



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
DE AREQUIPA

RESOLUCIÓN GERENCIAL

N° 369 -2012-MPA/GM

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL AREQUIPA
RECIBIDO
Hora: 3.31
Firma: _____
TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO
Exp. N° 17770 Folios

Arequipa, 14 de marzo, 2012

VISTO: El Informe N° 080-2012-MPA/GPPR de la Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización referente al Informe N° 035-2012-MPA/GPPR/SGR de la Sub Gerencia de Racionalización a través del cual remite la Directiva N°001-2012-MPA/GPPR/SGR denominada "Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincial de Arequipa" para su aprobación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Arequipa, de acuerdo al artículo 194 de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, de conformidad con el Art. IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972, los Gobiernos Locales representan al vecindario, y como tal promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su jurisdicción, en concordancia con lo previsto en el Art. 195 de la Constitución Política del Estado;

Que, el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración esta Bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad;

Que, la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 26° indica que la Administración Municipal es una Estructura Gerencial que se sustenta en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior, se rige por los Principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, participación y seguridad ciudadana;

Que, conforme lo estipula el Art.9° de la Ley 27783 Ley de Descentralización, define en su numeral 9.1 a la autonomía política como aquella facultad de adoptar y concordar las políticas, planes y normas en los asuntos de su competencia, aprobar y expedir sus normas, decidir a través de sus órganos de gobierno y desarrollar las funciones que le son inherentes;

Que, en tanto una Directiva es una norma estrictamente técnica y procedimental para la implementación y operatividad de la aplicación de control previo en las actividades administrativas, sustentándose en una norma jurídica de orden técnico previsto en el Art. VIII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades entre otras que dan el marco legal necesario para garantizar el adecuado control de los recursos de la hacienda municipal; estableciendo los criterios y técnicas metodológicas e instrumentales para el adecuado cumplimiento del ordenamiento técnico jurídico previsto, regular las actividades y funcionamiento del sector público, así como las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, es necesario que las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa cuenten con un Instrumento Normativo para el proceso de formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos, siendo el MAPRO un documento descriptivo, sistemático e instructivo que contiene en forma ordenada los procesos a seguir en las unidades orgánicas para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la normatividad que regula su funcionamiento de la Municipalidad, asimismo dicho documento sido actualizado en su integridad debido a que su metodología respecto su estructura no era coherente en lo establecido en la ficha técnica y legal del TUPA (D.S N°079-2007 -PCM), y por otro lado su contenido no era claro y preciso para que las Unidades Orgánicas aplicaran durante el proceso de formulación del MAPRO.

Que, en virtud de lo antes mencionado debe aprobarse una Directiva que contemple las normas y procedimientos para la formulación aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos;

Que, la Gerencia Municipal de conformidad con las facultades otorgadas en la Resolución de Alcaldía Nro.210-2007-MPA de fecha 18 de mayo del 2007;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 001-2012-MPA/GPPR/SGR denominada "**Normas para la Formulación, Aprobación y Actualización de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincial de Arequipa**" remitida por la Sub Gerencia de Racionalización, la misma que se adjunta a la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia de Desarrollo Social y Educación en coordinación con la Sub Gerencia de Salud y Sanidad, y la Administración del Albergue la responsabilidad de cautelar por el cumplimiento de la presente Directiva según les corresponda.

ARTICULO TERCERO.- DEJAR sin efecto la Directiva N° 022-2009-MPA/GPPR/SGR y cualquier otra disposición Municipal que se oponga a la presente Directiva.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

- GS. Ciudadano.
- GA. Jurídica.
- SG. Salud.
- GDS. Educación.
- SG. Racionalización.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

CPCc Luis Rodríguez Pauca
Gerente Municipal

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA
16 MAR. 2012
TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO





DIRECTIVA N° 001- 2012-MPA/GPPR-SGR

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

Elaborado por: Sub Gerencia de Racionalización

01. OBJETIVO

Normar el proceso de formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincial de Arequipa que las unidades orgánicas realizarán en coordinación con la Sub Gerencia de Racionalización.

02. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad asegurar que las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, cuenten con un instrumento normativo para el proceso de formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos.

03. BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado por D. S. N° 030-2002-PCM.
- D.S. N° 007-2011-PCM, Metodología de Simplificación Administrativa y disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba Normas de Control Interno.
- Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/ DNR. Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos.
- Ordenanza Municipal N° 557-2008, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

04. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación, observancia y de cumplimiento obligatorio por todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

05. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. El Manual de Procedimientos (MAPRO), es un documento descriptivo y sistematizado que contiene en forma ordenada los procesos a seguir por las unidades orgánicas para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo a la normatividad que regula su funcionamiento de la Municipalidad. Asimismo, es un documento instructivo e informativo, que identifica puestos de trabajo y áreas de intervención de cada procedimiento, precisando su responsabilidad y participación.
- 5.2. Los Manuales de Procedimientos tendrán las siguientes características:
 - a) Deberá contener información clara, precisa y concreta
 - b) De fácil manejo e identificación, permitiendo desplazar, intercambiar e incluir hoja para su actualización.
 - c) Su presentación será con dimensiones uniformes y en papel tamaño oficial A4.
- 5.3. El Manual de Procedimientos, será elaborado por cada unidad orgánica en coordinación con la Sub Gerencia de Racionalización, quien brindará capacitación y asesoramiento técnico.



- 5.4. El contenido o estructura de presentación del Manual de Procedimientos presentado por cada unidad orgánica, será la siguiente:

- I. Carátula
- II. Índice
- III. Inventario de Procedimientos
 1. Órgano.
 2. Unidad Orgánica.
 3. Código.
 4. Denominación del Procedimiento.
 5. Objetivo.
 6. Fecha.

IV. Descripción del Procedimiento

1. Órgano.
2. Unidad Orgánica.
3. Nombre del Procedimiento.
4. Código.
5. Fecha.
6. Clasificación.
7. Lugar donde se inicia el Procedimiento.
8. Dependencia donde culmina el Procedimiento.
9. Requisitos
10. Base Legal.
11. Paso
12. Cargo Responsable
13. Descripción de la Actividad.
14. Tiempo (Minutos).
15. Duración del Procedimiento

V. Diagramación o Flujograma

06. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Proceso de Formulación.

- 6.1.1. La Sub Gerencia de Racionalización, durante el primer mes de cada año programará y realizará la capacitación y sensibilización a todas las unidades orgánicas sobre la importancia de los Manuales de Procedimientos Administrativos en la municipalidad.
- 6.1.2. La identificación de los procedimientos de competencia de las unidades orgánicas, se realizarán con el llenado el formato: Inventario de Procedimientos (Anexo N° 02). Para ello, cada unidad orgánica designará a dos personas (titular y alterno), quienes realizarán el trabajo en coordinación con personal de la Sub Gerencia de Racionalización.
- 6.1.3. El número de procedimientos que se identificarán en cada unidad orgánica, dependerá del ordenamiento que se adopte y podrán diferenciarse por actividades, procesos, oficinas, áreas, etc.
- 6.1.4. Los procedimientos identificados podrán ser Adjetivos, que se relacionan con las actividades que desarrollan los órganos de apoyo, asesoría, línea, defensa y control; o procedimientos Sustantivos, que se encuentran en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA.
- 6.1.5. Los procedimientos identificados deben ser coherentes con las funciones, competencias, cargos y plazos indicados en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP) y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), respectivamente.





- 6.1.6. Una vez realizado el Inventario de Procedimientos, los servidores designados de cada unidad orgánica, procederán a realizar la descripción de cada procedimiento inventariado, llenando el formato Descripción del Procedimiento (Anexo N° 03), donde se detallarán el número de pasos a seguir, los cargos de quienes intervienen en cada paso, la descripción de la actividad y el tiempo promedio en minutos que demora cada paso.
- 6.1.7. De acuerdo al análisis de cada procedimiento, se podrá optar por cambiar, simplificar o eliminar pasos y requisitos innecesarios o que por rutina se viene realizando, teniendo en cuenta lo siguiente:
- Deberán eliminarse acciones realizadas por oficinas cuya participación es innecesaria en la decisión, debiendo tan sólo corresponderle los pasos y actividades más significativas en la decisión final.
 - Podrán fusionarse los procedimientos de naturaleza similar y que tienen el mismo tratamiento; así como, deberán eliminarse las acciones duplicadas.
 - Propender a la mejora continua o simplificación de procedimientos, eliminando las actividades o pasos que representen barreras burocráticas, reduciendo requisitos, instancias innecesarias y plazos, etc.
- 6.1.8. Después de haber realizado la Descripción del Procedimiento (Anexo N° 03) el servidor designado dará cuenta del trabajo realizado y lo remitirá junto con el Anexo 02 a su respectivo Gerente o Sub Gerente, quien derivará a la Sub Gerencia de Racionalización para su revisión, conforme los términos indicados en la presente directiva y normatividad relacionada con el proceso de simplificación administrativa.
- 6.1.9. La Sub Gerencia de Racionalización, procederá a revisar cada procedimiento de acuerdo a los términos de la presente a directiva y si cuenta con observaciones estas deberán ser subsanadas por la unidad orgánica remitente, en un plazo no mayor a tres (03) días.
- 6.1.10. Una vez que se encuentre conforme la información consignada en los formatos, la Sub Gerencia de Racionalización procederá a elaborar el Diagrama de Flujo de cada uno de los procedimientos, de acuerdo a la metodología establecida en el Anexo 04.

6.2. De la Revisión y Aprobación Del Manual De Procedimientos.

- 6.2.1. La responsabilidad de la revisión del Manual de Procedimientos será en primera instancia del Gerente o Sub Gerente 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 a la Gerencia Municipal para su aprobación mediante Resolución administrativa.

6.3. De la Modificación y Actualización del Manual de Procedimientos

- 6.3.1. Cada unidad orgánica de la Municipalidad Provincial de Arequipa es responsable de evaluar su Manual de Procedimientos en forma periódica. En caso que se requiera su modificación y/o actualización deberá seguir el procedimiento que se señala en la fase de formulación de la presente directiva.
- 6.3.2. Las modificaciones al Manual de Procedimientos proceden en los siguientes casos:
- Por cambios en la normatividad que afecte directa o indirectamente en el desarrollo de los procedimientos establecidos.





b) Por la modificación o creación de nuevos procedimientos debido a cambios o ampliación de funciones y competencias.

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

6.3.4. Los Manuales de Procedimientos por su naturaleza deben ser revisados y actualizados cada año por las unidades orgánicas de la municipalidad.

07. RESPONSABILIDAD

7.1. Los Gerentes y Sub Gerentes de cada unidad orgánica de la Municipalidad Provincial de Arequipa, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

7.2. La Sub Gerencia de Racionalización es responsable de brindar capacitación y soporte técnico a las unidades orgánicas durante el proceso de formulación de sus respectivos Manuales de Procedimientos.

08. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

La Gerencia Municipal, a fin de obtener resultados óptimos deberá disponer para que la Sub Gerencia de Racionalización sea capacitada y adiestrada por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.





ANEXO N° 01

TERMINOLOGÍA

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

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.

Análisis de Procedimiento.- Conjunto de acciones que detallan los pasos a seguir por los cargos responsables de la ejecución de cada paso del procedimiento.

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.

Etapas.- 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.

El Diagrama de Flujo o Flujograma.- es la representación gráfica de un procedimiento, mediante el uso de símbolos estandarizados que permiten la visualización integrada de procesos. y deberán guardar coherencia con la normatividad legal que regula el funcionamiento de cada unidad estructural que conforma la Municipalidad.

Inventario de Procedimientos.- Es la relación de procedimientos identificados en cada unidad orgánica o dependencia de la Municipalidad

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

Órgano.- Son las Unidades de la Organización que conforman la Estructura Orgánica de la entidad.

Unidad Orgánica.- Es la Unidad de Organización que conforma los órganos contenidos en la estructura orgánica de la Entidad.

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

Proceso.- Conjunto de fases 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.

Sistema.- Conjunto de procedimientos que describiendo procesos diferentes, están relacionados por un fin común o permanece en función mayor.





INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO "INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"

1. **Órgano** - Anotar el nombre de la Gerencia que corresponda. Ejemplo: Gerencia de Desarrollo Urbano.
1. **Unidad Orgánica**.- Anotar el nombre de la Sub Gerencia que corresponda Ejemplo: Sub. Gerencia de Obras Públicas y Edificaciones Privadas.
2. **Código**.- Se deberá anotar el número correlativo de los Procedimientos Inventariados
3. **Denominación del Procedimiento**.- Describir el nombre del procedimiento identificado. Ejemplo: Autorización para Apertura de Zanjas.
4. **Objetivo**.- Definir las razones por las que se desarrolla el procedimiento y los resultados finales que se pretende alcanzar.
5. **Fecha**.- Anotar la Fecha en la que se realiza el inventario de procedimientos.





INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. **Órgano.-** Anotar el nombre de la unidad de organización que corresponde según la estructura orgánica. Ejemplo: Gerencia de Desarrollo Urbano.
2. **Unidad Orgánica.-** Anotar el nombre de unidad de organización que conforma el órgano contenido en la estructura orgánica. Ejemplo: Sub Gerencia de Obras Públicas y Edificaciones Privadas.
3. **Nombre del Procedimiento.-** Describir el nombre del procedimiento identificado en el Inventario de Procedimientos. Ejemplo: Autorización para Apertura de Zanjas.
4. **Código del Procedimiento.-** Se deberá colocar la expresión numérica que identifica el procedimiento.
5. **Fecha.-** Anotar la fecha del llenado del formato.
6. **Clasificación.-** Marcar con aspa (X) los procedimientos Adjetivos que corresponden a los órganos de apoyo, asesoramiento, línea, defensa y control; y aquellos que son sustantivos (procedimientos del TUPA)
7. **Lugar donde se inicia el Procedimiento.-** Anotar el nombre de la unidad orgánica o dependencia donde se inicia el procedimiento.
8. **Dependencia donde culmina el procedimiento.-** Anotar el nombre de la unidad orgánica o dependencia donde culmina el procedimiento.
9. **Requisitos.-** Describir en forma detallada y específica la totalidad de documentos que se le solicita al administrado.
10. **Base legal.-** Se indicará aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas sobre las cuales se sustenta el procedimiento a desarrollar.
11. **Paso.-** Anotar el número correlativo que le corresponde al paso que se describe.
12. **Cargo Responsable.-** Indicar el nombre del cargo que realiza el paso en el procedimiento, según el CAP.
13. **Descripción de la Actividad.-** Se deberá describir la ejecución de cada paso que realiza el servidor responsable en relación al procedimiento. Ejemplo:
Paso 1.- Registrar los documentos que ingresan a la oficina.
Paso 2.- Verificar que los datos del documento estén correctamente consignados.
14. **Tiempo (Minutos).-** Se deberá anotar el tiempo estimado que transcurre en cada paso desde que se inicia hasta que termina el procedimiento.
15. **Duración del Procedimiento (minutos).-** Se sumará los tiempos parciales del cada paso, que dará como resultado el tiempo total expresado en minutos.

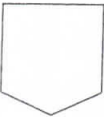


ANEXO N° 04
SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAR PROCEDIMIENTOS

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.
Archivador Temporal		Representa un Archivo donde se deposita temporalmente el documento o formato que va a volver a ser usado dentro del mismo procedimiento.
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.



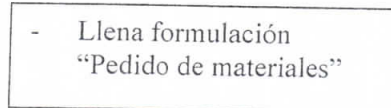
Conector de Página		Se utiliza para representar una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
--------------------	---	---

II. REPRESENTACIÓN DE ALGUNOS SÍMBOLOS

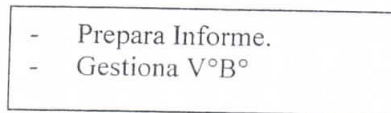
2.1. De operación o acción.-

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

Ejemplo:



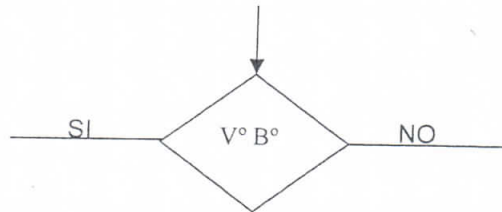
Si considera convenientemente, en cada rectángulo se puede indicar 2 ó más acciones.



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.

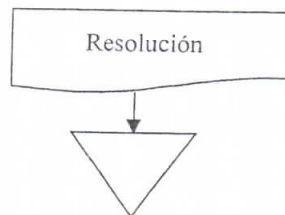
Ejemplo:



2.3. Del Archivo

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

Ejemplo:

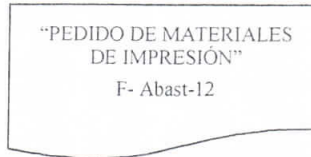


2.4. Formulación/Documento

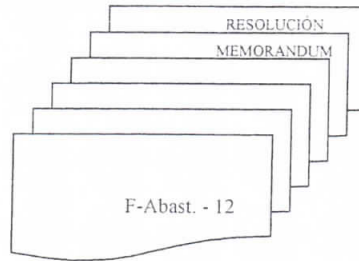
Para representar formulario o cualquier otro tipo de documentación, se graficará un rectángulo con su base cortada por una curva semi sinusoidal, anotando en su interior el tipo de documento que se trate o su código.

Ejemplo:





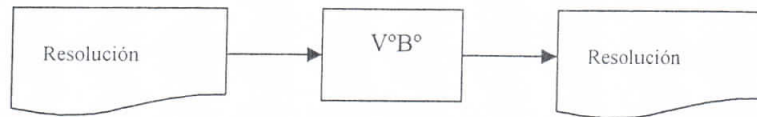
Cuando se dé el caso de representar distintos documentos y formularios con sus respectivas copias en un mismo gráfico, se dibujará de la forma siguiente.



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.

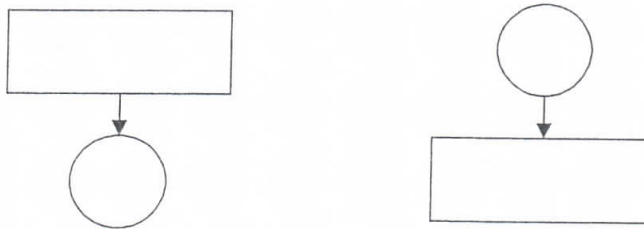
Ejemplo:



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:



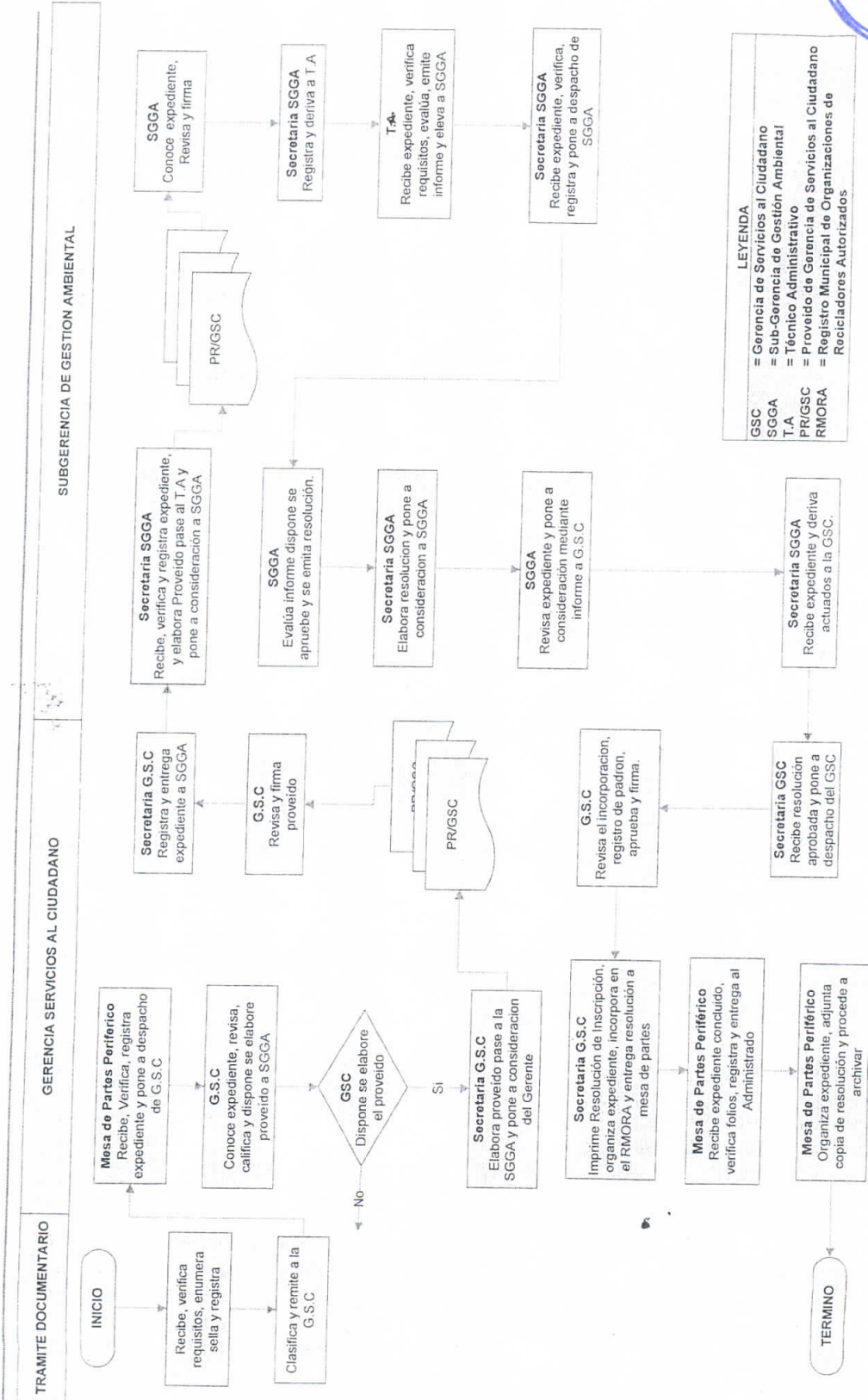
III. Modelo de Flujograma

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.



Procedimiento de Inscripción de Organizaciones de Recicladores



LEYENDA

- GSC = Gerencia de Servicios al Ciudadano
- SGGA = Sub-Gerencia de Gestión Ambiental
- T.A = Técnico Administrativo
- PR/GSC = Proveído de Gerencia de Servicios al Ciudadano
- RMORA = Registro Municipal de Organizaciones de Recicladores Autorizados

