN**

ANEXO N° 05

FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Entidad: (1)
Gerencia/Dirección/Oficina: (2)
Unidad Orgánica: (3)

Nombre del Procedimiento (4)	Código del Procedimiento (5)
Objetivo del Procedimiento (6)	
Alcance (7)	
Base Legal (8)	
Clasificación: (9) Sustantivo () Adjetivo ()	
Autoridad Competente para Resolver (10)	
Requisitos (11)	
Descripción o Etapas del Procedimiento (12)	
Duración (13)	

Diagramación (14)
Formatos y Anexos (15)

Lugar y Fecha: (16)



Firma y Sello (17)