



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"



**DECRETO DE ALCALDIA N° 034-2016-MPH/A**

Ayacucho, **30 NOV. 2016**

EL SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA DADO EN EL DESPACHO DE ALCALDIA DEL PALACIO MUNICIPAL

**VISTO:**

El Informe N° 198-2016-MPH/A-17.19, de la Unidad de Racionalización y la Opinión Legal N° 415-2016-MPH/16 de la Oficina de Asesoría Jurídica, en relación a la propuesta de la *Directiva "Normas y Procedimientos para la Formulación, Elaboración, Actualización y Aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Provincial de Huamanga"*; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, concordante con el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 30305, de fecha 10 de marzo de 2015;

Que, la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico. En ese sentido, el espíritu de la norma dispone que los actos de gobierno deban ser emitidos en concordancia con todas las normas legales vigentes que regulan las actividades relacionadas al caso en evaluación, de no hacerlo configuran actos administrativos arbitrarios. Por su parte el Artículo 26° del mismo cuerpo normativo establece que la Administración Municipal (...) se rige por los principios de legalidad, economía transparencia (...) y por los contenidos en la Ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General";

Que, el Artículo 42° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los Decretos de Alcaldía, establecen normas reglamentarias y de aplicación de las ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del Concejo Municipal;

Que, con el objetivo de normar y orientar el proceso, para la elaboración del Manual de Procedimientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga, proporcionar a la Entidad de un instrumento descriptivo y de sistematización normativa que contribuya al logro de una gestión ágil, moderna y eficiente; Asimismo, estandarizar la realización de las actividades y los pasos, proporcionando mayor seguridad en los trámites o gestiones que se realice en la Entidad y la seguridad jurídica necesaria para la toma de decisiones;

Que, con la finalidad de lograr que las unidades orgánicas de la Municipalidad adopten un proceso uniforme en lo concerniente a la elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincial de Huamanga y mejorar la prestación de los servicios públicos, mediante la adecuada simplificación del tiempo y requisitos de cada procedimiento administrativo que se brinda al interno y externo de la institución;

Que, estando a lo establecido en la Constitución Política del Perú; Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 28411-Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto; Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General; Ley N° 28175 -





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.



"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Ley Marco del Empleo Público; Ley N° 29060 - Ley del Silencio Administrativo; Ordenanza Municipal N° 027-2015-MPH/A, que aprueba la Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Huamanga; Ordenanza Municipal N° 009-2016-MPH/A, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huamanga; Ordenanza Municipal N° 004-2013-MPH/A, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Decreto Supremo N° 276-Ley de Bases de la Carrera Administrativa; Decreto Supremo N° 005-90-PCM - Reglamento de la Carrera Administrativa; Decreto supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el TUO de la Ley N° 27806 - Ley de Transferencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento el D.S. N° 072-2003-PCM; 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; el Decreto de Alcaldía N° 018-2012-MH/A, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huamanga y visaciones correspondientes;

Estando a lo establecido en el Artículo 42° de la Ley N° 29792, Ley Orgánica de Municipalidades;

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva "Normas y Procedimientos para la Formulación, Elaboración, Actualización y Aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Provincial de Huamanga", la misma que en Anexo forma parte de la presente Decreto de Alcaldía con veintiséis folios

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR** sin efecto cualquier norma que se oponga al presente Decreto de Alcaldía.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Racionalización y Estadística y demás órganos estructurados de la Municipalidad Provincial de Huamanga, el cumplimiento del presente Decreto de Alcaldía.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y ARCHÍVESE.



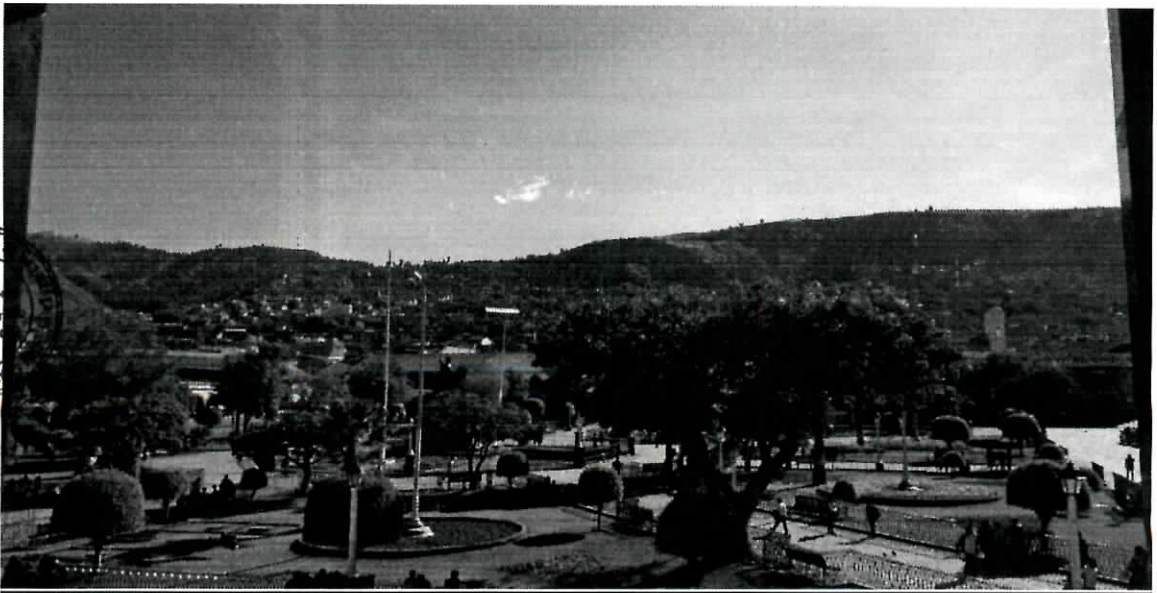


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"



Palacio Municipal de Huamanga

**"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN, ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA"**



Plaza mayor con el Libertador José Antonio de Sucre

**Ayacucho - Perú**

Directiva para la formulación elaboración actualización y aplicación del MAPRO





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

**DECRETO DE ALCALDIA N° – 2016-MPH/A**

Ayacucho,

**VISTO:**

El Informe N° 198-2016-MPH/A-17.19, de la Unidad de Racionalización y la opinión Legal N° 415-2016-MPH/16 de la Oficina de Asesoría Jurídica, en relación a la propuesta de la Directiva Normas y Procedimientos para la Formulación, Elaboración, Actualización y Aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Provincial de Huamanga; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, concordante con el artículo 194 de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 30305;

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, concordante con el artículo 194 de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 30305;

Que, con el objetivo de normar y orientar el proceso, para elaboración el Manual de Procedimientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Proporcionar a la Municipalidad de un instrumento descriptivo y de sistematización normativa que contribuya al logro de una gestión ágil, moderna y eficiente. Asimismo estandarizar la realización de actividades y los pasos, proporcionando mayor seguridad en los trámites o gestiones que realice en la Entidad y la seguridad jurídica necesaria para la toma de decisiones;

Que, con la finalidad de lograr que las unidades orgánicas de la Municipalidad adopten un proceso uniforme en lo concerniente a la elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Y mejorar la prestación de los servicios públicos, mediante la adecuada simplificación del tiempo y requisitos de cada procedimiento administrativo que se brinda al interno y externo de la institución;

Directiva para la formulación elaboración actualización y aplicación del MAPRO





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Que, estando a lo establecido en la Constitución Política del Perú; Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto; Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General; Ley N° 28175 – Ley Marco del Empleo Público; Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo; Ordenanza Municipal N° 027-2015-MPH/A, que aprueba la Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Huamanga; Ordenanza Municipal N° 009-2016-MPH/A, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huamanga; Ordenanza Municipal N° 004 -2013-MPH/, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Decreto Supremo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa; Decreto Supremo N° 005-90-PCM – Reglamento de la Carrera Administrativa; Decreto supremo N° 043-2003-PCM – que aprueba el TUO de la Ley N° 27806 – Ley de Transferencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento el D.S. N° 072-2003-PCM; 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; El Decreto de Alcaldía N° 018-2012-MH/A, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huamanga y visaciones correspondientes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva "Normas y procedimientos para la Formulación, Elaboración, Actualización y Aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, la misma que en Anexo forma parte de la presente Decreto de Alcaldía con veintiséis folios.

ARTICULO SEGUNDO.- DEJAR sin efecto cualquier norma que se oponga al presente Decreto de Alcaldía.



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



Directiva para la formulación elaboración actualización y aplicación del MAPRO



**DIRECTIVA N° 03 -2016-MPH/12.**

**"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN, ELABORACION, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (MAPRO) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA".**

**I. OBJETIVO**

- Normar y orientar el proceso, para la elaboración del Manual de Procedimientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Proporcionar a la entidad de un instrumento descriptivo y de sistematización normativa que contribuya al logro de una gestión ágil, moderna y eficiente.
- Estandarizar la realización de las actividades y los pasos, proporcionando mayor seguridad en los trámites o gestiones que se realicen en la Entidad y la seguridad jurídica necesaria para la toma de decisiones

**II. FINALIDAD**

- Lograr que las unidades orgánicas de la Municipalidad adopten un proceso uniforme en lo concerniente a la elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Municipalidad Provincia de Huamanga.



Mejorar la prestación de los servicios públicos, mediante la adecuada simplificación del tiempo y requisitos de cada procedimiento administrativo que se brinda y al interno y al externo institución.

**III. BASE LEGAL**



- Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28175 – Ley Marco del Empleo Público
- Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo.
- Ordenanza Municipal N° 027-2016-MPH/A, que aprueba la Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Ordenanza Municipal N° 009-2016-MPH/A, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Ordenanza Municipal N° 017-2015-MPH/A, que aprueba el Cuadro Para Asignación de Personal Provisional (CAPP-2015).



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

- Ordenanza Municipal N° 004-2013-MPH/A, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM, que aprueba el Reglamento de la carrera Administrativa.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública y su Reglamento el D. S. N° 072-2003-CM.
- Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR – Aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR, que norma el Proceso de Formulación, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos de las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto de Alcaldía N° 018-2012-MPH/A, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

#### IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente, son de aplicación y cumplimiento por parte de los funcionarios y servidores públicos y de las unidades orgánicas conformantes de la Municipalidad Provincial de Huamanga, que requieran formular los Manuales de Procedimientos.

#### V. VIGENCIA

La presente Directiva rige desde el día siguiente de aprobado y su aplicación es para las acciones de formulación y actualización del Manual de Procedimientos que se inicien a partir de esa fecha.

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES:

##### A. EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)

6.1. EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO), es un documento descriptivo y de sistematización normativo, que además tiene un carácter instructivo e informativo. Contienen en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberán guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Además sirven como elementos de análisis para desarrollar estudios de racionalización.



El Manual incluye los cargos o puestos de trabajo y las Unidades Orgánicas que intervienen en el proceso, precisando su responsabilidad y participación.

## 6.2. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Los procedimientos administrativos se clasifican en:

### 1. Procedimientos Adjetivos

Son internos, se realizan en todas las unidades orgánicas, son los que posibilitan el desarrollo y logro de los procedimientos sustantivos, Pueden ser:

- Los referidos a la función propia de la organización, se inician de oficio; y
- Los referidos a la adquisición de bienes y servicios, otorgamiento de concesión para obra pública o de servicios públicos, contratación, imposición de sanciones, los asuntos contenciosos, otorgamiento de concesiones para obras de infraestructura, supervisiones y liquidaciones de obras, etc.

### 2. Procedimientos Sustantivos.

Son externos, se realizan en los órganos de Línea y Desconcentrados que prestan servicio público y en algunos casos en los de apoyo.

El manual de Procedimientos se elabora considerando los procedimientos adjetivos y sustantivos.

### 3. FUENTES DE INFORMACIÓN

El Manual de Procedimientos Administrativos se elabora en base a la siguiente información:

- El Reglamento de Organización y Funciones – ROF, que establece las funciones y las unidades orgánicas.
- El Cuadro para Asignación de Personal Provisional – CAPP, que contiene los cargos ocupados a nivel de cada unidad orgánica.
- El Manual de Organización y Funciones – MOF, que establece las funciones de los cargos o puestos de trabajo y sirve como marco de referencia para definir el área responsable de la realización de los procedimientos.





- o El Presupuesto Analítico de Personal – PAP, que establece el nivel remunerativo a nivel de cada cargo o puesto de trabajo.

#### 6.4. USUARIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Los Usuarios son de dos clases:

- a) El usuario interno, trabaja en la entidad
- b) El usuario externo, se encuentra en la sociedad es la parte medular de la entidad, es el que recibe el servicio y expresa su parecer a la calidad del servicio.

#### 6.5. UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- 6.5.1. Establecer la secuencia de pasos que deben cumplir los diferentes órganos de la Municipalidad Provincial en la atención de solicitudes.
- 6.5.2. Permite controlar si el personal utiliza los métodos y los procedimientos restablecidos en la ejecución de sus funciones y minimizar esfuerzo costo y tiempo.
- 6.5.3. Proporcionar información al personal de la Municipalidad sobre sus responsabilidades e interrelaciones para la prestación de servicios.
- 6.5.4. Es un instrumento práctico en el entrenamiento de los nuevos métodos y en la racionalización de procedimientos de la Municipalidad.

#### 6.6. PARA SIMPLIFICAR PROCEDIMIENTOS SE RECOMIENDA DESARROLLAR LOS SIGUIENTES PASOS:

- 6.6.1. Del inventario de procedimientos de la Municipalidad, seleccionar el que va a ser simplificado.
- 6.6.2. Identificar qué requisitos, pasos y recursos son realmente necesarios y decidir si se pueden suprimir sin comprometer el objetivo del procedimiento.
- 6.6.3. Decidir la anulación o fusión de operaciones innecesarios. Luego establecer el nuevo procedimiento.
- 6.6.4. El procedimiento simplificado será descrito y diagnosticado, a través del Manual de Procedimientos y luego puesto en conocimiento de los usuarios.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"

LEY N° 24682.

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

- 6.7. LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DETALLAN, deberán guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento institucional.
- 6.8. LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN CADA UNIDAD ORGÁNICA serán considerados en una base de datos debidamente codificados.
- 6.9. PARA EL INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS se llenará el Formato del Anexo N° 02, y para el Cuadro Consolidado del Inventario de Procedimientos el Formato del Anexo N° 03.
- 6.10. PARA LA DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO o Servicio el Formato del Anexo N° 04.
- 6.11. EN LA GRATIFICACIÓN POR SÍMBOLOS se tendrá en cuenta el Anexo N° 05.
- 6.12. LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, se elaborarán por separado, en cada una de las unidades orgánicas de la institución, que se indica:

- ✓ Concejo Municipal.
- ✓ Alcaldía.
- ✓ Oficina de Control Interno.
- ✓ Procuraduría Pública Municipal.
- ✓ Oficina de Secretaría General.
- ✓ Unidad de Comunicación e Imagen Institucional.
- ✓ Subgerencia de Gestión de Riesgos y Defensa Civil
- ✓ Gerencia Municipal
- ✓ Órganos de Asesoramiento
- ✓ Órganos de Apoyo
- ✓ Órganos de Línea



6.13. METODOLOGÍA PARA ELABORAR ACTUALIZAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La elaboración y actualización del Manual de Procedimientos Administrativos está a cargo de los jefes y personal de cada órgano y unidad orgánica, es decir de 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, a través de la Unidad de Racionalización y Estadística o quien haga sus veces; unidades encargadas de revisar, reajustar, compatibilizar, consolidar, compendiar, tramitar su aprobación y difundir una vez aprobado el MAPRO.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

La conducción, liderazgo y monitoreo del proceso de elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos recae en el titular de la Oficina de Planeamiento (a través de la Unidad de Racionalización y Estadística).

Primero.- Priorizar los procedimientos más importantes que desarrolla la Municipalidad, tanto de línea o hacia fuera (procedimientos sustantivos), como de staff hacia dentro (procedimientos adjetivos). Esta Priorización parte del Inventario de procedimientos previamente efectuados.

Segundo.- Señalar cual o cuales van a ser los procedimientos que comprenderá el manual. Un manual puede contener uno o más procedimientos; en que lo depende de la importancia magnitud, afinidad y número de los procedimientos.

Debe cuidarse de no incluir en un mismo manual los procedimientos sustantivos y adjetivos de la Municipalidad porque ambos tienen distintos destinatarios, siendo recomendable diferenciarlos y expresados en diferentes manuales.

Tercero.- Describir y graficar el procedimiento actual, este bien o mal diseñado. Se especificará el objetivo del procedimiento, donde empieza y donde termina, quienes intervienen y por cuales dependencias pasa, el tiempo de demora, el número de copias que se utiliza por documento, y el costo que demanda.

Cuarto.- Efectuar el análisis del procedimiento actual, mediante interrogantes y críticas, eliminar los requisitos innecesarios, las copias inútiles y los pasos que estén demás, presentar la propuesta de procedimiento mejorando racionalizando el flujo, costo y tiempo.

Como consecuencia el análisis se sabrá:

- Qué oficina realmente debe participar activa y legalmente.
- Dónde está el cuello de botella.
- Cuáles son los pasos innecesarios que deben suprimirse.
- Qué funciones pueden delegarse en los niveles inferiores.

Quinto.- Redactar el manual incluyendo el procedimiento simplificado a nivel de descripción y de diagramación.

Sexto.- Aprobar y reproducir el manual para conocimiento del personal.

14. EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS debe guardar coherencia con los documentos normativos de gestión institucional, indicados en la base legal.

## **B. CONTENIDOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY Nº 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

El Manual de Procedimientos tendrá la estructura siguiente:

- **INTRODUCCIÓN Y/O PRESENTACIÓN:** En este rubro se indicarán algunas características generales de los procedimientos que se describen en el documento el objetivo de los mismos, la importancia del manual, la Metodología empleada para su formulación, entre otros.
- **ÍNDICE:** Construido por la relación clasificada de títulos, subtítulos, o asuntos que contiene el Manual, señalando su respectiva ubicación por el número de páginas.
  
- **DATOS GENERALES**
- **Deben contener:**
  1. **Objetivos:** Se deberá precisar lo que se pretende alcanzar mediante la formulación y empleo del Manual.
  2. **Alcance:** Se consignará el ámbito de aplicación del Manual.
  3. **Aprobación y actualización:** Se indicará el Órgano Estructural que lo aprueba, expedido con un acto resolutivo.
  
- **DATOS DEL PROCEDIMIENTO:** En este rubro se detallarán las características de cada uno de los procedimientos y comprende:
  1. **Logotipo de la organización.-** Escudo de Huamanga en el lado superior izquierdo y la denominación Municipalidad Provincial de Huamanga en el centro parte superior.
  2. **Nombre del Procedimiento y Codificación.-** Se señalará en forma clara y precisa el nombre del procedimiento y la codificación asignada. La denominación del procedimiento debe reflejar concretamente el propósito u objetivo del trámite a que se refiere con el objeto de que tanto los funcionarios como el público puedan identificarlos fácilmente.
  3. **Finalidad.-** Se colocarán los productos o resultados finales que se pretenden alcanzar con el procedimiento (certificación, aprobación, informe, etc.).
  4. **Base legal.-** Se citarán aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas que regulen en forma directa la ejecución del procedimiento.
  5. **Requisitos.-** Se detallará la totalidad de los documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplirse para la iniciación y posterior ejecución del trámite; en el caso que se presentaran diferentes modalidades para el mismo procedimiento, deberán especificarse por cada una de ellas.





6. **Etapas del Procedimiento.-** Se presentarán de manera secuencial cada una de las etapas o fase y operaciones en que se descompone el procedimiento, señalando las unidades orgánicas que intervienen. Al momento de describirlas deberá precisarse en que consiste cada fase u operación con identificación del resultado a que se llegue; quiénes deben ejecutarlos, cómo, plazo y lugar, con qué medios y/o requisitos y el tiempo estimado para cada fase u operación.
7. **Instrucciones.-** En este rubro deberá incluirse aquellas indicaciones consideradas como ineludibles para su ejecución de las operaciones que así lo ameriten y cuando dicha información no resulte práctica incluirlas en la descripción del procedimiento.
8. **Duración.-** Se iniciará el tiempo total estimado de duración del procedimiento.
9. **Frecuencia.-** Se incluirá la frecuencia con que fluyen los documentos.
10. **Formularios.-** Se incluirán los diversos formularios impresos utilizados en la ejecución de los procedimientos, acompañando las instrucciones para su empleo.
11. **Diagramación.-** En éste rubro se presentarán los gráficos que muestren toda la secuencia de cada Procedimiento.

## VII. PROCEDIMIENTO

### DEL PROCESO DE FORMULACIÓN, ELABORACIÓN, APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO).

#### A.- DE LA FORMULACIÓN

1. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Racionalización y Estadística, será la responsable de orientar el levantamiento del Inventario de Procedimientos, su priorización y conducción del proceso de formulación del MAPRO por cada unidad orgánica.
2. Las unidades orgánicas a través del equipo de trabajo designado o el encargado de elaborar el MAPRO de su órgano, en coordinación directa con el jefe, efectuarán las siguientes acciones:
  - a) **Inventario de procedimientos y servicios.-** La primera información que debe recogerse es el Inventario de procedimientos y servicios, el



cual consiste en una relación de los procedimientos, procesos y servicios, cuya tramitación le corresponde al órgano.

El inventario incluirá todos los procedimientos administrativos, los sustantivos (externos) iniciados a petición de parte y los adjetivos (internos) iniciados de oficio, que conlleven a actos administrativos o no, en el ejercicio de sus funciones. Los procedimientos sustantivos se pueden extraer del TUPA, VIGENTE. Los procesos adjetivos por su naturaleza interna y ser iniciados de oficios, 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.

b) **Descripción de actividades.-** Este paso permite recoger la información relacionada a la forma o el modo en que se realiza el proceso, o cómo se están tramitando los expedientes. 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.

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 innecesarias descritas en el paso anterior, si los requisitos aportan valor para seguirlos manteniendo. Sólo con un análisis detallado del procedimiento en la forma o modo 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 desperdicio, los tiempos de espera y ajustar a la norma el procedimiento, dando lugar a un procedimiento racionalizado.

d) **Propuesta de procedimientos simplificados.-** En base al resultado del análisis realizado, se desarrollará las propuestas de mejora o procedimientos administrativos simplificados, para tal efecto, las Unidades Orgánicas el procedimiento simplificado utilizando el "Descripción del Procedimiento", según las instrucciones. 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.





3. Cada unidad orgánica formulará su respectivo manual de procedimientos, para lo cual la Jefatura deberá designar un responsable quién conozca sobre el movimiento de documentación y trámite que se originen en dicha unidad orgánica que con el asesoramiento de los responsables de la Unidad de Racionalización y Estadística elaborará dichos manuales.
4. La Unidad de Racionalización y Estadística conducirá el proceso hasta la formulación del proyecto de MAPRO de la Municipalidad Provincial de Huamanga, asesorando a los responsables de las unidades orgánicas en el llenado correcto de los formatos que forman parte de la presente.
5. La Unidad de Racionalización y Estadística, consolidará la información remitida por las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huamanga, en el proyecto MAPRO, con las propuestas de racionalización (simplificación) de los procedimientos que ameritan para hacer más eficiente los servicios que presta la institución.

#### **B.- DE LA APROBACIÓN**

1. El Manual de Procedimientos (MAPRO) de las diferentes unidades orgánicas conformante de la Municipalidad Provincial de Huamanga, serán aprobados por el Titular del Pliego, Mediante Decreto de Alcaldía.
2. La aprobación estará supeditada al pronunciamiento técnico favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Racionalización y Estadística.



#### **C.- DE LA DIFUSIÓN**

1. Los Manuales de Procedimientos serán publicados en el Portal Institucional y difundidos a todo el personal, para su conocimiento y correcta aplicación de cada uno de los procedimientos contenidos en el mismo.
2. La Gerencia Municipal, una vez aprobado el Manual de Procedimientos (MAPRO), dispondrá de un ejemplar para el seguimiento, verificación y control del correcto cumplimiento de los procedimientos contenidos en el mismo.
3. Asimismo la Unidad de Racionalización y Estadística efectuará la notificación de dicho documento acompañado de la respectiva Resolución de aprobación a todas las unidades orgánicas conformantes de la Municipalidad Provincial de Huamanga en medio





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"

LEY Nº 24682.

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

magnético para su estricto cumplimiento, bajo responsabilidad e cada una de ellas.

**D.- DE LA ACTUALIZACIÓN**

1. La Unidad de Racionalización y Estadística, para la actualización de sus Manuales de Procedimientos, Incorporarán en su Plan Operativo una actividad orientada a la revisión de dicho documento.
2. La actualización del Manual de Procedimientos Administrativos proceden en los siguientes casos:
  - a) Por cambios en las normas vigentes que afecten directa o indirectamente el desarrollo de los procedimientos establecidos.
  - b) Por la modificación o creación de nuevos procedimientos como producto de cambios en las funciones y estructura orgánica de la entidad.
  - c) Por un proceso de reorganización o reestructuración organizacional.
  - d) Como consecuencia de la labor de seguimiento, control y evaluación.

**VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:**

1. Los Directores, Gerentes, Subgerentes y Jefes de Unidad, dentro de los tres (03) días de recepcionado la presente nominará y acreditará ante la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a dos servidores Técnicos o Asistentes, preferentemente personal permanente que conozca íntegramente los servicios y trámites que su dependencia ofrece así como de las acciones de administración que ejecuta, quienes será los responsable de reunir la información y formula el anteproyecto del MAPRO de la unidad orgánica donde laboran , dentro de los plazos establecidos y utilizando los correspondientes formatos.
2. La Alcaldía, para garantizar el proceso de formulación e implementación del Manual de Procedimientos Administrativos, desarrollará programas de capacitación y adiestramiento para el personal involucrado en la ejecución del proyecto de rediseño y elaboración del Manual de Procedimientos (MAPRO), con el propósito de mejorar el nivel de conocimiento, habilidad, destreza aptitudes del personal. El programa debe incluir talleres, charlas, seminarios, cursos, etc.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

3. Los aspectos no contemplados en la presente Directiva, serán coordinados y resueltos por el equipo técnico de la Unidad de Racionalización y Estadística de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

**IX. RESPONSABILIDAD Y SANCIONES:**

Los Directores, Gerentes, Subgerentes y Jefes de Unidades Orgánicas son responsables del cumplimiento de la presente Directiva. Asimismo el incumplimiento de alguna de las disposiciones contenidas en la presente Directiva será sancionado de acuerdo a las normas de procedimientos establecidos en la Municipalidad, en concordancia a la normatividad vigente.

La Oficina de Control Institucional velará por el fiel cumplimiento del MAPRO.

Ayacucho, noviembre de 2016.





## ANEXO N° 01

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ACTO ADMINISTRATIVO.-** Son actos administrativos las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

**ACTO DE ADMINISTRACIÓN INTERNA.-** Son los actos de organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios y son regulados por la propia entidad.

**DIAGRAMA DE BLOQUES.-** Es una forma de representación gráfica de un procedimiento que permite la visualización y/o análisis, principalmente de los elementos que a continuación se indican, dejando en claro que en la medida que sea necesario y según la naturaleza del problema que se aborde, el diagrama permite incluir elementos como tiempo y distancia.

- Documentos
- Acciones
- Recorridos
- Áreas de trabajo

El Diagrama de Bloques combina una serie de elementos, los cuales mediante símbolos representan:

a. 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 y/o áreas de trabajo, donde se realiza cada acción.

d. Se hará referencia a Tiempos y Distancia.



**ETAPA.-** Es una parte de un procedimiento dentro de la cual se desarrolla un conjunto de acciones secuenciales y/o paralelas que permiten el desarrollo del mismo. Para efectos prácticos se considerará como una etapa al conjunto de acciones realizadas en cada unidad orgánica que interesan en el procedimiento.



**ESCALA.-** Es un conjunto de operaciones o tareas permanentes a fines para alcanzar un objetivo.

**INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS.-** Relación de procedimientos identificados a nivel de cada unidad orgánica de la institución, acompañada de datos básicos que permitan tener una idea general del procedimiento, su secuencia y objetivo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
LEY N° 24682.  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

MANUALES DE PROCEDIMIENTO.-Son documentos que presentan en forma ordenada y sistemática los trámites a seguir para lograr el trabajo de una dependencia de acuerdo a los métodos previstos.

OBSERVACIÓN DIRECTA.- Técnica que permite al Especialista en Racionalización observar personalmente como se ejecuta realmente cada procedimiento estudiado.

OPERACIÓN, TAREA O ACCIÓN.- Es la división mínima del trabajo administrativo, o la unidad desagregada de un procedimiento.

PROCEDIMIENTO.- Conjunto de acciones, concatenadas entre sí, que se realizan en forma secuencial o simultánea y que permite alcanzar o cumplir una finalidad u objetivos previamente determinados, de la manera más directa, oportuna y eficiente. Es el conjunto de pasos secuenciales y lógicamente articulados para el ejercicio de funciones.

PROCEDIMIENTO ADJETIVO O ADMINISTRATIVO.- Es el procedimiento destinado al cumplimiento de los servicios de apoyo y asesoría de la entidad, Ejemplo. Adquisición de bienes.

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVO O DE LÍNEA.- es el procedimiento destinado a lograr los fines y objetivos institucionales

PUESTO DE TRABAJO.- Es la ubicación física donde un trabajador realiza un conjunto de tareas u operaciones.

RACIONALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.- Es el proceso permanente y sistemático de identificación, análisis armonización, diseño, mejoramiento y simplificación o supresión de procedimientos para lograr mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.





**ANEXO N° 02**

**INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

**1. Nombre del órgano y ubicación**

**2. Denominación del procedimiento**

**3. Objetivo**

**4. Clasificación**

De línea   
 (Sustantivo)

Administrativo   
 (Adjetivo)

**5. Órgano de origen**

**6. Órgano de destino**

**7. Tiempo de duración**

DÍAS	SEMANAS

**8. Frecuencia**

DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL



**9. Base Legal**

**10. Persona que puede ampliar estos datos**

**12. Observaciones**



DÍA MES AÑO

V° B° Jefe del Órgano



## INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL ANEXO N° 02

### FORMULARIO "INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"

1. Anotar el nombre del Órgano que desarrolla el procedimiento, de acuerdo a su ubicación en la estructura orgánica básica de la entidad.
2. Consignar el nombre con el que se identifica el procedimiento
3. Señalar las razones por las que se desarrolla el procedimiento y los resultados que se pretende alcanzar.
4. Señalar con un aspa (x) donde corresponde:
  - 4.1. Si el procedimiento es conducente al cumplimiento de las funciones de línea y orientados a logro de los objetivos de la Entidad.
  - 4.2. Si el procedimiento es conducente al cumplimiento de las funciones de apoyo y asesoría.
5. Anotar el nombre del órgano donde se inicia el trámite.
6. Anotar el nombre del órgano donde se concluye el trámite.
7. Anotar en días o semanas el promedio aproximado de duración del procedimiento en el órgano informante.
8. Señalar aproximadamente el número de veces en que se hace uso del procedimiento en el órgano informante.
9. Anotar los dispositivos legales que establecen en forma expresa el procedimiento.
10. Indicar el nombre de la persona que conoce con mayor amplitud el desarrollo del procedimiento.
11. Señalar si hubieran, las observaciones que caractericen a procedimiento inventariado en términos de posibilidades de reemplazarlos, eliminarlos, mejorarlos, ampliarlos, simplificarlos, etc.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
 AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"

LEY Nº 24682.

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

**ANEXO Nº 03**

**CUADRO CONSOLIDADO DEL INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

**NOMBRE DEL ÓRGANO:**

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	OBJETIVO	CLASIFICACIÓN		DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		FRECUENCIA		ÓRGANOS DE	
			DE LÍNEA	ADMIN.	DÍAS	SEMANAS	TIEMPO	CANT	ORIGEN	DESTINO

**FECHA:**

**Vº Bº JEFE DEL ÓRGANO**



**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL ANEXO Nº 03 FORMULARIO**  
**"CONSOLIDADO DEL INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"**

1. Anotar el nombre que identifica al procedimiento.
2. Se consigna el código asignado al procedimiento, en relación con el órgano que ejecuta su cumplimiento en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Unidad de Racionalización y Estadística y Estadística.
3. **Objetivo.**- Se señalará las razones por las que se desarrolla el procedimiento y los resultados que se pretende alcanzar.
4. **Clasificación.**- En esta columna se marcará con un aspa (x) según corresponda.
5. **Duración.**- Anotar en días o semanas el promedio aproximado de duración del procedimiento.
6. **Frecuencia.**- En la sub columna tiempo se anotará el número correspondiente según la siguiente indicación:
  1. Diario
  2. Semanal
  3. Mensual
  4. Semestral
  5. Anual

En la columna cantidad, se anota el número de veces que se atiende el procedimiento, en relación al punto tiempo.

**7. Órganos de origen y Destino**

En esta columna, se anotará la institución de origen o destino del procedimiento, según corresponda.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
 AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
 LEY N° 24682.  
 "Año de la consolidación del Mar de Grau"

**ANEXO N° 04**

PROCEDIMIENTO N°			
<b>CODIGO:</b>		<b>DENOMINACION:</b>	
<b>FECHA:</b>			
<b>PAGINA:</b>			
<b>ESTADO:</b>		<b>CLASIFICACION:</b>	
<b>1. ORGANO:</b>		<b>2. UNIDAD ORGANICA:</b>	
<b>3. OBJETIVO:</b> Establecer el procedimiento para la Formulación, Elaboración y Actualización de una Directiva interna.			
<b>4. AMBITO DE APLICACIÓN:</b>			
<b>5. BASE LEGAL:</b>			
Reglamento de Organización y Funciones, Art. 30°, numeral 23. Directiva: Normas y procedimientos para la formulación, actualización, tramitación y aprobación de directivas en la MPH, aprobado mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 012-2014-MPH/GM			
<b>6. INICIO DEL TRAMITE:</b>			
<b>7. REQUISITOS:</b>			
<b>8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ETAPA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>



Directiva para la formulación elaboración actualización y aplicación del MAPRO





## INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL ANEXO N° 04

**Código:** El código que se le asigna es el número de procedimiento que corresponda de acuerdo al TUPA vigente.

**Denominación**

Nombre del procedimiento.

**Fecha:** Consignar la fecha en que se elabora el procedimiento.

**Página:** Consignar la página que corresponda en el Manual de Procedimiento correspondiente.

**Estado:** Actual si existe el procedimiento y es vigente o propuesto si es nuevo.

**Clasificación:** Determinar si es SUSTANTIVO o ADJETIVO.

**Órgano:** Órgano donde se inicia el procedimiento.

**Unidad Orgánica:** Área específica del órgano donde se inicia el procedimiento, si se da el caso.

**Objetivo:** Establecer el procedimiento para la Formulación, Elaboración y Actualización de una Directiva Interna.

**Ámbito de aplicación:** Se aplica por procesos en los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad provincial de Huamanga.

**Base legal:** Normatividad sobre la que se sustenta el procedimiento.

**Descripción de la Actividades:**

**Tiempo (1)**

**Plazo (1)**

**Gráfico de flujo (1)**

(1): Se diligenciará en coordinación con la Unidad de Racionalización y Estadística y Estadística.





**ANEXO N° 05**

**SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAR PROCEDIMIENTOS**

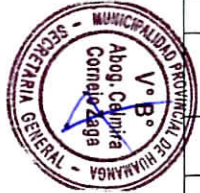
La descripción Gráfica se hará teniendo en consideración la siguiente simbología.

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el inicio o terminación del flujo del proceso.
	Actividad	Representa la ejecución de una actividad u operación
	Documento	Representa cualquier tipo de documento generado por el proceso y es donde se almacena información relativa a él.
	Documentos	Representa distintos documentos con sus respectivas copias
	Decisión, opción	Indica un punto dentro del flujo en el que son posibles dos o más caminos a seguir y en el que se ramifica el camino que se puede seguir.
	Archivo definitivo	Indica que un documento se guarda en forma permanente en el procedimiento
	Archivo temporal	Indica que un documento se guarda en forma temporal, para su posterior utilización en el mismo procedimiento
	Línea de flujo o dirección del flujo	Representa el camino que sigue el proceso; conecta los símbolos y ordena la secuencia en que deben realizarse las diferentes actividades.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
 AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"  
 LEY Nº 24682.  
 "Año de la consolidación del Mar de Grau"



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA**  
**PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN, ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DIRECTIVAS INTERNAS**

FECHA DE APROBACIÓN:

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
 UNIDAD DE RACIONALIZACIÓN Y ESTADÍSTICA Y ESTADÍSTICA

