

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**



**TRABAJO DE GRADO**

**GENERACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS  
UNIDADES QUE COMPRENDE LAS GERENCIAS DE DESARROLLO SOCIAL Y  
MANTENIMIENTO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA**

**PARA OPTAR AL GRADO DE  
INGENIERO (A) INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR**

**FRANCISCO JOSÉ ALONZO ESCOBAR  
CLAUDIA KARINA CERRITOS MARINERO  
CHRISTIAN LEONEL MORALES RIVAS**

**DOCENTE ASESOR**

**INGENIERO RAÚL ANTONIO AGUILAR RUANO**

**MAYO, 2021**

**SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES**



**M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO**  
**RECTOR**

**DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ**  
**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA**  
**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

**ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL**  
**SECRETARIO GENERAL**

**LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE**  
**DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

**LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN**  
**FISCAL GENERAL**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE**  
**AUTORIDADES**



**M. Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS**  
**DECANO**

**M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA**  
**VICEDECANA**

**LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA**  
**SECRETARIO**

**ING. DOUGLAS GARCÍA RODEZNO**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a **Dios Padre** y a nuestra **Santísima Virgen María** por permitirme y por todas las bendiciones que he recibido de su parte, por darme la fortaleza necesaria para culminar mi carrera académica y por poner en mi camino a todas las personas que he conocido en este proceso.

A mis padres **Alma Marinero** y **Julio Cerritos**, por creer en mí, por darme todo el apoyo en todo momento, aunque no todo fue tan fácil, pero pudimos seguir adelante y superar todas las adversidades, saber que siempre van a estar conmigo aun terminando mi carrera; este triunfo no es solo mío se los dedico a ellos de todo corazón.

A mis hermanos, **Alma, Irma** y **Julio Marinero** que al igual que mis padres estuvieron a mi lado y brindándome su apoyo en este proceso.

A mis amigos y compañeros de tesis **Christian Morales** y **Francisco Alonzo** que Dios me dio la oportunidad de conocerlos y con quienes hemos luchado, trabajado y apoyándonos para que todo salga bien, aunque no todo es fácil, pero pudimos seguir adelante y terminar nuestro trabajo de grado y de esta forma lograr uno de muchos logros.

A mis amigos **Anto Aragón, Yesenia Sanabria, Alan Ramírez** y **Walter Recinos** con quienes iniciamos esta aventura en la carrera, pero por diferentes motivos nos separamos en el proceso, pero siguieron dándome ánimo y apoyo para lograr la meta.

A nuestro asesor de tesis **Ing. Raúl Aguilar Ruano** por el apoyo y dirigir nuestro trabajo de grado.

Y demás personas que contribuyeron de alguna manera a la formación profesional de mi persona.

**Claudia Karina Cerritos Marinero.**

**Gracias, gracias, gracias a Dios,** de quien soy y a quien sirvo y creo fuertemente, en quien están todos los tesoros de la sabiduría y del conocimiento. Sabiduría y conocimiento que me ayudaron a aprobar satisfactoriamente las 49 asignaturas del plan de estudios de la carrera de Ingeniería Industrial. Al único, sabio y verdadero Dios que me dio la fuerza, la salud y la provisión para hacer frente a todos los gastos, energías y tiempo que demandó el estudio.

**A mi abuela, María Flores,** por todo su amor y paciencia hacia mí. Por darme ánimos y creer en mí. Por haber dado todo su esfuerzo y trabajo, que, aunque ya no está conmigo ella fue el motor para no detenerme y ahora estar donde me encuentro.

**A mi madre, Mirna del Carme Rivas,** por depositar su confianza en mí, brindar el apoyo económico a pesar de lo difícil siempre creyó en mí, nunca detuvo a un hijo necio por el estudio: al mismo tiempo que extendiendo el agradecimiento al resto de mi familia con la cual Dios me ha bendecido.

**A mi novia y futura esposa, Joseline Beatriz Iglesias Ríos.** Mi amiga, mi compañera de batalla y mi ayuda idónea en general, quien estuvo conmigo a lo largo de carrera, dándome su apoyo en esta etapa de mi vida y animándome a tener siempre la fe en Dios.

**A mi amiga María Isabel Sandoval,** por brindarme un apoyo incondicional, ayudarme en la jornada de ser un ingeniero, brindándome consejos y animarme desde el inicio hasta el final de este gran camino de ser profesional.

**A mis compañeros de tesis, Francisco Alonzo y Claudia Marinero,** por compartir conmigo esta etapa, por lo que me enseñaron con su ejemplo personal y profesional.

**Al docente asesor,** Ing. Raúl Aguilar Ruano, por su paciencia en el desarrollo del trabajo y brindarnos todas las indicaciones debidas.

Y que más digo, porque el tiempo y las palabras me faltarían para agradecer a tantas personas que estuvieron ahí, a todos ellos, muchas gracias, gracias, gracias.

**Christian Leonel Morales Rivas**

En el recorrido de mi vida, gradualmente me he dado cuenta de cosas sustanciales en mi continuo desarrollo como persona; una de ellas y de principalmente, es la gratitud, por esta razón agradezco inmensamente a mis padres **José Francisco Alonzo Albanez** y **Nuri Margarita González Escobar**, los cuales han sido los principales impulsores de mi desarrollo como profesional que con amor paciencia y perseverancia, me brindaban su apoyo incondicional para que alcanzar las metas que me proponía día a día, aun cuando las situaciones son adversas ellos junto a mi hermana **Nuri Stephannie Alonzo Escobar** me brindan soporte y orientan mi camino.

Por esa razón agradezco a Dios por la familia y los amigos que tengo; **Edwin Lima, Raúl Moran, Claudia Marinero, Christian Morales** con los cuales he trabajado, compartido y han apoyado en todo momento hasta alcanzar nuestras metas, los valores y principios que poseen son ejemplo para mi vida personal y profesional.

A Mi Alma Mater La Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente, que en su seno fui acogido y formado como profesional, adquiriendo los conocimientos, habilidades y competencias que cada uno de los maestros me impartieron por medio de sus conocimientos y experiencias profesionales y personales para mi desarrollo profesional. A nuestro asesor de trabajo de grado **Ing. Raúl Aguilar Ruano**, el cual hizo posible la elaboración de este.

A mis abuelos, los cuales estuvieron siempre en cada paso que daba y que lamentablemente en este no podrán compartir conmigo.

**Francisco José Alonzo Escobar.**

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN.....   | xv |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                                   | 17 |
| 1.1.OBJETIVOS.....  | 18 |
| 1.1.1.OBJETIVO GENERAL.....   | 18 |
| 1.1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 18 |
| 1.2.DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....  | 18 |
| 1.3.ALCANCES.....   | 19 |
| 1.4.LIMITACIONES.....   | 20 |
| 1.5.JUSTIFICACIÓN.....  | 20 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....   | 22 |
| 2.1.ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....  | 23 |
| 2.1.1. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....              | 24 |
| 2.1.1.1. UBICACIÓN.....   | 24 |
| 2.1.1.2. GOBIERNO MUNICIPAL O LOCAL.....                                      | 25 |
| 2.1.1.3. MISIÓN.....  | 25 |
| 2.1.1.4. VISIÓN.....  | 26 |
| 2.1.1.5. VALORES INSTITUCIONALES.....   | 26 |
| 2.1.1.6. SÍMBOLOS MUNICIPALES.....  | 26 |
| 2.1.1.6.1. ESCUDO.....  | 26 |
| 2.1.1.6.2. BANDERA.....   | 27 |
| 2.1.1.6.3. VARA EDILICIA.....   | 27 |
| 2.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....   | 28 |
| 2.1.3. FUNCIONES EN EL NIVEL DE ALTA DIRECCIÓN Y GERENCIAS EN<br>ESTUDIO..... | 29 |
| 2.1.3.1. CONCEJO MUNICIPAL.....   | 29 |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.3.2. ALCALDE MUNICIPAL .....                                 | 29 |
| 2.1.3.3. GERENCIA DE MANTENIMIENTO.....                          | 30 |
| 2.1.3.4. GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL.....                      | 30 |
| 2.1.4. MARCO LEGAL .....   | 32 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS .....          | 33 |
| 2.2.1. FUNDAMENTOS HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN.....          | 33 |
| 2.2.1.1. NUDOS HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....     | 34 |
| 2.2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS MANUALES. ....             | 36 |
| 2.2.3. CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE LOS MANUALES ADMINSTRATIVOS... 38 |    |
| 2.2.4. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS .....         | 39 |
| 2.2.5. OBJETIVO DE LOS MANUALES.....                             | 40 |
| 2.2.6. ALCANCE Y LIMITACIONES.....                               | 42 |
| 2.2.6.1. ALCANCE DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS .....           | 42 |
| 2.2.6.2. LIMITACIÓN DE LOS MANUALES .....                        | 43 |
| 2.2.7. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES .....              | 44 |
| 2.2.7.1. VENTAJAS DE LOS MANUALES .....                          | 44 |
| 2.2.7.2. DESVENTAJAS DE LOS MANUALES .....                       | 45 |
| 2.2.8. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....        | 45 |
| 2.2.9. CONTENIDO DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....            | 50 |
| 2.2.10. IMPLANTACIÓN DE MANUALES .....                           | 52 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....                            | 55 |
| 3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                        | 56 |
| 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                                | 56 |
| 3.1.2. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....                | 57 |
| 3.1.2.1. CUESTIONARIO.....                                       | 57 |



|   |    |
|---|----|
| 3.1.2.2. ENTREVISTA.....  | 58 |
| 3.1.2.3. OBSERVACIÓN DIRECTA.....   | 58 |
| 3.1.3. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.....  | 58 |
| 3.1.4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....   | 58 |
| 3.1.5. RECOLECCIÓN DE DATOS .....   | 58 |
| 3.1.6. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....  | 62 |
| 3.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA ...  | 63 |
| 3.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE GERENCIAS Y UNIDADES EN ESTUDIO .   | 64 |
| 3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES DE LAS GERENCIAS EN ESTUDIO DE LA<br>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA ..... | 64 |
| 3.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDADES DE GERENCIA DE MANTENIMIENTO  | 64 |
| 3.3.1.1. RED VIAL.....  | 65 |
| 3.3.1.2. MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS<br>GENERALES .....                                  | 65 |
| 3.3.2. DESCRIPCIÓN DE UNIDADES DE GERENCIA DE DESARROLLO<br>SOCIAL.....                                     | 66 |
| 3.3.2.1. CENTRO DE USOS MÚLTIPLES (CUM).....  | 66 |
| 3.3.2.2. CLÍNICA MUNICIPAL.....   | 67 |
| 3.3.2.3. CULTURA Y ARTE .....   | 68 |
| 3.3.2.4. BIBLIOTECA MUNICIPAL .....   | 68 |
| 3.3.2.5. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y TALLERES<br>VOCACIONALES .....                                      | 69 |
| 3.3.2.6. UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD.....   | 70 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....  | 71 |
| 4.1 INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS .....   | 72 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 77  |
| 4.3. MATRIZ DE DURACIÓN PROCEDIMIENTOS Y PROCENTAJE DE MEJORA CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES EN LAS UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO..... | 82  |
| 4.4. MATRIZ DE PERSONAL QUE LABORA EN LAS UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO DE LAS GERENCIAS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO SOCIAL.....            | 87  |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 89  |
| 5.1. CONCLUSIONES.....   | 90  |
| 5.2. RECOMENDACIONES.....  | 91  |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....  | 92  |
| ANEXOS.....  | 94  |
| ANEXO I: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO.....   | 95  |
| ANEXO II: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RED VIAL.....  | 120 |
| ANEXO III: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES.....                          | 173 |
| ANEXO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE USOS MÚLTIPLES.....   | 221 |
| ANEXO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MUNICIPAL.....   | 264 |
| ANEXO VI: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CULTURA Y ARTE.....   | 383 |
| ANEXO VII: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD BIBLIOTECA MUNICIPAL.....   | 416 |
| ANEXO VIII: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y TALLERES VOCACIONALES.....   | 460 |

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO IX: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD.....   | 496 |
| ANEXO X: CARTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, POR LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS ESTUDIANTES EGRESADOS DE LA CARRERA ANTES MENCIONADA, OFRECIDA A LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA..... | 538 |
| ANEXO XI: CARTA DIRIGIDA AL ASESOR DE TRABAJO DE GRADO, POR LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS ESTUDIANTES EGRESADOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, OFRECIDA A LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA.....                | 539 |
| GLOSARIO.....   | 540 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 1. Ubicación de Alcaldía Municipal de Santa Ana.....  | 24 |
| Ilustración 2. Escudo Municipal AMSA. ....  | 26 |
| Ilustración 3. Bandera Municipal AMSA.....  | 27 |
| Ilustración 4. Estructura Organizativa AMSA.....  | 28 |
| Ilustración 5. Diagrama de Causa y efecto de las Unidades en Estudio de la Gerencia de<br>Desarrollo Social y Gerencia de Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de<br>Santa Ana..... | 80 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Sobre la posesión de manuales administrativos. ....  | 72 |
| Gráfico 2. De la dificultad de realización de actividades sin manual. ....  | 72 |
| Gráfico 3. De los tiempos establecidos para la realización de los procedimientos. ....                                    | 73 |
| Gráfico 4. De la jerarquía para ordenes de trabajo. ....  | 73 |
| Gráfico 5. Sobre la generación de documentos en los procedimientos que se realizan. ....                                  | 74 |
| Gráfico 6. De la capacitación del personal acerca de leyes que rijan el funcionamiento de cada<br>unidad en estudio. .... | 74 |
| Gráfico 7. Del equipo informático necesario para la realización de los procedimientos. ....                               | 75 |
| Gráfico 8. Sobre las posibles demoras que se presentan en la realización de los<br>procedimientos. ....                   | 75 |
| Gráfico 9. Sobre las estrategias para el logro de objetivos. ....   | 76 |
| Gráfico 10. Del apoyo técnico administrativo por parte de la municipalidad. ....  | 76 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Clasificación de Manuales .....   | 46 |
| Tabla 2. Matriz de duración de Procedimientos y Porcentaje de Mejora en la<br>Implementación de los Manuales Generados ..... | 82 |
| Tabla 3. Matriz de Personal que Labora en Unidades Objeto de Estudio.....  | 87 |

## **INTRODUCCIÓN**

La administración es la columna vertebral de toda empresa u organización, de ella dependen que los procesos y procedimientos se generen de manera ordenada, coordinada y sea más sencillo controlarlos cuando se ejecuten, independientemente si la empresa es industrial, comercial o servicio.

Los cuales involucran factores importantes, lineamientos a seguir, y ante todo procesos los cuales son los que hacen el día a día de cada empresa en su funcionamiento, interno y externo: he aquí el porqué de la importancia de establecer los procesos claros de cada servicio o función.

El punto central es la generación de manuales administrativos a las unidades que comprenden a las Gerencias de Desarrollo Social y Mantenimiento en la Alcaldía Municipal de Santa Ana, para un funcionamiento más organizado y para la mejora en beneficio para la población del municipio de Santa Ana.

El capítulo I, expone las generalidades del problema en estudio para la realización trabajo de grado.

El capítulo II, abarca el marco teórico tanto de los manuales administrativos, así como también los antecedentes históricos de la Alcaldía Municipal de Santa Ana (AMSA).

El capítulo III, contiene la metodología e instrumentos que se utilizó para la realización de la investigación.

El capítulo IV, contiene el análisis e interpretación gráfica de los datos que se obtuvieron del instrumento de investigación para conocer la situación actual, además de un diagnóstico de las unidades objeto de estudio, que se realizó con base de los resultados que se obtuvieron del instrumento de investigación antes mencionado.

El capítulo V, incluye las conclusiones y recomendación que se le realizan a las unidades objeto de estudio respecto a los resultados que se obtuvieron a lo largo de la investigación, para que se tomen en cuenta para la realización de los diferentes procedimientos que ofrecen las antes mencionas.

Es por ello que se han elaborado una propuesta de los manuales de procedimientos que contiene este documento para las unidades de la Gerencia de Mantenimiento y Desarrollo Social para que tengan documentado las políticas y lineamientos de operación que regulen el adecuado funcionamiento dentro de cada una de ellas, además de ser de gran importancia para la institución; ya que de esta forma contribuye a que los miembros que la integran, se puedan orientar sobre la manera de como ejecutar una tarea u operación determinada.

Además de ser una guía de fácil entendimiento para los colaboradores, se pretende contribuir en lo posible a solucionar algunos problemas o fallos detectados en los servicios municipales que brindan las unidades que han sido el objeto de estudio.



# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. OBJETIVOS**

### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Generar los manuales administrativos de las unidades que comprenden a las Gerencias de Desarrollo Social y Mantenimiento de La Alcaldía Municipal de Santa Ana, para que permita un mejor control y mejoramiento continuo y sistemático de los procedimientos que realizan las unidades comprendidas al brindar el servicio o llevar acabo las funciones delegadas.

### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Mostrar una forma lógica y sistemática de la secuencia de actividades que permitan agilizar y simplificar los procedimientos de las unidades comprendidas en estudio.
- ❖ Manifestar las funciones y relaciones de las unidades comprendidas para deslindar responsabilidades evitando la duplicidad y detectar omisiones que ayuden a la ejecución correcta de labores.
- ❖ Observar deficiencias de algunos reprocesos generados en las unidades de estudio.
- ❖ Conocer las bases legales que rigen los procedimientos de las diferentes unidades.

## **1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La municipalidad cuenta con muchos problemas organizacionales, administrativos y operativos. Con el avance tecnológico la alcaldía ha buscado ir mejorando sus procesos, pero ha descuidado el eje central de toda organización, la administración de procedimientos, y los instrumentos que normen a los mismos.

La problemática principal que muestran estas unidades en general es cuando se prestan los servicios a los ciudadanos los procedimientos con que atienden a los usuarios no están reglamentados y no se cuenta con un documento que respalde dichos procedimientos para realizarlos de una manera correcta y que sea más eficaz.

Debido a lo mismo se generan muchos reprocesos, fechas tardías de entregas, días de ocio, así como mucha falta de disciplina o captación de órdenes de muchos de los empleados.

Además, debido a la ley de procedimientos administrativos que entró en vigencia el año 2019, establece que es obligación de las entidades públicas contar con manuales de procedimientos, lo cual la Alcaldía Municipal de Santa Ana actualmente no cuenta con ellos en muchas unidades para coordinación de sus servicios.

Esto lleva a mencionar, que no solo es un problema interno sino también externo, lo cual afecta a los ciudadanos del municipio de Santa Ana.

Las unidades de Red Vial, Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales, Clínica Municipal, y Unidad Municipal de la Juventud, Departamento de Capacitaciones y Talleres Vocacionales y Cultura y Arte son las unidades que brindan mayor atención a la ciudadanía y usuarios de los diversos servicios que brindan, pero sus procesos no son coordinados de manera adecuada debido a que no cuentan con un procedimiento establecido para guiarse.

### **1.3. ALCANCES**

El trabajo de investigación se llevó a cabo en las unidades comprendidas en la Alcaldía Municipal de Santa Ana, realizándose en dos etapas.

La primera se refiere al análisis y descripción de la situación actual de las unidades comprendidas en las Gerencias de Desarrollo Social y Mantenimiento.

Y la segunda consiste en la generación de los manuales administrativos de procedimientos, concretamente para las unidades de las gerencias de Desarrollo Social y Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de Santa Ana

Las unidades objetos de estudio responden directamente de forma jerárquica de la Gerencia de Planificación donde están inmersas las Gerencia de Desarrollo Social, que cuenta con 12 unidades, de las cuales se tomaran 6 para el presente trabajo de grado las cuales son: Centro de Usos Múltiples (CUM), Clínica Municipal, Cultura y Arte, Talleres Vocacionales, Unidad Municipal de la Juventud, Biblioteca Municipal, y la Gerencia de Mantenimiento donde cuenta con las unidades Red Vial y Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales.

El trabajo de grado comprende la situación en la que actualmente se desempeñan las labores de estas unidades, la generación los manuales administrativos como propuesta con la determinación de las bases para su futura ejecución por parte de las autoridades correspondientes una vez sea revisado y aprobado por el concejo municipal actual que lo rija.

#### **1.4. LIMITACIONES**

En general en los trabajos de investigación de esta naturaleza se presentan una serie de factores que limitan la profundidad del estudio, como se mencionan a continuación:

- El grado de disponibilidad que brindará el personal de las unidades objeto de estudio comprendidas para la descripción de la situación actual, así como su contribución en la información de la mejora en las actividades que estas realizan.
  
- Las propuestas estarán sujetas a la base legal que tiene incidencia la institución y funcionamiento de las áreas administrativas que comprenden al accionar de las unidades en estudio entre las cuales se puede mencionar:
  - ✓ Ley de Procesos Administrativos
  - ✓ Ley de Administración Pública
  - ✓ Ley de Acceso a la Información Pública
  - ✓ Código Municipal, entre otras.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN**

La realización de este estudio permite dar soluciones de mejora para las labores desempeñadas en las operaciones administrativas de las diferentes unidades de la Gerencia de Desarrollo Social y la Gerencia de Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, donde la detección de ciertas fallas como: falta de organización en la diferente documentación que se maneja en las unidades en estudio y desconocimiento de funciones y pérdidas de tiempo; condujeron principalmente a la propuesta de la generación de manuales de procedimientos administrativos para evidenciar la organización de la documentación y el diseño de formatos de los procesos

que llevan a cabo, para determinar así, la situación actual y procedimientos que siguen las unidades en estudio que comprenden cada una de las gerencias antes mencionadas.

Con la Ley de Procedimientos Administrativos que entró en vigencia en febrero de 2019 obliga a las entidades públicas a poseer los manuales de los procesos administrativos para atender eficazmente las necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios que estos pueden tener.

Se evidencia la importancia sobre la realización de manuales administrativos de las unidades de las dos diferentes gerencias de la Alcaldía Municipal de Santa Ana como un mecanismo de planificación para orientar el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos tanto de cada gerencia como de la entidad en general, además que contribuye a la creación de lineamientos y descripción de procedimientos para guiar a sus trabajadores a la hora de desempeñar sus trabajos.

Por consiguiente, la investigación tiene como meta la elaboración de manuales de procedimientos administrativos para las gerencias y unidades que se mencionaron anteriormente, determinando así, la situación actual de los procedimientos mediante técnicas estudiadas a lo largo de la carrera, para detectar las causas primordiales que generan inconvenientes en los procedimientos y posteriormente elaborar un diagnóstico que nos permitirá realizar mejoras en los procedimientos que se llevan a cabo actualmente o proponer una manera eficaz su realización para prestar un mejor servicio a la Municipalidad.

En consecuencia, esto beneficiará a los usuarios que hacen uso de los servicios que proporciona la Alcaldía Municipal de Santa Ana, de manera que los procesos de atención se realicen de una manera más ágil, evitando papeleos repetitivos o engorrosos a los que comúnmente se ven envueltos a hacer por no contar con un manual de procedimientos y no se logre identificar control y organización de los documentos y tramites que se generan y se requieren en cada uno de los servicios que las unidades ofrecen y se pretenden estudiar.

Del mismo modo beneficiaria a las Gerencias y Unidades en estudio involucradas al innovar procedimientos en los servicios que se prestan, al mismo tiempo que cada una de ellas contará con la documentación que respalde la operatividad de los mismos.

# **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

El 22 de noviembre de 1806, debido a petición del procurador Juan José Aguilar, la real audiencia de Guatemala manda a que en Santa Ana se establezca un cabildo o concejo municipal que estaría presidido por José Mariano Castro como alcalde provincial y que tendría jurisdicción en todo el distrito de Santa Ana, posteriormente con la constitución de Cádiz (que otorgaría el título de municipio a Chalchuapa (donde estaban como valles o cantones los futuros San Sebastián Salitrillo y El Porvenir), Coatepeque (donde estaba El Congo como valle o cantón) y Texistepeque) y la conformación del municipio de Candelaria de la Frontera se establecerían los límites municipales actuales.

Para el año de 1807 y según lo refiere el intendente de San Salvador Antonio Gutiérrez y Ulloa- la población santaneca todavía no contaba con un edificio público que sirviese como casa para el cabildo, por lo que este debió de construirse en los siguientes años antes de la independencia.

El 30 de agosto de 1873 el gobierno central emitió un acuerdo donde mandaba a pagar el subsidio de los 20,000 colones, por lo que el 3 de septiembre la municipalidad comisiona al síndico Elías Cienfuegos para que le ofrezca al gobierno todo lo que necesita para tener sus oficinas en el palacio municipal.

El 26 de enero de 1874 la municipalidad presidida por Indalecio Sifontes comisiona a Andrés del Valle para que reciba en la Tesorería General en San Salvador los contados mensuales que daría el gobierno, una vez contando con los fondos se pudo empezar la construcción del palacio municipal.

Los planos del palacio municipal de Santa Ana fueron realizados por el Ing. Rafael Arbizú y aceptados por la municipalidad el 3 de mayo de 1874. En de mayo de 1874 se colocaron las primeras piedras, iniciando la construcción bajo la dirección del General Joaquín Pérez, y el arquitecto a cargo fue el Arq. Coronado Moreno.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Alcaldía Municipal de Santa Ana-Wikiwand [en línea] <https://www.wikiwand.com>

La fachada del edificio fue parcialmente destruida por un incendio, en 1911, y restaurado tiempo después. Fue afectado por los terremotos sucedidos en el país, el 13 de enero y 13 de febrero de 2001; lo que provocó que estuviera en período de restauración hasta el año de 2002.

### **2.1.1. GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA**

La Alcaldía Municipal de Santa Ana es la sede del gobierno municipal de municipio de Santa Ana. Fue construida en 1874 y un siglo después fue declarada monumento nacional de la Republica de El Salvador.<sup>2</sup>

El Palacio Municipal dispone de 14 oficinas en la primera planta y 23 en la segunda. Además, cuenta con una biblioteca, un salón de reuniones y un auditorio.

#### **2.1.1.1. UBICACIÓN**

Dirección: Avenida Independencia Norte Calle Libertad Poniente.



*Ilustración 1. Ubicación de Alcaldía Municipal de Santa Ana*  
FUENTE: Google Maps.

<sup>2</sup> Alcaldía Municipal de Santa Ana-Wikipedia [en línea] <https://www.wikipedia.org>



### **2.1.1.2. GOBIERNO MUNICIPAL O LOCAL**

El Gobierno Municipal es el que ejerce su poder sobre un Municipio o unidad político administrativa dentro de un estado nacional, con mayor o menor autonomía según los países. Su función es la administración general local, la preparación de presupuesto y la realización de inspecciones.

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización del Estado establecida para un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, en coordinación con las políticas y actuaciones orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

Según el Código Municipal, la municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política.<sup>3</sup>

Además, el gobierno municipal estará compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo e integrado por los regidores que determine la ley, además, por un alcalde y su respectivo suplente, todos de elección popular, de igual forma que en el Código Municipal manifiesta y norma cada una de sus atribuciones.

Por lo antes mencionado en El Salvador cada Gobierno Municipal lo reconoce el Estado y cada uno de ellos recibe sus recursos financieros del presupuesto general, además de poseer su base legal en el Código Municipal, Ley de la Carrera Administrativa Municipal, entre otros, todos éstos aprobados por la Asamblea Legislativa.

### **2.1.1.3. MISIÓN**

Ser una institución a la disposición de la ciudadanía, realizando gestiones de manera eficaz, eficiente, cálida, honesta y transparente; con el fin de generar desarrollo sostenible en el Municipio de Santa Ana y sus habitantes<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Código Municipal

<sup>4</sup> <https://santaana.gob.sv/index.php/al/qs/mision>

#### 2.1.1.4. VISIÓN

Que la Municipalidad de Santa Ana Construya una ciudad próspera, amigable, atractiva para la inversión, competitiva, interconectada, con calidad en sus servicios y condiciones que conduzcan a un desarrollo autosostenible; beneficiando a la población actual.<sup>5</sup>

#### 2.1.1.5. VALORES INSTITUCIONALES

- ❖ Integridad
- ❖ Honestidad
- ❖ Transparencia
- ❖ Espíritu de Servicio
- ❖ Equidad de Género<sup>6</sup>

#### 2.1.1.6. SÍMBOLOS MUNICIPALES

##### 2.1.1.6.1. ESCUDO



*Ilustración 2. Escudo Municipal AMSA.*

Se trata del mismo escudo de armas tanto para la ciudad de Santa Ana como para el departamento que lleva el mismo nombre. El mismo se instauró gracias al decreto de un acuerdo municipal que se llevó a cabo el 4 de febrero de 1964. En la administración del señor Roberta Batista Mena.<sup>7</sup>

Por el lado de su forma y significación, se trata de una especie de círculo o corona que encierra varios elementos. En este sentido, observa el mapa del departamento de Santa Ana dentro del cual puede verse una representación del volcán Ilamatepec y el lago Coatepeque. Y por fuera del mapa se puede ver unas ramas de café que se unen por un lazo en la parte inferior de la unión.

Así mismo, al fondo del escudo pueden observarse las franjas características de la bandera del departamento. Arriba del mapa se puede ver el número 44 acompañado del lema “ciudad

<sup>5</sup><https://santaana.gob.sv/index.php/al/qs/vision>

<sup>6</sup> <https://santaana.gob.sv/index.php/al/qs/valores>

<sup>7</sup> <https://wikisivar.com/departamento-de-santa-ana/>

heroica”. Esto rinde homenaje así a los 44 admirables hombres de Santa Ana que derrocaron al dictador Carlos Ezeta.

#### 2.1.1.6.2. BANDERA



*Ilustración 3. Bandera Municipal AMSA.*

Este símbolo municipal identifica tanto al municipio de Santa Ana, como al departamento del cual hace parte. De igual manera que con el escudo de este municipio y región, de igual manera que el escudo municipal fue oficializado por medio de un decreto de carácter municipal

el 4 de febrero de 1964, en la administración municipal del señor Roberto Batista Mena.<sup>8</sup>

Con respecto a su diseño, se trata de una bandera conformada por 6 franjas blancas y 7 franjas de color azul. Estas franjas simbolizan los municipios que conforman el departamento de Santa Ana. En la parte superior izquierda de la bandera puede verse un pequeño recuadro que tiene un fondo rojo, donde se ubica el escudo de dicho departamento.

#### 2.1.1.6.3. VARA EDILICIA

La vara edilicia es un símbolo que representa en manos de quién está el poder del municipio, pero principalmente en manos de qué administración está la responsabilidad de guiar por el buen desarrollo a los ciudadanos y municipio en general.<sup>9</sup>

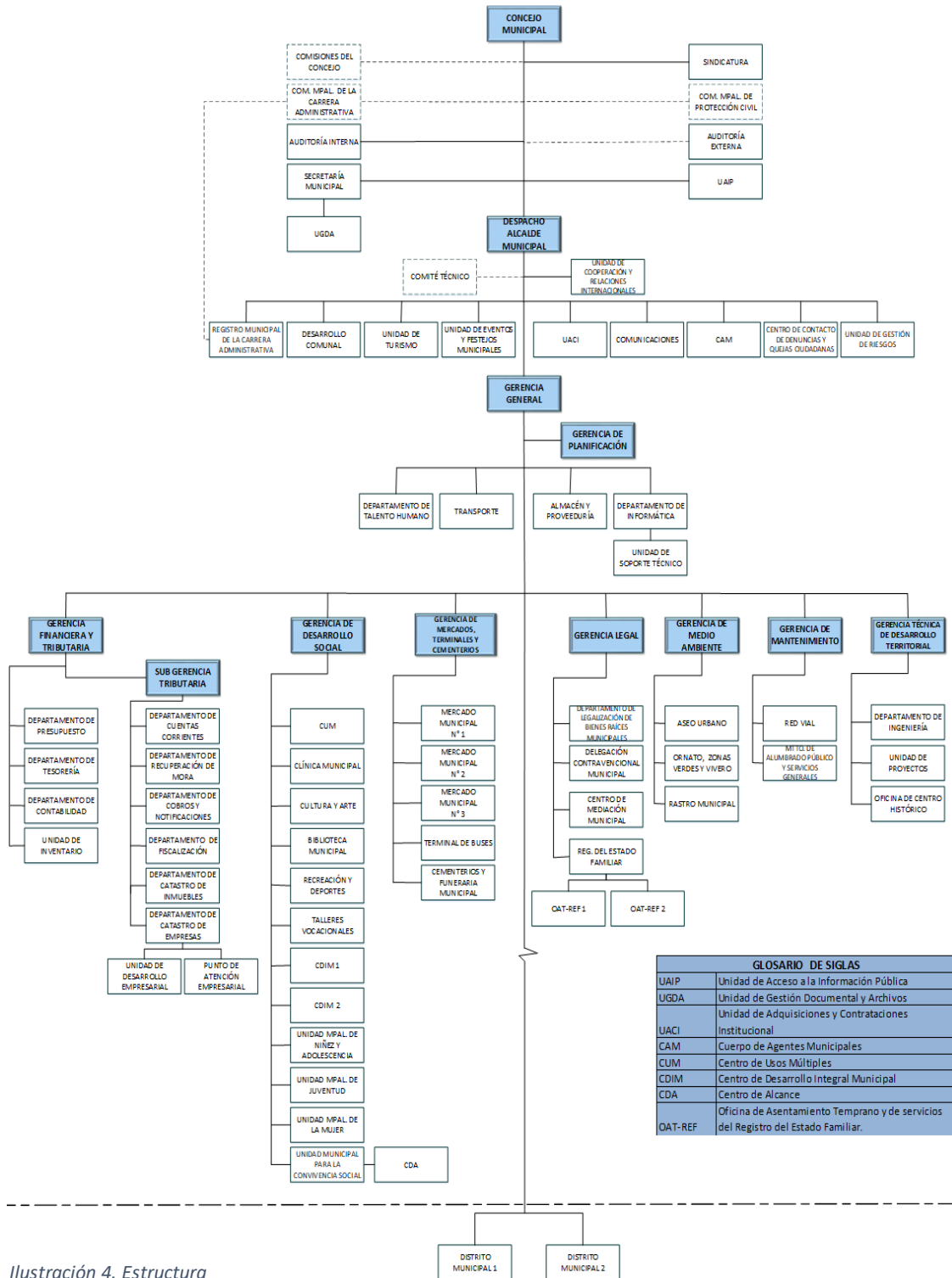
La vara se traspasa al nuevo alcalde o continua en las manos del reelecto, al finalizar el periodo municipal de tres años, es decir en cada toma de posesión del uno de mayo del año, en que se hayan desarrollado las elecciones para concejos municipales la vara la mantendrá el alcalde en su poder por tres años.

---

<sup>8</sup> <https://wikisivar.com/departamento-de-santa-ana/>

<sup>9</sup> <https://wikisivar.com/departamento-de-santa-ana/>

## 2.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



| GLOSARIO DE SIGLAS |   |
|--------------------|---|
| UAIIP              | Unidad de Acceso a la Información Pública   |
| UGDA               | Unidad de Gestión Documental y Archivos   |
|                    | Unidad de Adquisiciones y Contrataciones  |
| UACI               | Institucional   |
| CAM                | Cuerpo de Agentes Municipales   |
| CUM                | Centro de Usos Múltiples  |
| CDIM               | Centro de Desarrollo Integral Municipal   |
| CDA                | Centro de Alcance   |
| OAT-REF            | Oficina de Asentamiento Temprano y de servicios del Registro del Estado Familiar. |

Ilustración 4. Estructura

FUENTE: Gerencia de Planificación

### **2.1.3. FUNCIONES EN EL NIVEL DE ALTA DIRECCIÓN Y GERENCIAS EN ESTUDIO**

A continuación, se describen las funciones principales de las áreas más importantes para el estudio de la investigación.

#### **2.1.3.1. CONCEJO MUNICIPAL**

Es la autoridad máxima del municipio y será presidido por el alcalde.<sup>10</sup>

Entre sus funciones principales, se encuentran:

- ❖ Proteger y conservar los bienes del Municipio y establece los casos de responsabilidad administrativa para quienes los tengan a su cargo, cuidado y custodia.
- ❖ Elaborar y controlar la ejecución del plan y programas de desarrollo local.
- ❖ Construir las obras necesarias para el mejoramiento y progreso de la comunidad y la prestación de servicios públicos locales en forma eficiente y económica.

#### **2.1.3.2. ALCALDE MUNICIPAL**

Entre sus principales funciones, según el Código Municipal están:

- ❖ Representar legal y administrativamente al Municipio.
- ❖ Presidir las sesiones del Concejo.
- ❖ Llevar las relaciones entre la Municipalidad que representa y los organismos públicos y privados, así como con los ciudadanos en general.
- ❖ Convocar por sí, o a petición del Síndico, o de dos concejales por lo menos a sesión extraordinaria del Concejo. Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el Concejo.
- ❖ Ejercer las funciones del gobierno y administración Municipales expidiendo al efecto, los acuerdos, órdenes e instrucciones necesarias y dictando las medidas que fueren convenientes a la buena marcha del Municipio y a las políticas emanadas del Concejo.
- ❖ Resolver los casos y asuntos particulares de gobierno y administración.
- ❖ Nombrar y remover a los funcionarios y empleados cuyo nombramiento no estuviere reservado al Concejo, siguiendo los procedimientos de ley.

---

<sup>10</sup> Código Municipal

- ❖ Organizar y dirigir la Policía Municipal.
- ❖ Dirigir la Comisión de la Carrera Administrativa Municipal.
- ❖ Llevar el Registro Municipal de la Carrera Administrativa.
- ❖ Elaborar el proyecto de presupuesto correspondiente al año inmediato siguiente oyendo la opinión de los concejales y jefes de las distintas dependencias, procurando conciliar sus observaciones y aspiraciones con los objetivos y metas propuestas.

### **2.1.3.3. GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

Su objetivo principal es procurar que la prestación de los servicios públicos Municipales, satisfaga las necesidades de los usuarios y contribuyan al desarrollo local del municipio.

Además, se encarga de monitorear y supervisar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos y a las dependencias municipales, para retroalimentar su gestión.<sup>11</sup>

Entre sus principales funciones están:

- ❖ Elaborar y presentar su Plan Anual de Trabajo, Plan Operativo y su respectivo presupuesto elaborados con criterios de economía, objetividad, y de relevancia material.
- ❖ Elaborar y entregar una memoria anual de labores.
- ❖ Planificar las acciones y actividades de los servicios públicos Municipales, que se prestan a los ciudadanos y a las dependencias de la municipalidad.
- ❖ Coordinar los servicios de mantenimiento de alumbrado público, red vial y equipo Pesado en el Municipio y los diferentes servicios generales de mantenimiento y reparación de la Administración Municipal.
- ❖ Brindar apoyo logístico al resto de dependencias en la ejecución de actividades.

### **2.1.3.4. GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL**

Su objetivo principal es brindar atención integral de calidad y calidez a los diferentes sectores poblacionales, con el propósito de incidir positivamente en las condiciones de vida directa e indirectamente a través de los servicios que prestan sus diferentes unidades.

---

<sup>11</sup> Gerencia de Planificación AMSA.

Además, se encarga de ofrecer los servicios relacionados con todos los temas sociales a quienes así lo soliciten, favoreciendo directa e indirectamente a los diferentes sectores poblacionales del Municipio, así también, participa activamente en las comisiones y comités relacionados con temáticas de interés social.<sup>12</sup>

Algunas de sus funciones son:

- ❖ Elaborar y Presentar su Plan Anual de Trabajo, Plan Operativo y su respectivo presupuesto elaborados con criterios de economía, objetividad, y de relevancia material.
- ❖ Elaborar y entregar una memoria anual de labores.
- ❖ Atender las demandas de los diferentes servicios de las y los usuarios, con calidad, calidez, respeto, honestidad y transparencia.
- ❖ Elaborar programas encaminados a mejorar los servicios de la gerencia de desarrollo social.
- ❖ Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias con las demás unidades o con instituciones con afinidad en los servicios sociales cuantas veces sea necesario.
- ❖ Elaborar los informes mensuales de las actividades ejecutadas por la Gerencia de Desarrollo Social.
- ❖ Gestionar los recursos humanos y materiales requeridos para el buen funcionamiento de cada unidad.
- ❖ Supervisar el funcionamiento de cada unidad de acuerdo al Plan de Trabajo y de las demandas de los servicios prestados por cada una de ellas.

---

<sup>12</sup> Gerencia de Planificación AMSA.

#### **2.1.4. MARCO LEGAL**

El aspecto legal es el marco de referencia sobre el que debe basarse toda institución pública en su accionar; las alcaldías municipales no son la excepción.

De acuerdo a lo antes mencionado, una de las primeras normas legales a tomar muy en cuenta es la Constitución de la República, en razón a que de ellas se derivan las leyes secundarias siendo una de ellas el Código Municipal, que es el instrumento principal de las alcaldías para la toma de decisiones, también está la Ley de Procedimientos Administrativos la cual tiene por objeto regular con carácter general y uniforme los procedimientos que le corresponde seguir a la administración pública, para que ésta cumpla con eficiencia y eficacia sus atribuciones.

Además, esta la Ley de Acceso a la Información Pública, la cual tiene como objeto garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del estado, así como también leyes específicas que rigen a cada unidad dentro de las cuales se pueden mencionar: Ley General Tributaria Municipal, Ley del Inquilinato, Ley de la Cultura, Ley del Libro, Ley General de la Juventud, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, entre otras.

Asimismo, se ha tomado en cuenta ordenanzas, políticas, normativas y reglamentos municipales que rigen a todas las unidades objeto de estudio de esta investigación las cuales se mencionan algunas a continuación: Ordenanza Contraversional de Municipio de Santa Ana, Ordenanza reguladora para el uso de sitios Públicos del Municipio de Santa Ana, Normativa de Facturación de Servicio de Alumbrado Público, Reglamento Interno de Trabajo de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, Manual Centroamericano de Normas para el diseño Geométrico de carreteras, Reglamento de Programa de Becas Municipales, Política Municipal de la Juventud de Santa Ana entre otras.



## **2.2 MARCO TEÓRICO DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

### **2.2.1. FUNDAMENTOS HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

En toda su larga historia hasta el siglo XX, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante.

Mientras que en la actualidad la sociedad de la mayoría de los países desarrollados es una sociedad pluralista de organizaciones donde la mayor parte de las obligaciones sociales, como la producción, la prestación de un servicio especializado de educación o de atención hospitalaria, la garantía de la defensa nacional o de la preservaciones del medio ambiente, es confiada a organizaciones como industrias, universidades y escuelas, hospitales, ejército, organizaciones de servicio público que son administradas por grupos directivos propios para ser más eficaces. A finales del siglo pasado la sociedad era completamente diferente.

El cuerpo sistemático de conocimientos sobre las organizaciones y la administración tiene relación con la revolución industrial y el surgimiento de las grandes empresas, pues necesitaban el desarrollo de nuevas formas de organización prácticamente administrativas.

La teoría tradicional de la administración y organización es el resultado de las contribuciones de la organización científica la teoría del proceso administrativo, el modelo burocrático, la economía y la administración pública.

Durante la primera parte del siglo XX se desarrollan la teoría del proceso administrativo en el cual se estableció la forma piramidal, el principio escalar, la unidad de mando, el principio de excepción, la delegación de autoridad, los lineamientos de control y los conceptos de división departamental.

Otra contribución la hizo MZ Weber, con su modelo burocrático donde concibió la burocracia como la forma más adecuada para las organizaciones complejas.

La teoría administrativa operacional, operaba bajo la hipótesis del hombre económico racional, en la que los administradores deben planear, dirigir, y controlar las actividades del grupo de trabajo.

La autoridad viene de la cima de la pirámide jerárquica y es delegada hacia abajo. Se establecieron los principios para guiar la práctica administrativa.<sup>13</sup>

### **2.2.1.1. NUDOS HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El objeto de estudio de la administración pública, existe desde los albores de la humanidad mezclado con una variedad de funciones religiosas, espirituales, sociales, económicas, judiciales y de gobierno. La separación de lo público y lo privado solo permitió que el estudio del objeto se consolidara como campo en ese largo proceso histórico de formación, tanto la actividad vinculada a la administración pública, como la ciencia de la administración; no lograron superar problemas estructurales que pueden identificarse como “nudos históricos” estos nudos se encuentran tanto en el objeto de estudio como en el estudio del objeto.

Nudos históricos de la administración pública:

#### 1. Nudos del estudio del objeto

- *Nudo epistemológico*
- *Nudo científico*
- *Nudo interdisciplinario*

#### 2. Nudo del objeto de estudio

- *Nudo jurídico*
- *Nudo político*
- *Nudo administrativo*

---

<sup>13</sup> Francisco, María del Carmen y Marta Sáez Mochón; Teoría de Organizaciones.

### ***Nudo Epistemológico***

El nudo epistemológico se refiere a la elaboración y conformación de una teoría central de la administración pública. Algunos autores señalan que no puede existir una teoría de la administración pública, porque no tiene el alcance teórico para sustentarse como tal; en su caso, proponen en su lugar el estudio de la administración pública. Dwight Waldo coincide en este aspecto, ya que sostiene que más que hablar de una teoría de la administración pública existe un estudio de la administración pública, sistemático, complejo, diverso, fragmentado y a veces contradictorio.

### ***Nudo Científico***

El nudo científico consiste en la polémica del carácter de arte, filosofía, profesión o ciencia de la administración pública. Para Luther Gulick la administración pública es más que un arte, es una ciencia. Cita el ejemplo de la metalurgia que hace varios siglos era un arte, antes de llegar a una ciencia. En ese mismo sentido, Leonard D. White sostiene que la administración pública es un arte elevado, que progresivamente se convierte en una ciencia.

### ***Nudo Interdisciplinario***

El nudo interdisciplinario se refiere a la diversidad de aportaciones que la administración pública recibe de otras disciplinas (Economía, Derecho, Sociología, Historia, Ciencia Política y Psicología, entre otras) que le han enriquecido, pero al mismo tiempo la atrapan en su propio laberinto cognoscitivo. De antiguo la ciencia administrativa ha contado con las aportaciones de diversas ciencias sociales, que en su proceso de formación teórica (el estudio de la administración pública) le permitieron contar con elementos de análisis y herramientas conceptuales para explicarse al ámbito de la administración pública, aunque al mismo tiempo limitaron su desarrollo, como fue el caso de la influencia excesiva del derecho en sus planteamientos teóricos.

### ***Nudo Jurídico***

Por la excesiva fuerza que ha tenido el derecho administrativo en la administración pública, el nudo jurídico es analizado en forma separada. Pese al aporte que los cameralitas y otros estudios habían ofrecidos antes de la Revolución Francesa a la Ciencia de la Administración,

ésta sufre un estancamiento en su desarrollo por el surgimiento y expansión del Derecho Administrativo.

Llevar al extremo el nudo jurídico indica que la administración pública sea concebida como el conocimiento y la aplicación mecánica de los preceptos legales lo que provoca que no se cultive ni la teoría ni el arte de administrar

### ***Nudo Político***

El nudo político se refiere a la inherencia y complementariedad de la política a los asuntos de la maquinaria pública. La administración pública moderna nació en 1887, con la idea básica que esta se encontrara desligada de la política. En ese mismo sentido, Moreland sostiene que la política decide sobre los objetivos por lograr, la administración pone a la política en ejecución. La ciencia política trata esencialmente con los métodos por los cuales se formula la política pública y la ciencia de la administración pública comienza donde la política termina.

### ***Nudo Administrativo***

El nudo administrativo se encuentra en marcado en las tendencias a vincular los asuntos de la administración privada a la administración pública, como si tuvieran el mismo objeto de estudio y los mismos principios se aplicarán de manera homogénea en ambos campos de estudio. En este nudo prevalece la idea que, si la materia es la misma, la disciplina es igual. La administración privada y pública son ramas especializadas de la misma ciencia administrativa y, por lo tanto, sus principios tienen bases científicas comunes puesto que ambas son partes de un todo.<sup>14</sup>

## **2.2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS MANUALES.**

Los antecedentes históricos de los manuales como herramienta en la administración son relativamente recientes. Fue durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial, aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas maneras de operar una organización, por ejemplo, circulares, memorandos, instrucciones internas, reglamentos, etcétera.

---

<sup>14</sup> José Juan Sánchez González; La Administración Pública como Ciencia: su objeto y estudio

La necesidad de personal capacitado durante la guerra generó la necesidad de que se elaboraran manuales detallados, ante la escasez y la urgencia de personal capacitado. Podría decirse que cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejército estaba familiarizado con manuales. Esta herramienta resolvía problemas de adiestramiento, especialmente a larga distancia, así como de supervisión. Se lograba al mismo tiempo la uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima, tan importantes en el ejército. Es innegable que los manuales fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal cuyo trabajo se habría realizado de otra manera, estancado por la escasez de supervisores preparados, que prevalecía en aquel tiempo, según M. G. Kellog.

Los manuales administrativos comenzaron a utilizarse en las empresas en la década de los cincuenta. Aunque se tiene conocimiento sobre empresas donde se aplicaban algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones sobre ciertas formas de operar de una empresa, por ejemplo, organización, instrucciones internas, operaciones.

Durante la década de los sesenta con el diseño e implantación de estas herramientas administrativas fue posible en las empresas llevar a cabo un control tanto del personal como de la estructura orgánica, los procedimientos, las políticas y otras prácticas de un organismo social de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

En su inicio los manuales elaborados contenían defectos, esto se debía a una falta de sistematización y de técnica para su elaboración, pero es innegable que fueron de gran utilidad en la capacitación de personal recientemente contratado y por la escasez de jefes de área bien preparados, que prevalecía en aquella época.

Con el transcurrir del tiempo, en la década de los setenta se fueron elaborando manuales administrativos más técnicos, claros, concisos, prácticos y sobre todo aplicando cierta metodología.

Además, con el desarrollo de instrumentos técnicos fue posible llevar a cabo un control tanto de personal que labora en una empresa, como la estructura organizacional, la estructura procedimental, las políticas y otras prácticas de una manera sencilla, directa, uniforme y autorizada por la gerencia general.

En la década de los ochenta se desarrollaron aún más los instrumentos metodológicos y la preparación de manuales administrativos se adaptaron para ser más técnicos y prácticos. Además, comenzaron a aplicarse los manuales a diversas áreas funcionales (producción, comercialización, finanzas, personal, etc.), en todo tipo y tamaño de empresas.

Durante la década de los noventa, con la llegada de la cultura de la calidad se incrementó la cantidad de manuales administrativos de calidad en las organizaciones (públicas y privadas) y su preparación se ha multiplicado con rapidez.

En la primera década del siglo XXI, se observó en las organizaciones la necesidad de contar con manuales administrativos, lo que se ha vuelto un imperativo para todo tipo y tamaño de empresas por diversas causas: el volumen de las operaciones, el incremento de personal, la adopción de técnicas modernas y la complejidad misma de las estructuras (organizacional y procedimental). Esto hace imprescindible el uso de medios administrativos que faciliten el cumplimiento de las funciones, la descentralización, la mejor participación del recurso humano y el logro de objetivos organizacionales. <sup>15</sup>

### **2.2.3. CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

A continuación, se dan algunas definiciones de diferentes autores sobre lo que es un manual.

*Según Miguel A. Duhalt Kraus, un manual es:*

Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

*Para G. R. Terry, un manual es:*

Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.

---

<sup>15</sup> Joaquín Rodríguez Valencia; Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos; 4ta Ed.

*G. Continolo define al manual como:*

Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Con base en las anteriores definiciones, un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas.

*Según plantea G. Continolo.*

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional; es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades.<sup>16</sup>

#### **2.2.4. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Muchas empresas cuando empiezan a operar consideran que las herramientas administrativas como medios de comunicación no son importantes para su buen funcionamiento, sin embargo conforme van creciendo a pesar de contar con estas, no les dan el uso adecuado por falta de su conocimiento en su operación, por falta de tiempo para revisarlas , la inversión costosa para elaborarla o actualizarlas, por la experiencia recabada durante los años de trabajo que ya no consideran necesarios entre otros factores.

---

<sup>16</sup> Joaquín Rodríguez Valencia; *Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos*; 4ta Ed.

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen.<sup>17</sup>

En esencia los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos etc. En la actualidad, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúa incrementándose. Los organismos progresistas han llegado a considerar que determinados medios administrativos pueden y deben cambiar tan seguido como sea necesario para capitalizar oportunidades y enfrentar a la competencia. Deben, además, coadyuvar a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido. Este concepto de administración ha incrementado la necesidad de los manuales administrativos y también ha modificado el papel que éstos desempeñan.<sup>18</sup>

### **2.2.5. OBJETIVO DE LOS MANUALES**

En la actualidad, una de las estrategias para el desarrollo de organizaciones de todo tipo y tamaño es la formalización. Ésta se refiere al grado en que un organismo social establece por escrito la estructura organizacional, la estructura procedimental, las políticas, etc., que guiarán el comportamiento de los empleados. Es necesario elaborar guías sobre la actuación individual o por departamento para llevar a cabo un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo.

Por lo general, en la administración pública y la privada se observa que la aplicación de la estructura orgánica, los procedimientos y la declaración de políticas están diseñados y elaborados de manera muy confusa y dispersa. Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre historia, objetivos, políticas, estructura orgánica,

---

<sup>17</sup> <http://www.amp.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

<sup>18</sup> Joaquín Rodríguez Valencia; Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos; 4ta Ed.



procedimientos de un organismo social o de un área funcional básica, que dados a conocer al personal sirven para normar su actuación y a coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales.

Por uno u otro motivo, la mayoría de los manuales administrativos parecen estar diseñados de manera predeterminada para alcanzar diversos fines: manuales de bienvenida, de organización, de procedimientos, de políticas, etcétera.

En opinión de A. F. Bortz, los manuales básicos (de organización, procedimientos y de políticas) están interrelacionados entre sí. Sin embargo, hay dos requisitos indispensables para asegurar su éxito. El primero es una manifestación clara de los objetivos y planes generales de la empresa, y el segundo, una comprensión total de la estructura de la empresa.

Ahora es necesario tratar lo referente a los objetivos que se pueden lograr con la preparación de manuales administrativos. Existen diversos objetivos en éstos, entre los más sobresalientes se encuentran los siguientes:

- ❖ Estimular la uniformidad.
- ❖ Eliminar la confusión.
- ❖ Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones.
- ❖ Disminuir la carga de supervisión
- ❖ Servir de base para la capacitación del personal.
- ❖ Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- ❖ Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento o unidad.

## 2.2.6. ALCANCE Y LIMITACIONES

### 2.2.6.1. ALCANCE DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

En realidad, por mucho tiempo se ha enfatizado que no existe una norma universal en cuanto a la mejor forma de hacer las cosas en todos los casos, mucho menos en una unidad organizacional, pero los manuales administrativos se convierten en herramientas valiosas para buscar la mejor forma de normar las conductas hacia los objetivos deseados.

Es claro que una empresa se constituye de determinadas sub-unidades y secciones, para las cuales se deben formular manuales de actuación, sin embargo, el alcance de los manuales se define en función de unidades específicas o de toda la organización. Es recomendable que se diseñen manuales administrativos para cada una de las sub-unidades en que se divida una organización, ya que cada sub-unidad persigue objetivos diferentes pero que deben estar en concordancia con los objetivos de toda la organización.

Como se sabe en una empresa existen objetivos:

- ❖ Generales.
- ❖ Divisionales.
- ❖ Departamentales.
- ❖ Individuales.

Basado en esta diversidad de objetivos, resulta útil diseñar manuales que cubran esa diversidad de objetivos, de tal manera que el alcance del mismo estará determinado para el área en que se diseñen.<sup>19</sup>

Además, que radiquen en una serie de posibilidades o alcances que puedan ofrecer, a continuación, se listan algunos de ellos:<sup>20</sup>

- ❖ Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- ❖ Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimientos, funciones, normas, etc.

---

<sup>19</sup> Tesis; Lemus Sandoval, Fernando Alfredo; "Elaboración de Manuales Administrativos y su Plan De Aplicación para las Unidades de Administración Financiera y Recursos Humanos en la Facultad Multidisciplinaria De Occidente de la Universidad de El Salvador"

<sup>20</sup> Joaquín Rodríguez Valencia; Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos; 4ta Ed.

- ❖ Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- ❖ Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- ❖ Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- ❖ Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

#### **2.2.6.2. LIMITACIÓN DE LOS MANUALES**

A pesar de todas las utilidades que presentan los manuales administrativos constituye en determinadas ocasiones ciertas limitaciones para el desarrollo de la organización, entre las cuales podemos mencionar:

- ❖ Debido a cambios en la administración a través del tiempo, dichos documentos se ven afectados con suma rapidez, perdiendo su vigencia.
- ❖ El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- ❖ En algunas oportunidades es posible que formen una barrera para la formación de nuevas ideas y realización de actividades.
- ❖ En ciertos casos las organizaciones no cuentan con los recursos mínimos para lograr los objetivos que persiguen con estos documentos.
- ❖ Con el fin de mantenerlos actualizados se encuentran sujetos a cambios continuas revisiones.
- ❖ Por momentos dichos documentos representan un alto costo tiempo y dinero.

- ❖ Es de suma importancia que todo el personal en la organización los tome en cuenta como la herramienta administrativa, sin embargo, en la mayoría de los casos el personal interesado no sabe de su existencia.
- ❖ Existen relaciones que son de gran importancia para la organización, informales y formales que no son incluidas.<sup>21</sup>

## **2.2.7. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES**

Los manuales generales abarcan casi la totalidad de los tipos de contenido. Cada uno de estos contenidos puede, a su vez ser parte medular o secundaria de manuales de aplicación concreta.<sup>22</sup>

### **2.2.7.1. VENTAJAS DE LOS MANUALES**

- ❖ Aportan un marco de referencia uniforme que contribuye a eliminar la confusión, la incertidumbre y la duplicación.
- ❖ Disminuye la necesidad y la frecuencia de la supervisión.
- ❖ Contribuye a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de la información.
- ❖ Sirven de base para el adiestramiento y la formación en servicio.
- ❖ Evitar el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos.
- ❖ Contribuyen al control del cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.

---

<sup>21</sup> Tesis; Lemus Sandoval, Fernando Alfredo; "Elaboración de Manuales Administrativos y su Plan De Aplicación para las Unidades de Administración Financiera y Recursos Humanos en la Facultad Multidisciplinaria De Occidente de la Universidad de El Salvador"

<sup>22</sup> Luis Fernando Díaz; Análisis y Planteamiento.

### **2.2.7.2. DESVENTAJAS DE LOS MANUALES**

- ❖ No son la solución definitiva ni la panacea en administración.
- ❖ Es difícil mantenerlos al día.
- ❖ No registran las relaciones informales que también contribuyen a la administración.
- ❖ No tienen todas las soluciones para las diversas situaciones que puedan presentarse o plantearse.
- ❖ Demandan un esfuerzo importante para que la presentación sea clara, sencilla e inequívoca.

### **2.2.8. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Otros organismos (públicos o privados) necesitan elaborar manuales diferentes. El tipo de manual que se elaborará se determina respondiendo la siguiente pregunta: ¿Cuál es el propósito que se desea lograr?

En algunos casos sólo sirven a un objetivo y en otros se logran varios objetivos. En la actualidad un gran número de organismos han adoptado el uso de manuales administrativos como medio para satisfacer distintas necesidades. Los manuales pueden ser de diferentes tipos. En el cuadro 1 se muestra cómo se clasifican.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Joaquín Rodríguez Valencia; Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos; 4ta Ed.

Tabla 1. Clasificación de Manuales

**CLASES DE MANUALES ADMINISTRATIVOS**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Por su contenido</b></p>            | <p>En esta categoría se incluyen los siguientes manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De historia del organismo</li> <li>▪ De organización</li> <li>▪ De políticas</li> <li>▪ De procedimientos</li> <li>▪ De contenido múltiple (cuando, por ejemplo, incluyen políticas y procedimientos; historia y organización)</li> <li>▪ De adiestramiento o instructivo</li> <li>▪ Técnicos</li> </ul>                |
| <p><b>Por función específica</b></p>      | <p>En este grupo entran los manuales que rigen a una determinada función operacional. El grupo incluye los manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De producción</li> <li>▪ De compras</li> <li>▪ De ventas</li> <li>▪ De finanzas</li> <li>▪ De contabilidad</li> <li>▪ De crédito y cobranzas</li> <li>▪ De personal</li> <li>▪ Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)</li> </ul> |
| <p><b>Por su ámbito de aplicación</b></p> | <p><i>General</i></p>  |
|   | <p>Incluyen al organismo en su conjunto. En este grupo se clasifican manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Procedimiento</li> <li>▪ Políticas</li> </ul>   |
|   | <p><i>Específico</i></p>   |
|   | <p>Contienen información de una unidad orgánica, se incluyen manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclutamiento y selección</li> <li>▪ Auditoría interna</li> <li>▪ Políticas de personal</li> <li>▪ Procedimientos de tesorería</li> </ul>   |

A continuación, se resumen las características de cada uno de los manuales.

### ***Clasificación de Manuales por su Contenido***

- *Manual de historia del organismo.* Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo: comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado, contribuye a que el personal comprenda mejor a la organización y lo motiva a sentirse parte de ella.
- *Manual de organización.* Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.
- *Manual de políticas.* Se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito permitirá:

- a) Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- b) Facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c) servir de base para una constante y efectiva revisión.

Pueden elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

- *Manual de procedimientos.* Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.
- *Manual de contenido múltiple.* Cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo. Un ejemplo

de manual de contenido múltiple es el de políticas y procedimientos, en él se combinan dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, en un manual de este tipo se pueden combinar dos o más conceptos, que se deben separar en secciones.

### ***Clasificación de Manuales por Función Específica***

- *Manual de producción.* Su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.
- *Manual de compras.* Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común. Por ejemplo: un comprador puede estar interesado en una válvula esférica de importación, pero no estar seguro de qué condiciones específicas tendrá que considerar una fuente extranjera.
- *Manual de ventas.* Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
- *Manual de finanzas.* Su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración; contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
- *Manual de contabilidad.* Su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera, entre otros.
- *Manual de crédito y cobranza.* Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.



- *Manual de personal.* Su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, etc.
- *Manual técnico/ Generales.* Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionado con esa función. Un ejemplo de este tipo de manual es el manual técnico de sistemas y procedimientos.

### ***Clasificación de Manuales por su Ámbito de Aplicación***

Esta clasificación de los manuales administrativos se basa en las necesidades específicas que surgen en las oficinas, y de acuerdo con su ámbito de aplicación, puede abarcar muchas pocas actividades.

#### **General**

- *Manual general de organización.* Es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo. Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional.
- *Manual general de procedimientos.* También es resultado de la planeación. Su objetivo es establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social, con el fin de uniformar la forma de operar.
- *Manual general de políticas.* Su objetivo es establecer políticas generales que, además de expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcionen un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.

## **Específicos**

- *Manual específico de reclutamiento y selección.* Se refiere a una parte de un área específica (personal), y su objetivo es establecer instrucciones (en este caso) respecto al reclutamiento y selección de personal en una organización.
- *Manual específico de auditoría interna.* Su objetivo es agrupar lineamientos e instrucciones aplicables a actividades relacionadas con la auditoría interna.

### **2.2.9. CONTENIDO DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, sólo los procedimientos de un área o unidad administrativa. En particular, cada procedimiento debe contener la información siguiente<sup>24</sup>:

#### **❖ Objetivo**

Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

#### **❖ Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos**

Esfera de acción que cubre el procedimiento.

#### **❖ Responsables**

Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.

#### **❖ Políticas o normas de operación**

Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.

---

<sup>24</sup> Enrique Benjamín, Franklin Fincowsky; Organización de Empresas.

### ❖ **Concepto**

Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.

### ❖ **Procedimiento** (descripción de las operaciones)

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo (figura 6.6).

Cuando la descripción del procedimiento es general y comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación; si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

### ❖ **Diagramas de flujo**

Estos diagramas, que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso.

Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos. Asimismo, conviene que las operaciones que se numeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden en el diagrama.

❖ **Formularios o impresos** (formas)

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de “concepto”.

En cada espacio que deba ser llenado debe incluirse un número consecutivo encerrado en un círculo.

❖ **Instructivos**

Cuando las formas no incluyen instrucciones de llenado es conveniente elaborar un instructivo que incluya el número de referencia, que corresponde al número consecutivo encerrado en un círculo en las formas; el título que identifica al área, que es el nombre del apartado en el formulario donde se colocó el número encerrado en un círculo y las instrucciones para su llenado, que es una breve descripción del texto que se anota al llenar el formulario.

❖ **Glosario de términos**

Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido.

## **2.2.10. IMPLANTACIÓN DE MANUALES**

La implementación del manual representa el momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Enrique Benjamín, Franklin Fincowsky; Organización de Empresas.

## Métodos de implementación

La selección del método para implementar los manuales administrativos está estrechamente relacionada con elementos de estructura tales como:

- ❖ Tipo de manual.
- ❖ Cobertura.
- ❖ Naturaleza jurídica y tamaño de la organización.
- ❖ Recursos asignados.
- ❖ Personal de apoyo.
- ❖ Cultura organizacional.
- ❖ Entorno.

En función de estas variables, las alternativas para implantarlos son:

**Método instantáneo.** Generalmente es el más utilizado, ya que la decisión de preparar manuales administrativos proviene (en la mayoría de los casos) de los más altos niveles de la estructura de la organización, lo cual les confiere una naturaleza o validez casi obligatoria. También se adopta si existe una normatividad que lo favorezca, si no implica un número amplio de unidades administrativas; es relativamente sencillo; no implica un gran volumen de funciones, sistemas u operaciones, o si en la organización existe una sólida infraestructura administrativa.

**Método del proyecto piloto.** Implica la implementación del manual en sólo una parte de la organización, con el fin de medir los resultados. El beneficio que podría aportar radica en que permite realizar cambios en una escala reducida y llevar a cabo cuantas pruebas sean necesarias para determinar la viabilidad de las propuestas.

Una desventaja de este método es que lo que es válido para una parte del todo no siempre lo es también para las partes restantes, además de que los proyectos piloto reciben recursos y una atención especial que no puede ampliarse a toda la organización.

Asimismo, la actitud del personal cambia en una prueba piloto, pues se tiene conocimiento de que no es un proyecto totalmente aceptado.

***Método de implementación en paralelo.*** Se emplea con manuales de cobertura amplia, que incluyen el manejo de mucha información, son de carácter estratégico, reciben un volumen considerable de recursos o garantizan la seguridad de todo un sistema de trabajo. Este método toma en cuenta la operación simultánea, por un periodo determinado, tanto del ambiente de trabajo o condiciones tradicionales como las que van a implementarse, por lo cual es más fácil efectuar cambios sin crear problemas, ya que las nuevas condiciones accionan libremente antes de que se suspendan las anteriores.

Este método permite atender con tranquilidad cualquier inconveniente, lo que elimina la presión del personal participante y, por lo tanto, reduce el margen de error.

En los casos en que el personal que se encarga de las condiciones tradicionales de operación sea el mismo que tendrá bajo su responsabilidad la implementación del manual, se recomienda programar periodos especiales de trabajo en paralelo, procurando que no se afecte el funcionamiento normal de las actividades de la organización.

Conviene emplear este método sólo en los casos en que el nuevo manual incluya información que pueda generar confusión al personal de la organización, a los clientes, usuarios, proveedores o entidades con las que interactúa, hasta que exista la seguridad de que se han eliminado todas las fallas.

***Método de implementación parcial o por aproximaciones sucesivas.*** Este método es de gran utilidad para implementar manuales que impliquen modificaciones sustanciales en la operación normal, pues consiste en seleccionar partes o áreas específicas de la organización para introducir los cambios sin causar grandes alteraciones, y dar el siguiente paso sólo cuando se haya consolidado el anterior, lo que permite un cambio gradual y controlado.

***Combinación de métodos.*** Consiste en el empleo de más de un método para implementar un manual en función de sus requerimientos técnicos. Es importante que para implementar el manual se formen equipos de trabajo en todos los niveles jerárquicos de la organización con el fin de que, coordinados por el equipo responsable del proyecto, asuman la tarea de capacitar al personal para agilizar y homogeneizar su aplicación.

# **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Debido a la naturaleza de propuesta de trabajo de grado el estudio que se realizará deberá ser cualitativo para realizar un análisis de las conductas y actitudes de las partes que intervienen tanto el personal administrativo de las diferentes unidades que brindan el servicio y que están contempladas dentro de las Gerencias de Desarrollo Social y Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de Santa Ana (AMSA), así como también los usuarios de dichos servicios.

Por tanto, se utilizarán diversas fuentes de información, tanto primarias como secundarias, ya que estas brindarán datos útiles, que permitirá conocer sobre los procedimientos administrativos que realizan y así llevar a cabo la generación de los manuales de procedimientos administrativos de las diferentes unidades en estudio de las gerencias antes mencionadas para realizar un diagnóstico de los mismos y posteriormente realizar una propuesta de mejora en sus procesos aplicando diferentes técnicas de la ingeniería que fueron adquiridas durante nuestra formación profesional para hacer eficiente el servicio a los usuarios.

Sobre las fuentes secundarias se debe realizar investigaciones en cualquier documento, como libros, enciclopedias, leyes vigentes y otros, que brinde información que sea de importancia para llevar a cabo el trabajo de grado.

#### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### ***Investigación Documental.***

Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como la información que se pueda obtener a través de fuentes bibliográficas e información brindada por las gerencias y unidades de la AMSA.

Se hará uso de este tipo de investigación dado que, mediante la ayuda de libros y otros documentos, se puede sustentar de manera teórica la investigación, al mismo tiempo le da un grado de validez y veracidad, al ser una base sobre la cual se puede comprobar la legitimidad



de los componentes de la investigación y que el desarrollo del mismo lleve la claridad y fluidez necesaria para su realización.

Su objetivo básico es proporcionar evidencia concluyente sobre los interrogantes que se planteen, será utilizada debido a la relevancia que tiene establecer relaciones entre las variables sus causales y el efecto de las mismas que puedan sobre el problema al cual se busca dar una mejora y solución.

### ***Investigación Descriptiva.***

Se utilizará la investigación descriptiva porque permite conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que intervienen en los procesos administrativos que se estarán estudiando.

El proyecto se desarrollará bajo las condiciones de tipo descriptiva, sirviendo como una herramienta útil para que el personal administrativo oriente de manera precisa y controlada todas las actividades que realicen hacia la obtención de las metas de las Gerencias que se pretenden estudiar y sobre todo de toda la organización, garantizando por su parte, un incremento en la operatividad y eficiencia de la misma.

De esta forma se identifica las relaciones entre las variables, mediante la recolección de datos e información que permitan reforzar las bases para la solución a la problemática.

## **3.1.2. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.1.2.1. CUESTIONARIO**

Consiste de manera general en un conjunto de preguntas formuladas de manera razonable y lógica, que servirán para lograr la información deseada.

El número de preguntas que contenga un cuestionario, depende de la precisión y profundización que se desea tener. Fundamentalmente no existe una norma rigurosa en cuanto al número de preguntas. No obstante, la experiencia del investigador o de quien elabora el cuestionario influye mucho.

### **3.1.2.2. ENTREVISTA**

La entrevista como técnica, permite obtener sólo la información relevante acerca del tema que se está investigando, y aclarar al entrevistado sobre dudas, si éste no ha entendido bien la pregunta que se le ha formulado.

Mediante una pequeña presentación personal, y poder conocer la funcionalidad, y objetivo de la unidad, ayuda a técnica de observación directa y comenzar a responder el instrumento utilizado (check list) tratando de ahondar en cuestión de los procesos que realizan, los límites que se encuentran inmersos, así como las atribuciones, o colaboraciones que son solicitadas externas a sus funciones, con el fin de delimitar y establecer un orden de lo que cada unidad hará.

### **3.1.2.3. OBSERVACIÓN DIRECTA**

Esta técnica consiste en el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto según el problema en estudio (Ortez, 2009).

El instrumento a utilizar para esta técnica es la guía de observación o “check list”. Este instrumento se utiliza con el propósito de recabar datos concernientes a las unidades en estudio.

### **3.1.3. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO**

Todas las unidades correspondientes a la actualización generada para el año 2020, por parte del Concejo Municipal a través de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.

### **3.1.4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

Correspondiente a las unidades en estudio de las Gerencias de Mantenimiento y Gerencia de Desarrollo Social.

### **3.1.5. RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección se utilizaron las siguientes técnicas:

➤ *Entrevista.*

Esta información fue obtenida de entrevistas, pero sin ningún formato de cuestionario a los coordinadores y auxiliares de las unidades en estudio para enriquecer diferentes puntos

de la investigación, conocer su punto de vista del funcionamiento actual dentro de las unidades y ampliar información que se obtuvo a través del check list.

➤ *Observación directa.*

Esta técnica de investigación se obtuvo en el lugar de los hechos, que consistió en observar, el control que se aplica en los procesos actuales, el procesamiento de los registros de trabajo que manejan y la eficiencia y eficacia con que se emplean.

El instrumento a utilizar para esta técnica es un check list que se utiliza con el propósito de recabar datos concernientes a las unidades objeto de estudio que cuenta con un apartado para enumerar fortalezas, debilidades y prioridades, que como unidades han mencionado y se ha observado el funcionamiento del trabajo que llevan a cabo, el cual son descritas para luego analizarlas, para tener un segundo criterio en base, a la realización de sus procedimientos.

A continuación, se presenta el formato del instrumento anteriormente mencionado que se utilizó para la recolección de datos y cual estuvo apoyado por entrevistas que se realizaron para responder los apartados que contiene dicho formato, para la identificación de la situación actual de cada uno de los procedimientos que se realizan en las unidades en estudio,

*Formato de check list para recolección de información las unidades objeto de estudio.*

**DIAGNOSTICO FISICO DEL SISTEMA MUNICIPAL DE LAS GERENCIAS DE  
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO SOCIAL**

Nombre de la unidad:

Ámbito de funcionalidad:

Funciones de la unidad:

Dependencia:

| <b>CONDICIONES DE LAS UNIDADES Y FUNCIONES</b>   |  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|--|-----------|-----------|
| 1. Tienen antecedentes de manuales antiguos o guía del procedimiento que realizan.   |  |           |           |
| 2. Si la opción anterior fue NO, le genera alguna dificultad o problema para la realización de sus funciones.  |  |           |           |
| 3. Tienen tiempos establecidos para realizar y arrojar resultados.   |  |           |           |
| 4. Se respeta la orden jerárquica, en el despliegue de las órdenes para los procedimientos.  |  |           |           |
| 5. Se generan documentos en la realización de los procedimientos.  | Recibos de pagos y constancias                 |           |           |
|  | Bitácoras y memorándums                        |           |           |
|  | Formularios del proceso                        |           |           |
|  | Repostes quincenales, mensuales o por proyecto |           |           |
|  | Otros  |           |           |
| 6. Se le ha capacitado al personal de la unidad acerca de las leyes referentes a su funcionamiento y procedimiento                                   |  |           |           |
| 7. Cuentan con equipo informático necesario para sus procedimientos, y son actualizados y son revisados constantemente por el equipo de informática. |  |           |           |
| 8. Tipos de demora existentes  | 1. Firmas o autorizaciones.                    |           |           |
|  | 2. Poco conocimiento de las leyes.             |           |           |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | 3. Adaptación de la unidad por ser nueva.                       |  |  |
|   | 4. Poco recurso de personal asignado.                           |  |  |
|   | 5. Saturación de procedimientos por la demanda de la población. |  |  |
|   | 6. Problemas administrativos desde la gerencia general.         |  |  |
| 9. Como unidad, crean estrategias que contribuyan su funcionamiento y logro de objetivos. |   |  |  |
| 10. Cuentan con el apoyo técnico administrativo de parte de la municipalidad.             |   |  |  |

**PUNTOS CLAVES OBSERVADOS, Y DE LAS RESPUESTAS DE LA ENTREVISTA**

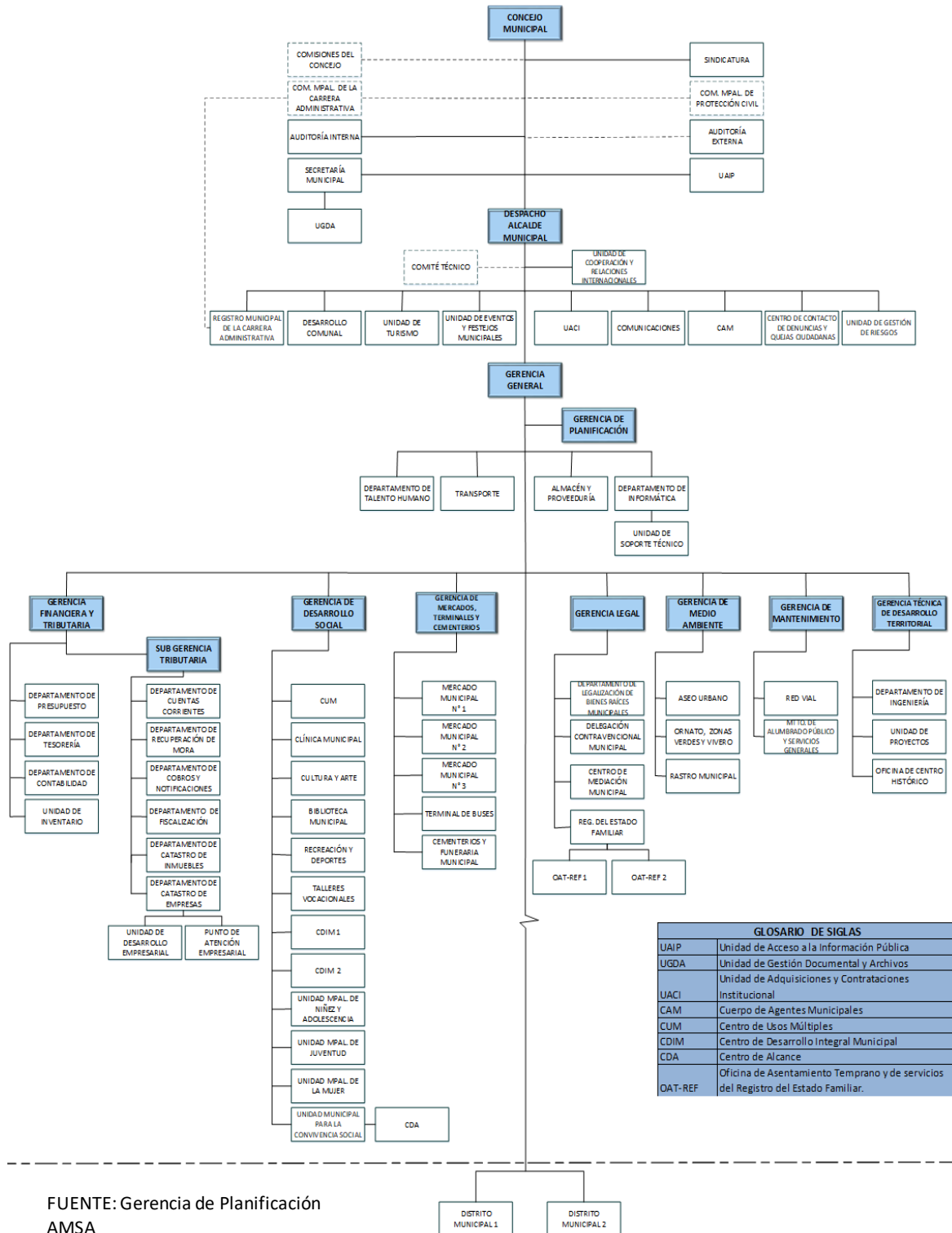
| <b>UNIDAD</b> | <b>DIFICULTADES</b> | <b>FORTALEZAS</b> | <b>PRIORIDADES</b> |
|---------------|---------------------|-------------------|--------------------|
|               |                     |                   |                    |

### **3.1.6. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Para la tabulación de los datos se tomó en cuenta la información total, es decir, la obtenida del instrumento utilizado en la técnica de observación directa (check list) y las entrevistas sin formato de cuestionario, las cuales fueron realizadas a las diferentes unidades en estudio que brindan distintos servicios municipales a la ciudadanía Santaneca.

De esta manera se logró obtener información pertinente y real de modo que el diagnóstico actual de la Alcaldía Municipal de Santa Ana fuera verídico y acoplado a las condiciones en que se proporcionan los diferentes servicios y así permita realizar correcciones para que se brinden de una manera eficaz y eficiente a la población.

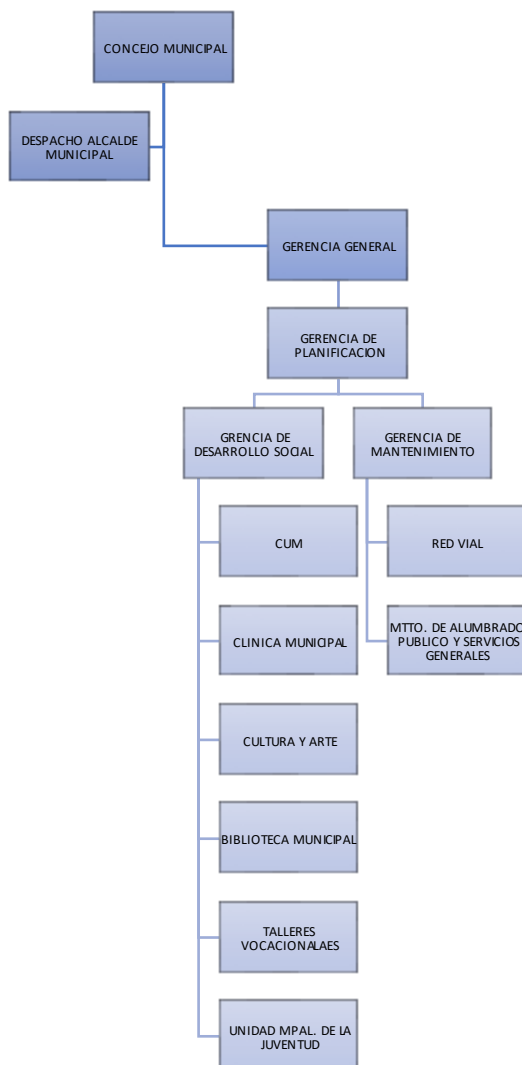
## 3.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA



| GLOSARIO DE SIGLAS |   |
|--------------------|---|
| UAI                | Unidad de Acceso a la Información Pública   |
| UGDA               | Unidad de Gestión Documental y Archivos   |
| UACI               | Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional                            |
| CAM                | Cuerpo de Agentes Municipales   |
| CUM                | Centro de Usos Múltiples  |
| CDIM               | Centro de Desarrollo Integral Municipal   |
| CDA                | Centro de Alcance   |
| OAT-REF            | Oficina de Asentamiento Temprano y de servicios del Registro del Estado Familiar. |

FUENTE: Gerencia de Planificación AMSA

### 3.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE GERENCIAS Y UNIDADES EN ESTUDIO



### 3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES DE LAS GERENCIAS EN ESTUDIO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA

#### 3.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDADES DE GERENCIA DE MANTENIMIENTO

La Gerencia de Mantenimiento con sus dependencias de Red Vial y Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales, se enfoca como un área de Mantenimiento en general tanto a la municipalidad de Santa Ana, como también las dependencias orgánicas municipales, actuando como eslabón para el desarrollo urbano y rural de Santa Ana, dándole



seguimiento a las diferentes necesidades que se presentan día a día, realizando proyectos de gran beneficio hacia la ciudadanía, impulsando iniciativas de mejoramiento, creando redes de colaboración e intercambiando y fomentando la participación de todos los sectores de la municipalidad como de las comunidades del municipio de Santa Ana.

#### **3.3.1.1. RED VIAL**

La unidad de Red Vial es la dependencia de la Gerencia de Mantenimiento que se encarga monitorear, supervisar y dar mantenimiento a calles y avenidas urbanas y rurales del Municipio de Santa Ana en conjunto con todos los sectores de la municipalidad como de las diferentes comunidades para la retroalimentación de su gestión.

Entre sus principales funciones están:

- Reparar las diferentes calles y avenidas de la ciudad.
- Colaborar en cualquier proyecto de construcción, que se les requiera.
- Dar mantenimiento de cordón cuneta, badenes, pozos de aguas lluvias de la zona urbana, así como limpieza de canaletas, tubos de desagüe de aguas lluvias etc.
- Efectuar trabajos de mitigación de las diferentes quebradas y ríos.
- Informar a la unidad de catastro de inmuebles sobre los proyectos de carpeteo, recarpeteo y bacheo.

#### **3.3.1.2. MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES**

La unidad de Alumbrado Público y Servicios Generales, lo cual abarca Carpintería y Mecánicos de Obra de Banco, se enfoca como un área de mantenimiento en general tanto en el municipio de Santa Ana como en las dependencias de la Municipalidad, realizando actividades y gestiones necesarias para el mantenimiento y conservación del servicio de alumbrado público, además de coordinar y colaborar en la reparación y mantenimiento de los servicios que se presentan ya sea en las dependencias que se encuentran dentro del Palacio Municipal o en las gerencias y unidades anexas a este.

Entre sus principales funciones están:

- Desarrollar las acciones de trabajo necesarias y mantener en un nivel óptimo el servicio de Alumbrado Público de los habitantes del municipio.
- Vigilar por que se efectúe correctamente el mantenimiento a través del buen uso de los materiales y repuestos utilizados para ello.
- Coordinar y colaborar con las distintas dependencias de la administración municipal para tener un buen servicio de alumbrado público en el municipio.
- Coordinar y colaborar con el mantenimiento de reparaciones eléctricas, de obra y banco y de carpintería de las diferentes unidades de la administración municipal que así lo soliciten.
- Brindar el mantenimiento a la infraestructura metálica de las áreas recreativas y zonas verdes del área urbana.

### **3.3.2. DESCRIPCIÓN DE UNIDADES DE GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL**

Como anteriormente se menciona es la unidad municipal que se encarga de ofrecer los servicios relacionados con todos los temas sociales a quienes así lo soliciten, favoreciendo directa e indirectamente a los diferentes sectores poblacionales del Municipio, así también, participa activamente en las comisiones y comités relacionados con temáticas de interés social.

#### **3.3.2.1. CENTRO DE USOS MÚLTIPLES (CUM)**

El Centro Municipal de Usos Múltiples El Palmar permite la realización de actividades; para la presentación de artes escénicas, cumplimientos de foros informativo-educativo, desarrollo de capacitaciones eventos de danza, teatro, música, bailes, talleres manuales y artesanales, terapias grupales, atención en temas de escuela de música, canto, así también como los siguientes instrumentos: violín, guitarra piano, teclado, flauta, chelo, ukelele, solfeo; además de actividades de prácticas de dibujo y pintura junto en coordinación con la Unidad de Cultura y Arte, a la vez de desarrollarse graduaciones y otras actividades que enriquecen a escuelas, hospitales e instituciones donde la comunidad santaneca en general lo necesite.

Uno de los objetivos primordiales del CUM, es brindarle el mejor servicio de calidad y eficacia a sus usuarios.

Entre sus principales funciones están:

- Proporcionar un espacio físico para el buen desarrollo y esparcimiento saludable para la población santaneca.
- Presentar el Plan Operativo Anual (POA).
- Presentar presupuesto financiero de las necesidades económicas en que incurren las instalaciones.
- Elaboración de tablas o formatos respectivos solicitados para la unidad de gestión documental.
- Informe trimestral de todas las actividades realizadas en las instalaciones y cada una de las mejoras administrativas o de infraestructuras que se realizan en la misma.
- Envío de programación semanal y copia de la programación a la gerencia de desarrollo social.

### **3.3.2.2. CLÍNICA MUNICIPAL**

Es la unidad que ofrece atención médica a empleados de la Municipalidad y al público en general que lo requiera y promocionar la Salud por medio de charlas educativas.

Entre sus principales servicios que prestan son: consulta médica general, consultas psicológicas. Oftalmológicas, entrega de medicamento, etc.

Su principal objetivo brindar servicios de salud a la ciudadanía del municipio de Santa Ana y empleados de la municipalidad, de forma preventiva y curativa.

Entre sus funciones se puede mencionar:

- Brindar Atención medica en las instalaciones de la municipalidad a los empleados y público en general.
- Atención medica en las comunidades con menor acceso a los servicios de salud del municipio.

- Mercados Saludables.
- Charlas educativas a pacientes de clínica municipal y a grupos de jubilados.
- Desparasitaciones a Centros Escolares.
- Atenciones Psicológicas.
- Toma de exámenes: citologías, mamografía y ultrasonografía de mamas en la fundación “Actuar es Vivir”.
- Atención a Grupo de la tercera edad.

### **3.3.2.3. CULTURA Y ARTE**

Es la encargada de ofrecer y desarrollar clases de dibujo, pintura, música, diferentes servicios artísticos que se prestan en los eventos de la alcaldía organiza y en comunidades e instituciones públicas, entre otros.

Su principal objetivo es brindar a la población una enseñanza de calidad, en los diferentes servicios que esta ofrece de una manera eficiente y eficaz para el buen desarrollo de la municipalidad.

Entre sus funciones están:

- Elaborar un Plan operativo y de trabajo anual y su respectivo presupuesto.
- Elaborar y entregar memoria anual de labores.
- Impartir clases de Dibujo y Pintura, Instrumentos Musicales (cuerda, viento, etc.).
- Brindar los servicios artísticos, de trío, entre otros.

### **3.3.2.4. BIBLIOTECA MUNICIPAL**

Es la encargada de promocionar y ofrecer el servicio bibliotecario a toda la población que necesite obtener información, para adquirir nuevos conocimientos, para tener mejores resultados en los estudios o para preservar las tradiciones por medio de la lectura.

Su objetivo es ofrecer a la población del Municipio de Santa Ana un servicio eficaz y eficiente de bibliotecología.

Entre sus funciones están:

- Dar el mantenimiento debido a libros, estantería y demás equipo que forma parte de la Biblioteca Municipal.
- Actualizar periódicamente el inventario de las unidades existentes.
- Difusión y promoción el uso de la Biblioteca Municipal.
- Definir políticas y estrategias bibliotecarias.
- Planificar servicios y actividades bibliotecarias.
- Promover actividades para el fomento del hábito de la lectura en el municipio.
- Gestionar junto a la Gerencia de Planificación, la cooperación Internacional y local, a través de instituciones del Gobierno Central, Universidades y otras entidades culturales en la cooperación para la adquisición de insumos bibliotecarios, equipo tecnológico y otras herramientas físicas o intelectuales en la constante modernización de la Biblioteca Municipal.

### **3.3.2.5. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y TALLERES VOCACIONALES**

Promueve la formación técnica vocacional realizando talleres de diferentes áreas sociales, para todo público especialmente jóvenes y mujeres, impartidos de forma gratuita, buscando con esto mejorar la calidad de vida de los participantes.

Su principal objetivo es realizar, e implementar talleres técnico vocacionales permanentes y alternativos con visión integral, que incluya el empoderamiento personal y la conciencia social.

Entre sus funciones están:

- Coordinar de forma general el desarrollo de los distintos talleres sociales.
- Administración del patrimonio Municipal (cuido de recursos, instalaciones, etc.)
- Desarrollar los diferentes talleres ofertados a la población del municipio.
- Control de inscripciones, matricula, asistencia y desempeño de los estudiantes en la participación de cada uno de los talleres a desarrollar.
- Planificación de actividades especiales tales como: graduaciones, celebración del día de la madre, etc.

### **3.3.2.6. UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD**

Esta unidad se enfoca en desarrollar actividades de sano esparcimiento e integración de jóvenes en diferentes áreas de recreación y de educación con su programa de becas. De igual manera, buscando oportunidades para que se integren en el ámbito laboral.

Su principal objetivo es promover la participación activa de los jóvenes de las diferentes comunidades del municipio de Santa Ana, creando espacios en los que pongan en práctica sus actitudes y aptitudes en las diferentes áreas de interés, y así puedan obtener nuevos conocimientos.

Sus principales funciones son:

- Promover la participación activa de los jóvenes, generando organización en las comunidades, sectores juveniles, entre otros.
- Apoyo a organizaciones y asociaciones juveniles en gestión de recursos, realización de eventos, etc.
- Realización de eventos juveniles municipales.
- Trabajar e incorporar a la juventud en el fomento de la convivencia y prevención de la violencia
- Elaboración de políticas Municipales de Juventud.
- Creación de Mesa conformada por instituciones que trabajen para la Juventud.
- Realizar convenios con diferentes ONG´S encaminadas a desarrollar programas en pro de la juventud.

# **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## 4.1 INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS

Una vez obtenida la información del instrumento que se utilizó (check list) se procedió a realizar la tabulación y gráfica de los resultados, para un mejor manejo de la información, la cual se muestra a continuación:

### 1. Tienen antecedentes de manuales antiguos o guía del procedimiento que realizan.

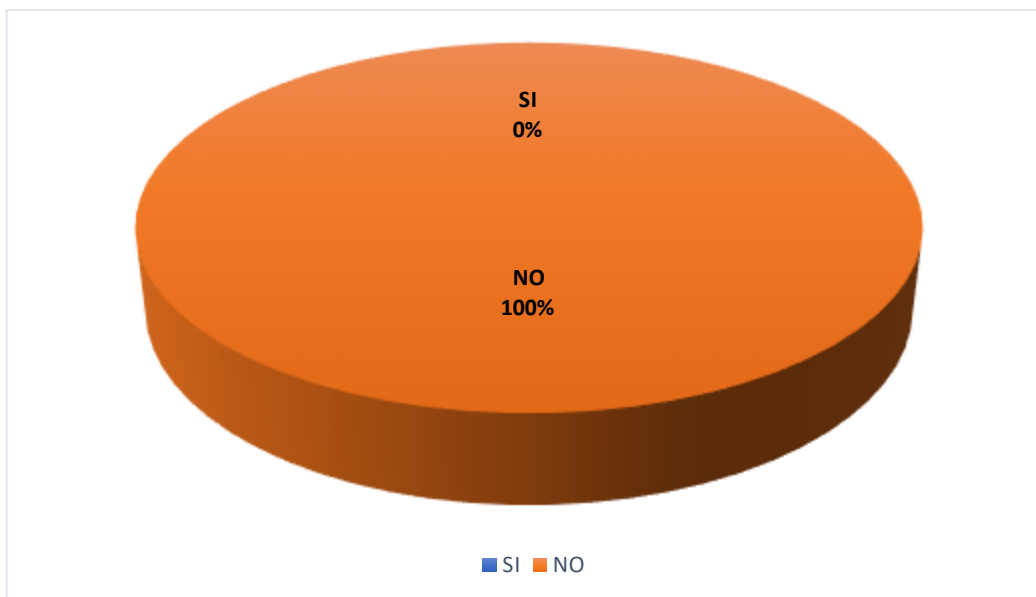


Gráfico 1. Sobre la posesión de manuales administrativos.

### 2. Si la opción anterior fue NO, le genera alguna dificultad o problema para la realización de sus funciones.

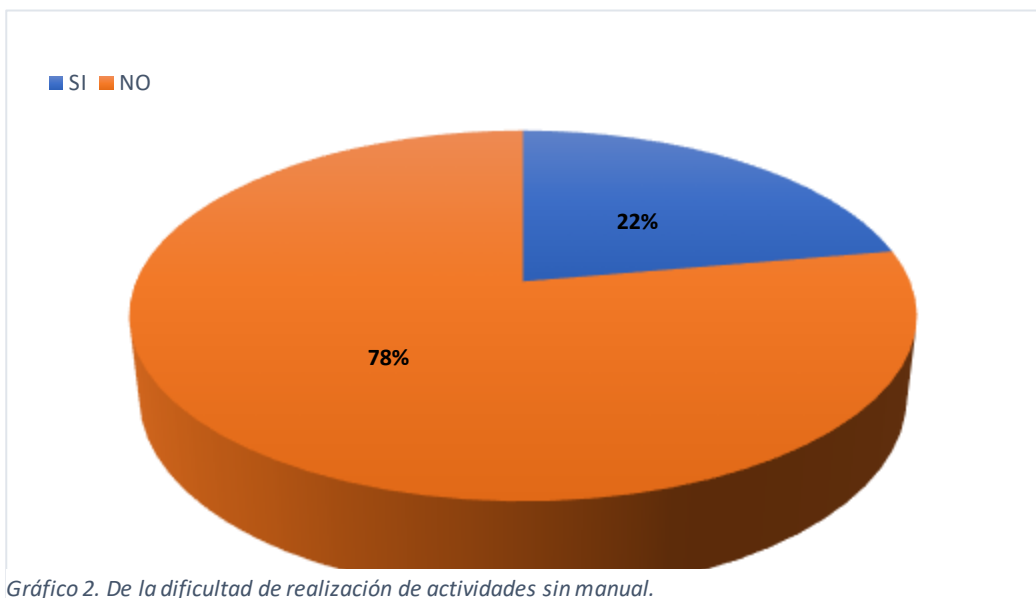


Gráfico 2. De la dificultad de realización de actividades sin manual.



**3. Tienen tiempos establecidos para realizar y arrojar resultados.**

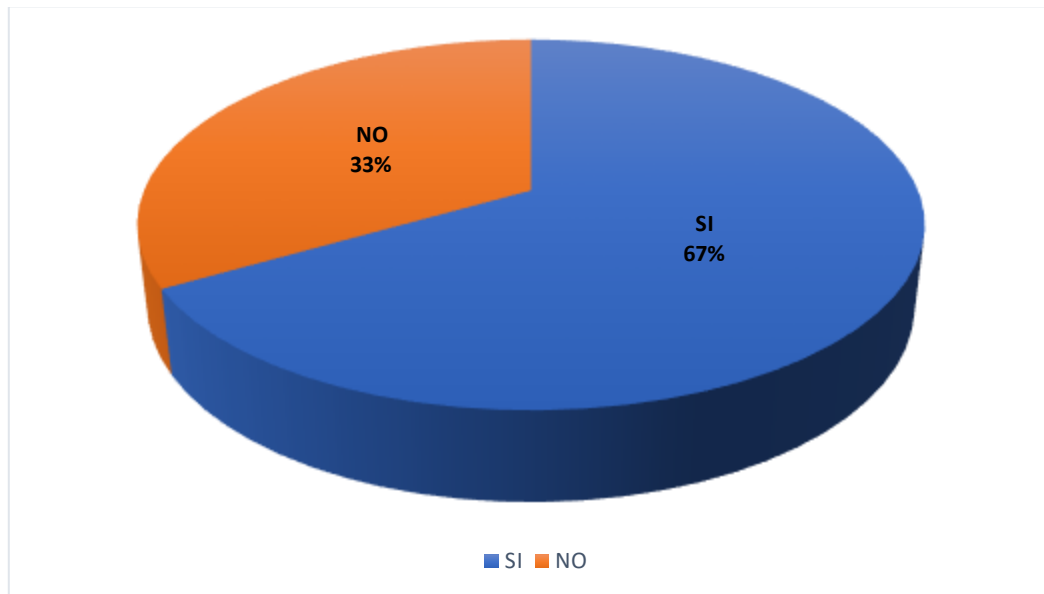


Gráfico 3. De los tiempos establecidos para la realización de los procedimientos.

**4. Se respeta la orden jerárquica, en el despliegue de las órdenes para los procedimientos.**

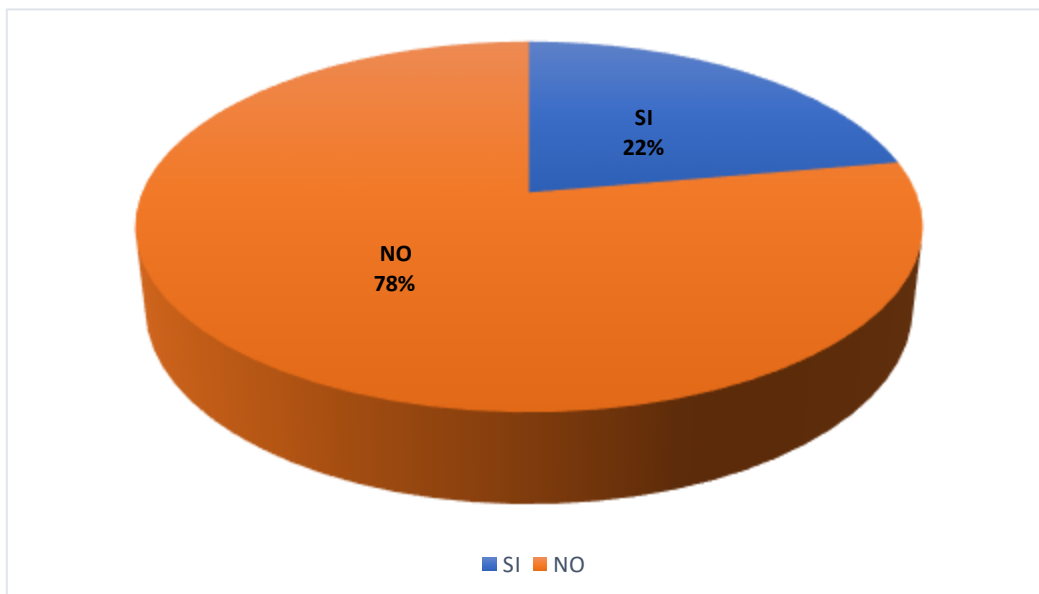


Gráfico 4. De la jerarquía para ordenes de trabajo.

**5. Se generan documentos en la realización de los procedimientos.**

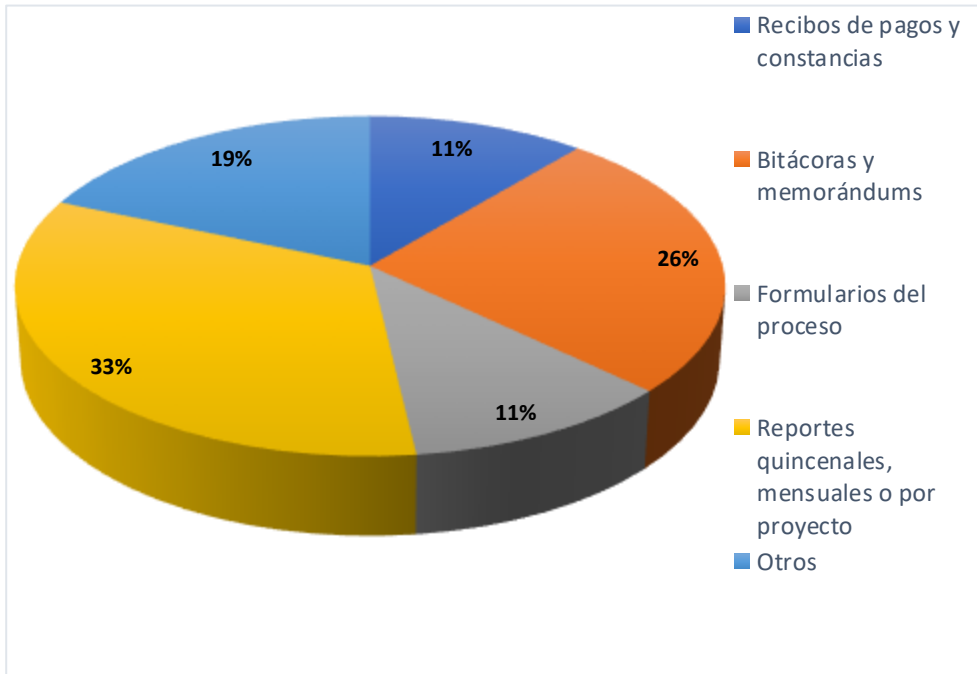


Gráfico 5. Sobre la generación de documentos en los procedimientos que se realizan.

**6. Se le ha capacitado al personal de la unidad acerca de las leyes referentes a su funcionamiento y procedimiento.**

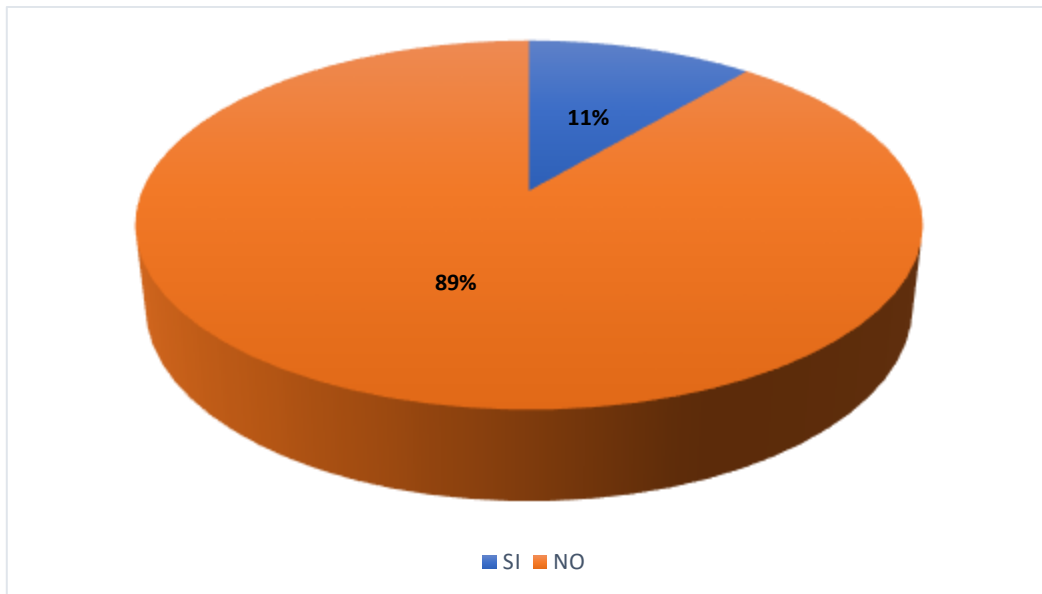


Gráfico 6. De la capacitación del personal acerca de leyes que rijan el funcionamiento de cada unidad en estudio.

**7. Cuentan con equipo informático necesario para sus procedimientos, y son actualizados y son revisados constantemente por el equipo de informática.**

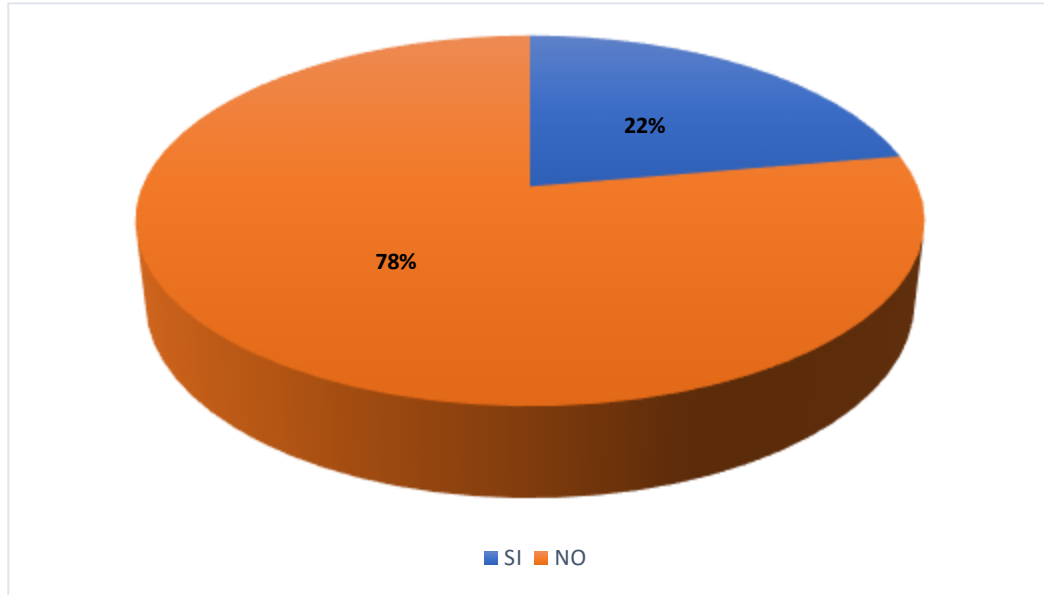


Gráfico 7. Del equipo informático necesario para la realización de los procedimientos.

**8. Tipos de demora existentes.**

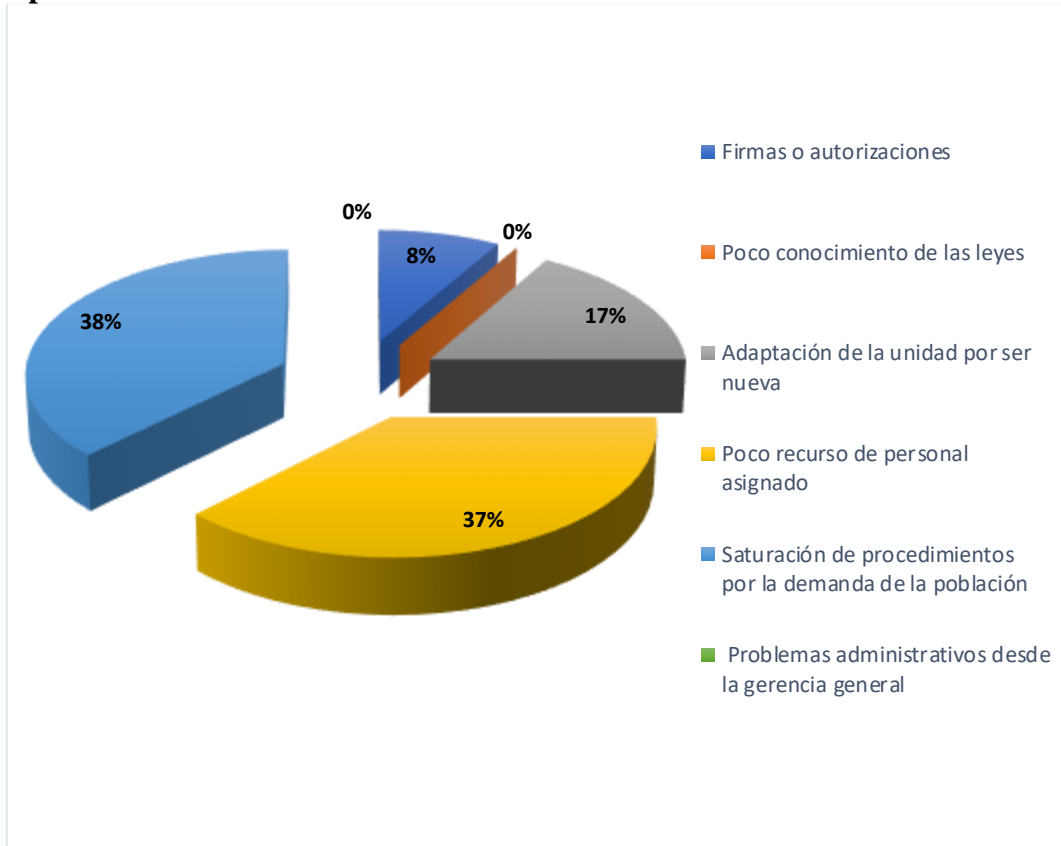
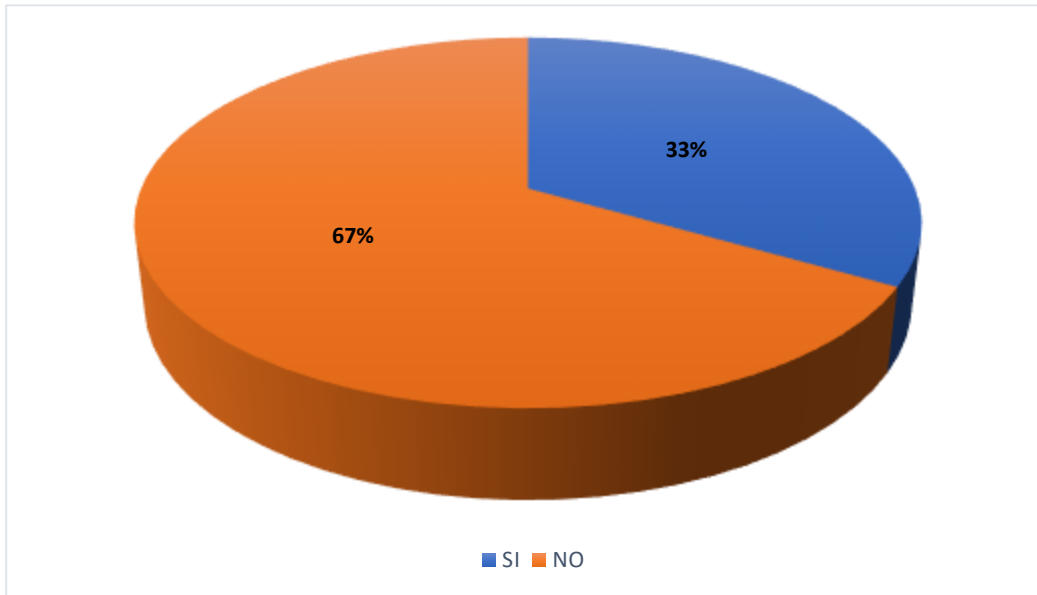


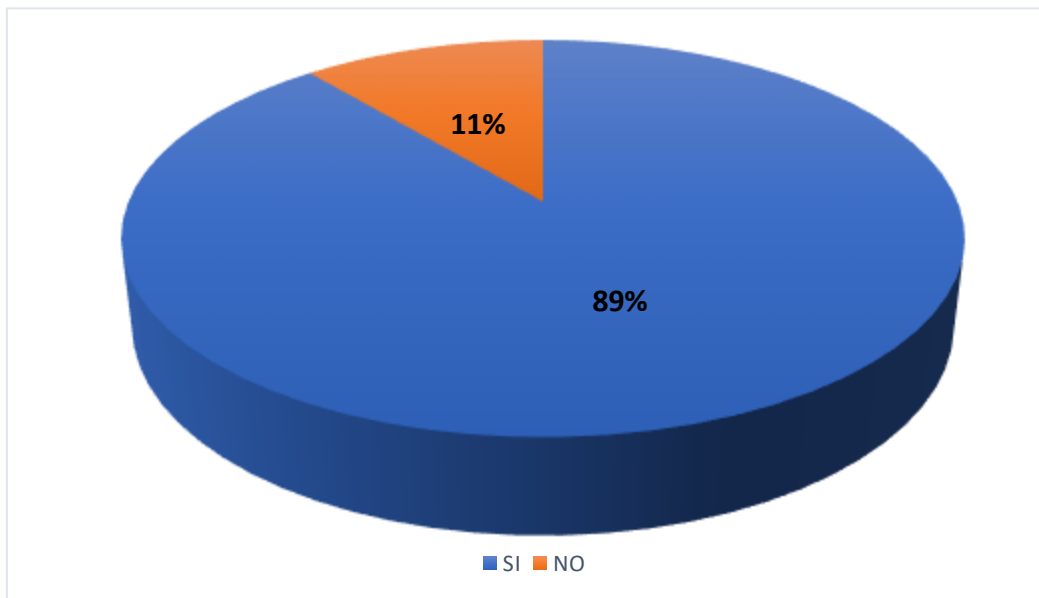
Gráfico 8. Sobre las posibles demoras que se presentan en la realización de los procedimientos.

**9. Como unidad crean estrategias que contribuyan su funcionamiento y logro de objetivos.**



*Gráfico 9. Sobre las estrategias para el logro de objetivos.*

**10. Cuentan con el apoyo técnico administrativo de parte de la municipalidad.**



*Gráfico 10. Del apoyo técnico administrativo por parte de la municipalidad.*

## **4.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se expone en cuatro partes el análisis la información recolectada del check list de las cuales se tomó en cuenta los puntos más relevantes sobre la investigación de la situación actual del de las unidades en estudio pertenecientes a las Gerencias de mantenimiento y Gerencia de Desarrollo Social, de la Alcaldía Municipal de Santa Ana

### **PARTE I:**

(Ver gráfico 1,2 y 3)

La primera y más importante es que de las unidades en estudio tomadas el 100% de ellas no cuenta con una guía de apoyo o manual antiguo de cómo realizar los procedimientos, dando a entender que en muchos años hasta en la actualidad se basan mediante un parámetro transmitido verbalmente desde mucho tiempo atrás y el cual se ha mantenido a lo largo de las gestiones en la AMSA, lo cual se hace referencia en un procedimiento no oficial o estandarizado, dado que no está reglamentado y aprobado por el Concejo Municipal, por lo que en algunas unidades ha beneficiado y en otras ha complicado a lo largo de las diferentes gestiones, el otorgamiento de los servicios a la comunidad santaneca.

Mediante las interrogantes que se muestran anteriormente, se comprende que ha sido más problemático no contar con un manual, que contar con ello, a criterio propio se puede decir que muchas unidades han tenido que usar su liderazgo y experiencia por parte de los oficiales o coordinadores a cargo para que las unidades desarrollen sus funciones de una manera más efectiva.

A la vez se refleja también que muchas unidades, cuentan con metas ya establecidas a través de su plan operativo anual, el cual muchas de ellas expresan verbalmente la presentación de los resultados.

Dichas unidades consideran que al no contar con una guía o documento que respalde los procedimientos se tienen limitantes a las cuales mantiene estático o detenidos algunos factores

que podrían acelerar los procesos, debido a que existen leyes y deben ir acorde con los procedimientos para no crear confusión o descontento.

## **PARTE 2:**

(Ver gráfico 6 y 7)

Como parte importante de un mejor control y efectivo trabajo de los procedimientos dentro de cada unidad, depende de conocer los parámetros, aun las leyes que rijan tanto interna como externamente, y que estén impregnadas en el respeto y sobre la responsabilidad del cumplimiento de poder brindar el servicio del cual está dada su función.

Cabe destacar que al contar con la tecnología informática brinda un mejor funcionamiento en ciertos aspectos de acelerar los procesos, y dar un mejor servicio, pero con ello se adiciona que, si no se cuenta con el personal capacitado, se convierte en un cuello de botella más y esto es uno de los principales factores que afectan en el cumplimiento de actividades en las unidades objeto de estudio.

## **PARTE 3:**

(Ver gráfico 8)

Con ello se percibe que la mayor parte de demoras generadas son causa de la saturación de la demanda poblacional por la continuidad de servicios en el que no se cuenta con el personal suficiente en las diferentes unidades en estudio para lograr cubrir dichos servicios, existen otros factores que ocasionan de demoras, pero estas son las principales de causar esos incidentes dentro de las mismas.

## **PARTE 4:**

(Ver gráfico 10)

Aun contando con el apoyo técnico administrativo, no es que sea contradictorio, sino que esto ha sido aplicado por parte de la municipalidad hasta estos dos años consecutivos de la presente gestión.

Las unidades en temimos más sencillos, es que gestiones pasadas han olvidado la importancia de la administración y del control de procedimientos, que se generan año con año, lo que produce que las futuras administraciones y miembros que ingresen se encuentren con procesos o métodos de trabajos desfasados y/o complicados.

Con el análisis anterior se procedió a elaborar un diagrama de causa y efecto donde se visualiza de mejor manera los diferentes factores que influyen en las deficiencias de los procesos de las diferentes unidades de la Gerencia de Mantenimiento y la Gerencia de Desarrollo Social de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.

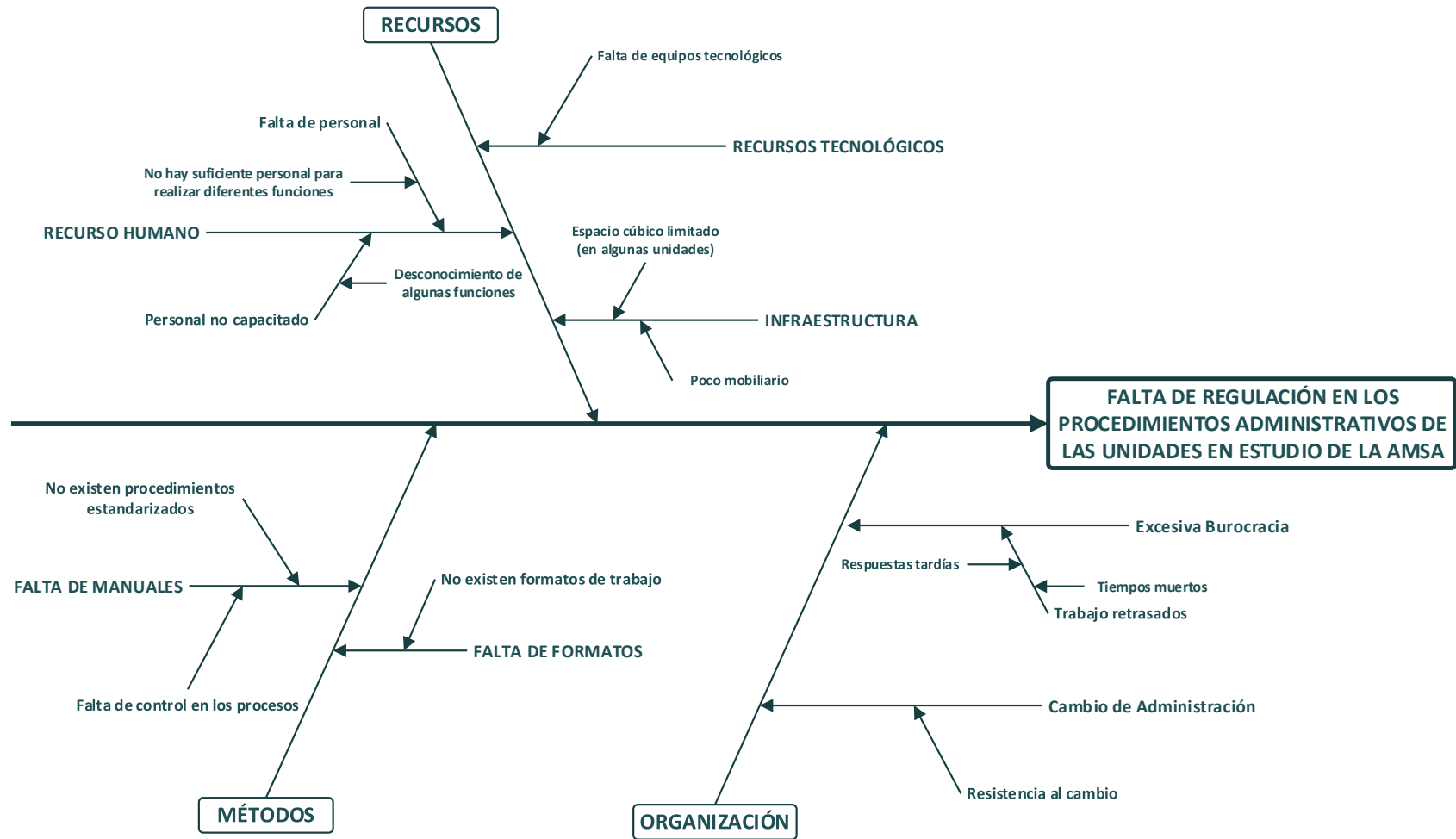


Ilustración 5. Diagrama de Causa y efecto de las Unidades en Estudio de la Gerencia de Desarrollo Social y Gerencia de Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de Santa Ana. Fuente: Elaboración propia.



Con el diagrama anterior se resume un punto importante, que la falta de regulación de los procesos administrativos y entrega de servicios de parte de las unidades en estudio de la Gerencia de Mantenimiento y la Gerencia de Desarrollo Social de la Alcaldía Municipal de Santa Ana está enfocada en tres partes fundamentales expuestas de una manera general, que se identifican como: la organización, los recursos y los métodos actuales de trabajo.

Estos puntos entrelazan la situación actual y preocupante de la forma de trabajo no solo de las unidades en estudio, sino también de las administraciones anteriores, que han tomado poca relevancia en procesos y sobre todo en la actualización tanto tecnológica, como en capacitaciones y mejoras continuas para poder brindar un servicio eficaz y de calidad para los usuarios.

Con ello, las gestiones como tal en ciertos aspectos en el área de la Gerencia de Mantenimiento mantienen en zozobra a muchas comunidades limitando su productividad y distribución de los diversos servicios que brindan debido al poco personal, así como también a la priorización de actividades de mayor magnitud, dejando de lado las comunidades más alejadas.

Por parte de la Gerencia de Desarrollo Social, se puede decir que estar de la mano de las comunidades, ha sido de gran importancia e impacto, pero la mayor limitante que se ha encontrado en las diferentes unidades en estudio de dicha gerencia ha sido el recurso tecnológico e innovación para una mejor búsqueda de recurso monetario y así poder brindar más proyección social a las comunidades más vulnerables y a la municipalidad en general.

Por lo que contar con un manual de procedimientos las unidades en estudio de las Gerencias de Mantenimiento y Desarrollo Social ayudarían en gran manera la realización de los servicios y actividades que se ejecutan en cada una de ellas y lo que a su vez favorecería el aumento de eficiencia de en cada una de sus actividades y labores.

### 4.3. MATRIZ DE DURACIÓN PROCEDIMIENTOS Y PORCENTAJE DE MEJORA CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MANUALES EN LAS UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO.

A continuación, se presenta la matriz de los tiempos procedimientos de las unidades en estudio de las Gerencias de Mantenimiento y Desarrollo Social, donde se percibe el porcentaje del tiempo reducido al implementar los manuales de procedimientos en cada uno de los procesos que ejecutan dichas unidades, cabe mencionar que, para la elaboración de dicha matriz, no se tomó en cuenta los tiempos que demoran otras unidades municipales o entidades externas a la institución y que tienen participación en los procedimientos; ya que no se comprende en el estudio para este trabajo de grado.

Tabla 2. Matriz de duración de Procedimientos y Porcentaje de Mejora en la Implementación de los Manuales Generados

| <b>MATRIZ RESUMEN DE PROCEDIMIENTO Y TIEMPO DE DURACION</b> |                                |  |   |   |                                      |
|---|--------------------------------|--|---|---|--------------------------------------|
| <b>GERENCIA DE MANTENIMIENTO</b>                            |                                |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>                             | <b>Cantidad de actividades</b> | <b>Tiempo promedio de actividades</b>    | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Coordinación con unidades de dependencias.                  | 5                              | 35.2 horas                               | 176 horas   | 123 horas   | 30.11 %                              |
| Ingreso de materiales en bodega.                            | 10                             | 13.7 horas                               | 137 horas   | 98 horas  | 28.47%                               |
| Salida de material en bodega.                               | 5                              | 5 horas                                  | 25 horas  | 1 horas   | 24.00%                               |
| <b>RED VIAL</b>   |                                |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>                             | <b>Cantidad de proceso</b>     | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Proceso de Compra de Bienes y Servicios.                    | 24                             | 16.8 horas                               | 337 horas   | 272 horas   | 19.28 %                              |
| Servicio de Bacheo y Recarpeteo.                            | 12                             | 10 horas                                 | 120 horas   | 120 horas   | 29.19 %                              |
| Servicio de reparación de calles adoquinadas.               | 11                             | 8.7 horas                                | 96 horas  | 78 horas  | 18.75 %                              |
| Servicio de reparación de aceras y cordón cuneta.           | 10                             | 4.9 horas                                | 49 horas  | 38 horas  | 22.44 %                              |

|  |                            |  |   |   |                                      |
|--|----------------------------|--|---|---|--------------------------------------|
| Servicio de reparación de calles de tierra.  | 9                          | 12.77 horas                              | 115 horas   | 91 horas  | 20.86%                               |
| Coordinación de servicios de limpieza.   | 6                          | 11.67 horas                              | 70 horas  | 62 horas  | 11.42 %                              |
| Realización de presupuestos para comunidades.  | 7                          | 9.14 horas                               | 64 horas  | 57 horas  | 10.93 %                              |
| Mantenimiento preventivo de maquinaria.  | 11                         | 9 horas                                  | 99 horas  | 79 horas  | 20.20                                |
| Mantenimiento correctivo de maquinaria.  | 9                          | 11.11 horas                              | 100 horas   | 84 horas  | 16.00%                               |
| <b>MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES</b>  |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Proceso de Compra de Bienes y Servicios.   | 24                         | 9.91 horas                               | 238 horas   | 202 horas   | 15.12 %                              |
| Reparación de Luminarias Municipales.  | 12                         | 5.83 horas                               | 61 horas  | 53 horas  | 13.11 %                              |
| Servicios de Colocación de Tapaderas y Parrillas Para Tragantes en Vías Públicas.                                | 9                          | 8.88 horas                               | 80 horas  | 69 horas  | 13.75 %                              |
| Realización de Presupuesto para Comunidades/ADESCO.  | 7                          | 8.86 horas                               | 62 horas  | 55 horas  | 11.29%                               |
| Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes Para Eventos Municipales.                                | 7                          | 13.14 horas                              | 92 horas  | 88 horas  | 4.34%                                |
| Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes Para ADESCO Comunidades en General.                      | 8                          | 14 horas                                 | 112 horas   | 95 horas  | 15.17 %                              |
| Mantenimiento Y Servicios Generales De Oficina De Las Unidades / Áreas Administrativas De La Alcaldía Municipal. | 9                          | 14.22 horas                              | 128 horas   | 105 horas   | 17.96 %                              |

| <b>GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL.</b>  |                            |  |   |   |                                      |
|--|----------------------------|--|---|---|--------------------------------------|
| <b>CENTRO DE USOS MÚLTIPLES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ANA</b>  |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Contratación de Arrendamiento para Eventos Externos  | 15                         | 4.53 horas                               | 68 horas  | 61 horas  | 10.29 %                              |
| Reservación de Instalaciones para Eventos Internos, unidades municipales   | 8                          | 5.25 horas                               | 42 horas  | 39 horas  | 7.14 %                               |
| Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia | 13                         | 4.38 horas                               | 57 horas  | 51 horas  | 10.52 %                              |
| Cancelación de eventos.  | 9                          | 5.33 horas                               | 48 horas  | 46 horas  | 4.17 %                               |
| <b>CLINICA MUNICIPAL</b>   |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Consulta médica general  | 16                         | 0.063 horas                              | 1 hora  | 0.6 horas   | 40.00 %                              |
| Consulta psicológica   | 12                         | 0.17 horas                               | 2 horas   | 1 hora  | 50.00 %                              |
| Emergencia y urgencia médica   | 6                          | 2 minutos                                | 0.17 horas  | Inmediata   | -                                    |
| Aplicación de inyectables y curaciones.  | 9                          | 5.33 minutos                             | 0.8 horas   | 0.5 horas   | 37.5 %                               |
| Nebulizaciones   | 11                         | 3 minutos                                | 0.5 horas   | 0.5 horas   | 0.00 %                               |
| Jornadas médicas   | 9                          | 11.67 horas                              | 105 horas   | 69 horas  | 34.28 %                              |

| Gestión de medicamento   | 16                         | 7.94 horas                               | 127 horas   | 102 horas   | 19.69 %                              |
|--|----------------------------|--|---|---|--------------------------------------|
| Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad                                | 20                         | 3 minutos                                | 1 hora  | 0.5 horas   | 50.00 %                              |
| <b>CULTURA Y ARTE</b>  |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Servicio de Talleres de Dibujo, Pintura, Música y Canto.                     | 9                          | 6.22 horas                               | 56 horas  | 45 horas  | 19.64 %                              |
| Clausura de talleres.  | 6                          | 7.5 horas                                | 41 horas  | 37 horas  | 17.78 %                              |
| Realización de Eventos Artísticos Culturales.                                | 8                          | 10.83 horas                              | 65 horas  | 59 horas  | 9.23 %                               |
| Solicitudes de Grupos Musicales, tríos, Marimbas y Cómicos.                  | 8                          | 6.13 horas                               | 49 horas  | 45 horas  | 8.16 %                               |
| Realización de Concursos Artísticos Culturales                               | 9                          | 7 horas                                  | 63 horas  | 57 horas  | 28.57 %                              |
| <b>BIBLIOTECA MUNICIPAL</b>  |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Recepción, Clasificación y Catalogación de Material Bibliográfico            | 5                          | 1.6 horas                                | 8 horas   | 6 horas   | 25.00%                               |
| Préstamo de Libros para Uso Interno  | 9                          | 2 minutos                                | 1.5 horas   | 0.75 horas  | 50.00%                               |
| Promoción de Actividades de Fomento a la Lectura en Instituciones Educativas | 8                          | 1 hora                                   | 8 horas   | 5.5 horas   | 31.25 %                              |

|   |                            |  |   |   |                                      |
|---|----------------------------|--|---|---|--------------------------------------|
| Servicio de Ludoteca Municipal                              | 9                          | 2 minutos                                | 1.5 horas   | 0.75 horas  | 50.00%                               |
| Inventario de Juegos y Juguetes de Ludoteca Municipal       | 4                          | 0.5 horas                                | 2 horas   | 1.5 horas   | 25.00 %                              |
| Catalogación de Material Hemerográfico                      | 4                          | 1.75 horas                               | 7 horas   | 5 horas   | 28.57 %                              |
| Consulta de Material Hemerográfico en Sala                  | 9                          | 6.6 minutos                              | 1 hora  | 0.5 horas   | 50.00%                               |
| <b>DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES</b> |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>                             | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Inscripción de talleres                                     | 8                          | 15 minutos                               | 1.5 horas   | 0.75 horas  | 50.00%                               |
| Clausura de talleres  | 6                          | 1.17 horas                               | 7 horas   | 6 horas   | 14.28%                               |
| Atención a las comunidades                                  | 7                          | 3.29 horas                               | 23 horas  | 20 horas  | 13.04 %                              |
| Dinamización de los parques                                 | 5                          | 3.6 horas                                | 18 horas  | 15 horas  | 16.67 %                              |
| Talleres a Sector Docente                                   | 6                          | 2.5 horas                                | 15 horas  | 12 horas  | 20.00 %                              |
| <b>UNIDAD DE LA JUVENTUD</b>                                |                            |  |   |   |                                      |
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>                             | <b>Cantidad de proceso</b> | <b>Tiempo promedio del procedimiento</b> | <b>Tiempo real del procedimiento sin manuales</b> | <b>Tiempo estimado del procedimiento por aplicación de manuales</b> | <b>Porcentaje de tiempo reducido</b> |
| Procedimiento de adjudicación de becas municipales          | 15                         | 9 horas                                  | 135 horas   | 117 horas   | 13.33%                               |

#### 4.4. MATRIZ DE PERSONAL QUE LABORA EN LAS UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO DE LAS GERENCIAS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO SOCIAL.

En la siguiente tabla se presenta la cantidad de personas que labora en las unidades objeto de estudio de las Gerencias de Mantenimiento y Desarrollo Social y a las cuales beneficiaría en gran manera para un buen desarrollo y desempeño de las diferentes actividades que se realizan dentro de cada una de ellas.

Los datos que se muestran en la tabla fueron proporcionados por los coordinadores de cada unidad en estudio.

Tabla 3. Matriz de Personal que Labora en Unidades Objeto de Estudio.

| <b>GERENCIA DE MANTENIMIENTO</b>  |                       |                             |
|---|-----------------------|-----------------------------|
| <i>Nombre del cargo</i>   | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Gerente de Mantenimiento  | 1                     | 10                          |
| Secretaria  | 2                     |                             |
| Encargado de Bodega   | 2                     |                             |
| Motorista   | 5                     |                             |
| <b>RED VIAL</b>   |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>   | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Coordinador de Red vial   | 1                     | 28                          |
| Auxiliar del Coordinador de Red vial                                    | 1                     |                             |
| Supervisor  | 3                     |                             |
| Cuadrilla de Bacheo y Recarpeteo  | 11                    |                             |
| Cuadrilla de Saneamiento  | 6                     |                             |
| Coordinador de Maquinaria   | 1                     |                             |
| Mecánicos   | 5                     |                             |
| <b>MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES</b>         |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>   | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | 1                     | 23                          |
| Coordinador de Electricistas  | 2                     |                             |
| Electricista  | 9                     |                             |
| Supervisor de Servicios Generales                                       | 2                     |                             |
| Carpintero  | 4                     |                             |
| Mecánico de obra de banco   | 5                     |                             |
| <b>GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL</b>                                    |                       |                             |
| <b>CENTRO DE USOS MÚLTIPLES</b>   |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>   | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Coordinador de Centro de Usos Múltiples                                 | 1                     | 2                           |
| Asistente de Coordinador de Centro de Usos Múltiples                    | 1                     |                             |

| <b>CLÍNICA MUNICIPAL</b>                                    |                       |                             |
|---|-----------------------|-----------------------------|
| <i>Nombre del cargo</i>                                     | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Jefe de Clínica Municipal                                   | 1                     | 16                          |
| Asistente Administrativo                                    | 1                     |                             |
| Auxiliare de Clínica Municipal                              | 3                     |                             |
| Médico  | 2                     |                             |
| Psicólogo   | 1                     |                             |
| Auxiliar de archivo   | 2                     |                             |
| Enfermera   | 3                     |                             |
| Dependiente/Encargado de Farmacia                           | 1                     |                             |
| Ordenanza   | 2                     |                             |
| <b>CULTURA Y ARTE</b>                                       |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>                                     | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Coordinador de Cultura y Arte                               | 1                     | 9                           |
| Auxiliar de Cultura y Arte                                  | 2                     |                             |
| Instructor/ Maestros de Taller                              | 6                     |                             |
| <b>BIBLIOTECA MUNICIPAL</b>                                 |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>                                     | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Jefe de Biblioteca/ Bibliotecario                           | 1                     | 6                           |
| Auxiliar de Bibliotecario                                   | 1                     |                             |
| Ludotecario   | 3                     |                             |
| Auxiliar de Ludotecario                                     | 1                     |                             |
| <b>DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y TALLERES VOCACIONALES</b> |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>                                     | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Coordinador de Talleres Vocacionales                        | 1                     | 12                          |
| Asistente de Talleres Vocacionales                          | 1                     |                             |
| Instructor/ Maestro de taller                               | 10                    |                             |
| <b>UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD</b>                      |                       |                             |
| <i>Nombre del cargo</i>                                     | <i>N° de personas</i> | <i>Subtotal de personal</i> |
| Coordinador de Unidad Municipal de la Juventud              | 1                     | 3                           |
| Auxiliar Administrativo                                     | 2                     |                             |
| <b>TOTAL, DEL PERSONAL:</b>                                 |                       | <b>109</b>                  |



**CAPÍTULO V:  
CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se concluyen determinados puntos de importancia respecto a las unidades objeto de estudio:

- Que los manuales generados de los servicios que cada unidad municipal en estudio es de vital importancia; ya que se dinamizan los sectores respecto a cada movimiento o transacción que se presenten.
- La falta/ausencia de controles y formatos administrativos en algunas de las unidades municipales en estudio crea condiciones para que ocurran irregularidades en diversas actividades que se realizan dentro de las mismas.
- La falta de políticas internas de funcionamiento dentro de cada unidad produce una desorganización lo que afecta a la actividad de cada unidad.
- Los manuales de procedimientos son de gran importancia en cada unidad municipal, lo que ayuda al buen funcionamiento de las mismas.
- La búsqueda de la mejora continua siempre debe ser la meta de toda organización, y en ellas estarán en macadas mejorar los procesos y agregados que faciliten no solo el acceso a la información sino también a la rapidez para recibir los servicios que con llevan.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Al finalizar el trabajo de grado se recomienda los siguientes detalles:

- Las unidades objeto de estudio deberán crear un control de capacitaciones sobre las bases legales que rigen cada unidad, así como también el respectivo proceso que deben seguir.
- Buscar alternativas de aceptación de cambio de procesos y liderazgo por parte de los coordinadores responsables de cada unidad objeto de estudio para los miembros que laboran en cada una de ellas.
- Mejora y actualización de tecnología informática para acelerar los procesos y un mejor registro de la información.
- Determinar cuáles son las unidades en estudio con mayor demanda para iniciar con una mejora interna de organización y documental como parte del proceso.
- Revisar periódicamente los procesos establecidos en los manuales para un mejor control de los procedimientos que se efectúan en cada una de las unidades en estudio.
- Capacitación de personal que labora en las unidades en estudio sobre los procedimientos que ejecuta cada una de ellas.
- Mejorar la infraestructura de las unidades que lo requieran para un mejor ambiente organizacional.
- Mejorar protocolos respecto a cómo enfrentar pandemias dentro de los procedimientos establecidos para no minimizar las funciones de las unidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- AMP Milenio. (6 de Marzo de 2020). Obtenido de AMP Milenio: <https://www.google.com/amp.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- Araya, J. C. (1998). *Técnicas de Organización y Métodos*. UNED.
- Arq. Bustamante, L. (2020). Coordinador de unidad de Red Vial.
- Arq. Reyes, D. (22 de Enero de 2020). Gerente de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de Empresas*. México: MC Graw Hill.
- Díaz, L. F. (2004). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: UNED.
- Dr. Reyes, E. (2020). Coordinador Clínica Municipal.
- Francisco, M., María del Carmen, M., & Mochón, M. S. (2016). *Teoría de Organizaciones*. Alfaomega.
- Ing. Hugo. (2020). Gerente de Mantenimiento.
- Ing. Servellón, J. (2020). Coordinador de unidad de Mtto. de Alumbrado Público y Servicios Generales.
- Licda. Arana, I. (2020). Coordinador del Centro de Usos Múltiples.
- Licda. Carpio, N. (2020). Coordinador de unidad de Cultura y Arte.
- Licda. Carpio, N. (2020). Coordinador Interina de unidad de Biblioteca Municipal.
- Licda. de Castro, S. (2020). Coordinador de Departamento de Capacitaciones y Talleres Vocacionales.
- Licda. Sigüenza, S. (2020). Coordinadora Unidad Municipal de la Juventud.
- Mayor, O. (17 de Septiembre de 2020). *Guía Técnica Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Obtenido de <http://www.uv.mx/files/2010/10>

Ortez, E. Z. (2009). *Así se investiga*. Santa Tecla: Clásicos Roxsil.

Planificación, G. d. (30 de Enero de 2020). Descripción y Objetivos de Gerencias de Desarrollo Municipal y Mantenimiento. Santa Ana, El Salvador.

Ponce, A. R. (2017). *Administración Moderna*. México: LIMUSA.

Roberto Carro Paz, D. G. (20 de Agosto de 2020). *Administración de la Calidad Total*.  
Obtenido de <http://www.nulan.mdp.edu.ar>

*wikisivar*. (3 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://wikisivar.com/departamento-de-santa-ana/>

# ANEXOS



**ANEXO I: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE  
MANTENIMIENTO.**

## **GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

OCTUBRE

2020



## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCION</b> .....   | <b>I</b>  |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....  | <b>II</b> |
| <b>MARCO JURIDICO</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b> .....   | <b>7</b>  |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 7         |
| ALCANCE. ....   | 7         |
| REFERENCIAS.....  | 7         |
| RESPONSABILIDADES. ....   | 9         |
| DEFINICIONES. ....  | 10        |
| METODOS DE TRABAJO.....   | 11        |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....   | 11        |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....      | 12        |
| COORDINACION DE ACTIVIDADES CON UNIDADES DE DEPENDENCIA .....   | 13        |
| Descripción de Actividades.....   | 14        |
| Diagrama de Flujo.....  | 15        |
| INGRESO DE MATERIALES A BODEGA. ....  | 16        |
| Descripción de Actividades.....   | 17        |
| Diagrama de Flujo.....  | 18        |
| SALIDA DE MATERIALES DE BODEGA. ....  | 19        |
| Descripción de Actividades.....   | 20        |
| Diagrama de Flujo.....  | 21        |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA ..... | 22        |
| Control de Salida De Materiales.....  | 23        |
| Nota de Conformidad.....  | 23        |





## INTRODUCCIÓN

Por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, para la Gerencia de Mantenimiento, se elaboró el presente manual con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en dicha gerencia de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos planteados y encomendados como municipalidad contribuyendo a orientar al personal sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especificuen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía santaneca.

Permitiendo que cada miembro que constituye la gerencia pueda mantener claras solo sus funciones evitando así la duplicidad de las mismas, este documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros que laboran actualmente en la Gerencia de Mantenimiento, tanto para los futuros miembros que ingresen a dicha gerencia, además de las unidades de dependencia de la misma.

Cabe resaltar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Tener un instrumento idóneo de ancla y apoyo administrativo que se utilice para inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios para las diferentes comunidades y unidades que desean su apoyo, desarrolladas en la Gerencia de Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

**CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.

- **Art. 18.**

**CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA

- **Art. 32.**

SECCION TERCERA

- **Art. 53.**
- **Art. 55.**

SECCION CUARTA

- **Art. 65.**



- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4. Numeral 1 y 25.**
- **Arr. 6.**
- **Art. 7. Numeral 1, 2 y 3.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

CAPITULO UNICO.

- **Art. 156.**

❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
CLASES DE INFORMACION.

**CAPÍTULO I.**



INFORMACIÓN OFICIOSA.  
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- **Art. 10.**

❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

• **TITULO I.**

NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

**CAPITULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**



INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

**CAPITULO II.**

**DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES  
CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA  
ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**



## PROCEDIMIENTOS

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar a conocer el procedimiento de pasos a seguir para identificar y lograr la mejor y adecuada logística de trabajo y distribución de servicios y tareas asignadas mediante la realización de diferentes actividades para los servicios involucrados con la Gerencia de Mantenimiento.

### ALCANCE.

Aplica a todas las actividades de logística y distribución para las tres direcciones de la Gerencia de Mantenimiento.

### REFERENCIAS.

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos de la Gerencia de Mantenimiento se enlista a continuación:

### REGLAMENTOS MUNICIPALES

- ❖ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.**

#### **TITULO IV.**

DE LA EJECUCION DE LABORES.

#### **CAPITULO UNICO.**

JORNADAS DE TRABAJO Y TIEMPO EXTRAORDINARIO.  
DE LAS JORNADAS DE TRABAJO.

- **Art. 34.**
- **Art. 35. Numerales: a), b) y C).**
- **Art. 36.**



- **Art. 37.**
- **Art. 38.**
- **Art.39.**
- **Art.40.**

DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO.

- **Art. 41.**
- **Art.42.**





## **RESPONSABILIDADES.**

### **GERENTE DE MANTENIMIENTO**

- Recibir y revisar las solicitudes de servicios que son enviadas por el Despacho Municipal, Desarrollo Comunal y Línea Ciudadana.
- Coordinar con los coordinadores de cada unidad los trabajos que se realicen tanto los agendados como casos fortuitos (medio ambiente).
- Verificar la documentación, y comunicar a encargado de Bodega.
- Gestionar hasta que las inconsistencias sean superadas de todo lo requerido para el área completa de mantenimiento.
- Firmar los documentos de salida y llegada de los materiales solicitados.

### **ENCARGADO DE BODEGA**

- Verificar la recepción de los bienes sean iguales a las reflejadas en los documentos, tanto en cantidades como en marcas, etc.
- Notificar a la Gerencia de Mantenimiento la recepción de materiales para elaborar su respectiva acta de recepción de la compra.
- Elaborar el inventario de Bodega
- Actualizar el inventario de Bodega.
- Firma de entregado el control de salida de materiales.

### **PERSONAL DE UNIDADES DE RED VIAL Y MTTTO. DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES**

- Presentar el Control de Salida de Materiales debidamente firmado por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto uno los coordinadores de las unidades de Red Vial y Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales.



## DEFINICIONES.

**Carpeta técnica:** Documento que contiene las especificaciones técnicas, presupuesto, planos, cronogramas y formatos a utilizar para la presentación de un proyecto.

**Inventario de bodega:** registro documental de los bienes, materiales y/ o mercancías que se almacenan, destinados a completar un proceso.

**Acta de recepción de bienes y servicios:** documento donde se detalla la entrega de bienes y/o servicios por parte del proveedor de acuerdo al contrato, especificaciones técnicas y el cronograma establecido.

**Caso fortuito:** imprevisto al que no es posible predecir (desastres naturales).



## METODOS DE TRABAJO

### Políticas y Lineamientos

- Todas las actividades ejecutadas por la Gerencia de Mantenimiento son priorizadas por Desarrollo comunal; ya que es la que se encarga de conocer las necesidades de las comunidades del municipio de Santa Ana.
- La Gerencia de Mantenimiento es la responsable de coordinar con sus unidades de dependencia para el cumplimiento de las metas y trabajos que ejecuten cada una de ellas.
- Las unidades de dependencia de la Gerencia de Mantenimiento serán las responsables de atender de acuerdo tipo de servicio que soliciten según su respectivo manual de procedimientos.
- La Gerencia de Mantenimiento será la encargada de llevar un registro de los servicios proporcionados por sus unidades de dependencia.
- Los supervisores de la Gerencia de Mantenimiento, deberán inspeccionar todo trabajo que ejecute la Unidad de Red Vial y la Unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales.
- La Gerencia de Mantenimiento deberá tener de un registro actualizado del inventario de bodega.
- Las unidades de dependencia de la Gerencia de Mantenimiento serán las responsables de elaborar las especificaciones técnicas para la compra de bienes y servicios.
- La Gerencia de Mantenimiento deberá monitorear los materiales adquiridos de acuerdo a las especificaciones requeridas y definidas en la carpeta técnica para la gestión de adquisición de bienes y servicios que cada unidad de dependencia realiza.
- La Gerencia de Mantenimiento deberá realizar su respectivo Plan Operativo Anual (POA).
- La Gerencia de Mantenimiento se encarga de priorizar las solicitudes de servicio que son entregados de parte de Desarrollo Comunal, según las necesidades de las comunidades.
- El Gerente de Mantenimiento deberá autorizar con su firma el control de salida de materiales al personal de las unidades que lo requieran para la realización de los trabajos para evitar futuros inconvenientes con el manejo y control de los mismos.
- Todos los miembros de la Gerencia de Mantenimiento deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.




## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD                       | N° | CÓDIGO | PROCESOS                                    |
|------------------------------|----|--------|---|
| GERENCIA DE<br>MANTENIMIENTO | 1  | GM01   | COORDINACION CON UNIDADES DE<br>DEPENDENCIA |
|                              | 2  | GM02   | INGRESO DE MATERIALES A BODEGA              |
|                              | 3  | GM03   | SALIDA DE MATERIALES DE BODEGA              |



## COORDINACION DE ACTIVIDADES CON UNIDADES DE DEPENDENCIA

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO:GM01</b> |
|   | <b>COORDINACION DE ACTIVIDADES CON UNIDADES DE DEPENDENCIA</b> | <b>FECHA:</b>      |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  | <b>PÁGINA:1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia Responsable:</b> Gerencia de Mantenimiento.              |  |                    |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>       | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b>     |
|-------------|--------------------------|---|----------------------|
| 1           | Gerente de Mantenimiento | Recibe y revisa solicitudes de servicio que son enviadas por el Despacho Municipal, Desarrollo Comunal y Línea Ciudadana. |                      |
| 2           | Gerente de Mantenimiento | Registra en el control y entrega a la dependencia correspondiente las solicitudes de servicios servicio solicitado.       |                      |
| 3           | Unidades de Dependencia  | Recibe solicitudes de servicios y selecciona el procedimiento a seguir.   |                      |
| 4           | Gerente de Mantenimiento | Coordina con los coordinadores de cada unidad con los trabajos que se realicen.   |                      |
| 5           | Unidades de Dependencia  | Reportan los trabajos realizados a por los diferentes equipos de trabajo a la Gerencia de Mantenimiento.                  | Bitácoras de trabajo |
|             |                          | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                      |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO:GM01**

**COORDINACION DE ACTIVIDADES CON UNIDADES DE DEPENDENCIA**

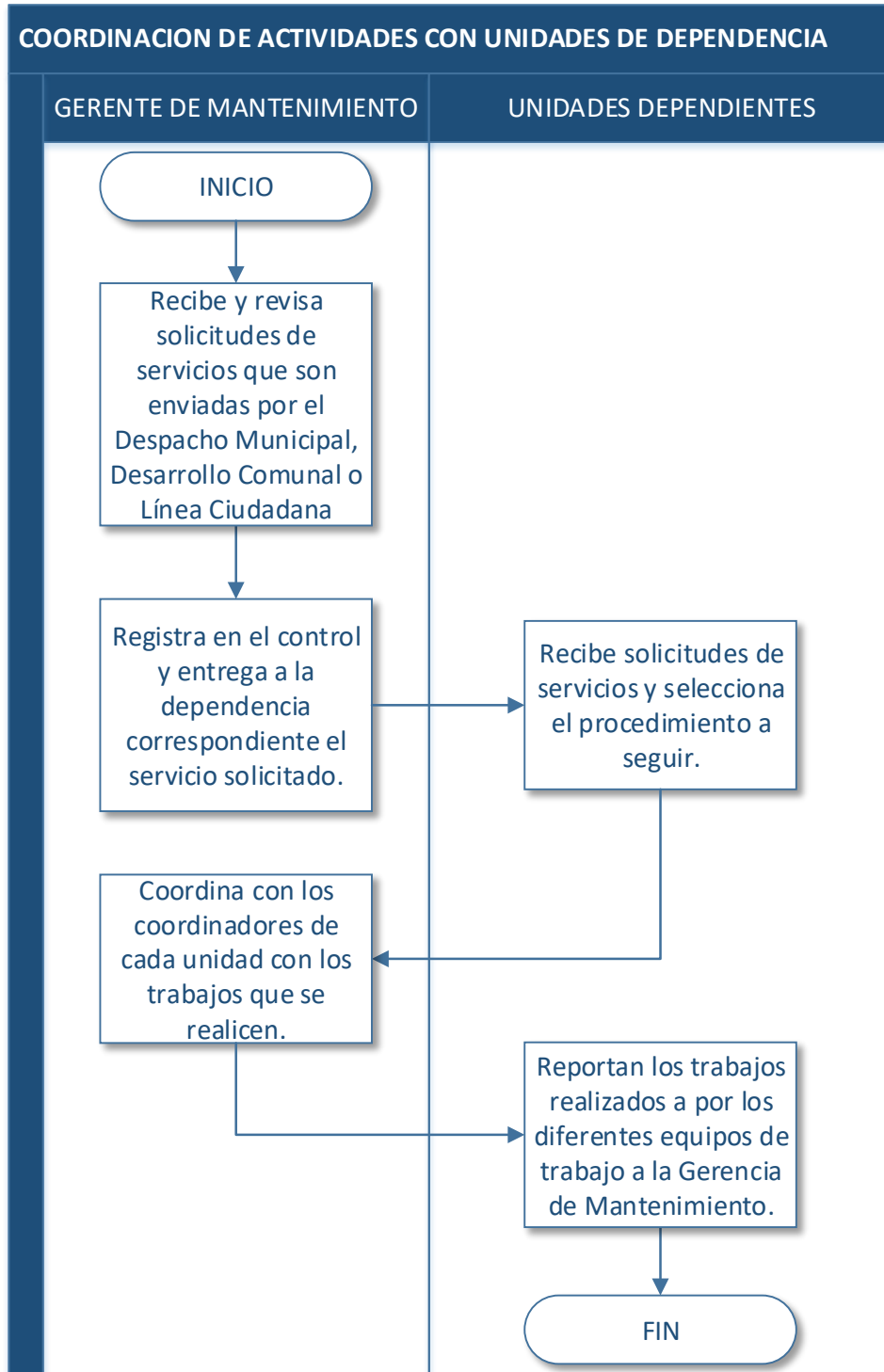
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA:2/2**

**Nombre de la Gerencia Responsable:** Gerencia de Mantenimiento.

**Diagrama de Flujo**






## INGRESO DE MATERIALES A BODEGA.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |



|   |                                       |                     |
|---|---------------------------------------|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                  | <b>CODIGO: GM02</b> |
|   | <b>INGRESO DE MATERIALES A BODEGA</b> | <b>FECHA:</b>       |
|   |                                       | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                                       | <b>PÁGINA:1/2</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia Responsable:</b> Gerencia de Mantenimiento.              |                                       |                     |

#### Descripción de Actividades.

| PASO | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO                                       |
|------|---|--|---|
| 1    | Empresa Adjudicada  | Entrega documentación y materiales que se especificaron en el requerimiento de materiales de parte de las unidades de Red Vial y Alumbrado Público y Servicios Generales.                  |   |
| 2    | Gerente de Mantenimiento / Coordinador de Unidades de dependencia | Verifica Documentación comunica a encargado de Bodega.   |   |
| 3    | Gerente de Mantenimiento  | ¿Hay inconsistencias?  |   |
| 4    | Gerente de Mantenimiento  | <b>SI:</b> Notifica inconsistencia encontradas.  |   |
| 5    | Empresa Adjudicada  | Envía documentación con inconsistencias Superadas.   |   |
|      | Encargado de Bodega   | <b>NO:</b> Verifica las cantidades físicas sean iguales a las reflejadas en los documentos, en cantidad y marcas, etc.   |   |
| 6    | Encargado de Bodega   | ¿Hay inconsistencias?  |   |
| 7    | Encargado de Bodega   | <b>SI:</b> Notifica inconsistencia encontradas.  |   |
| 8    | Gerente de Mantenimiento  | Gestiona hasta que las inconsistencias sean superadas.   |   |
| 9    | Encargado de Bodega   | <b>NO:</b> Notifica a Gerencia de Mantenimiento la recepción de materiales para elaborar su respectiva acta de recepción de la compra debidamente firmada por el Gerente de Mantenimiento. | Nota de conformidad de recepción de materiales. |
| 10   | Encargado de Bodega   | Elabora inventario de Bodega   |   |
|      |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |   |



# PROCEDIMIENTO

**CODIGO: GM02**

## INGRESO DE MATERIALES A BODEGA

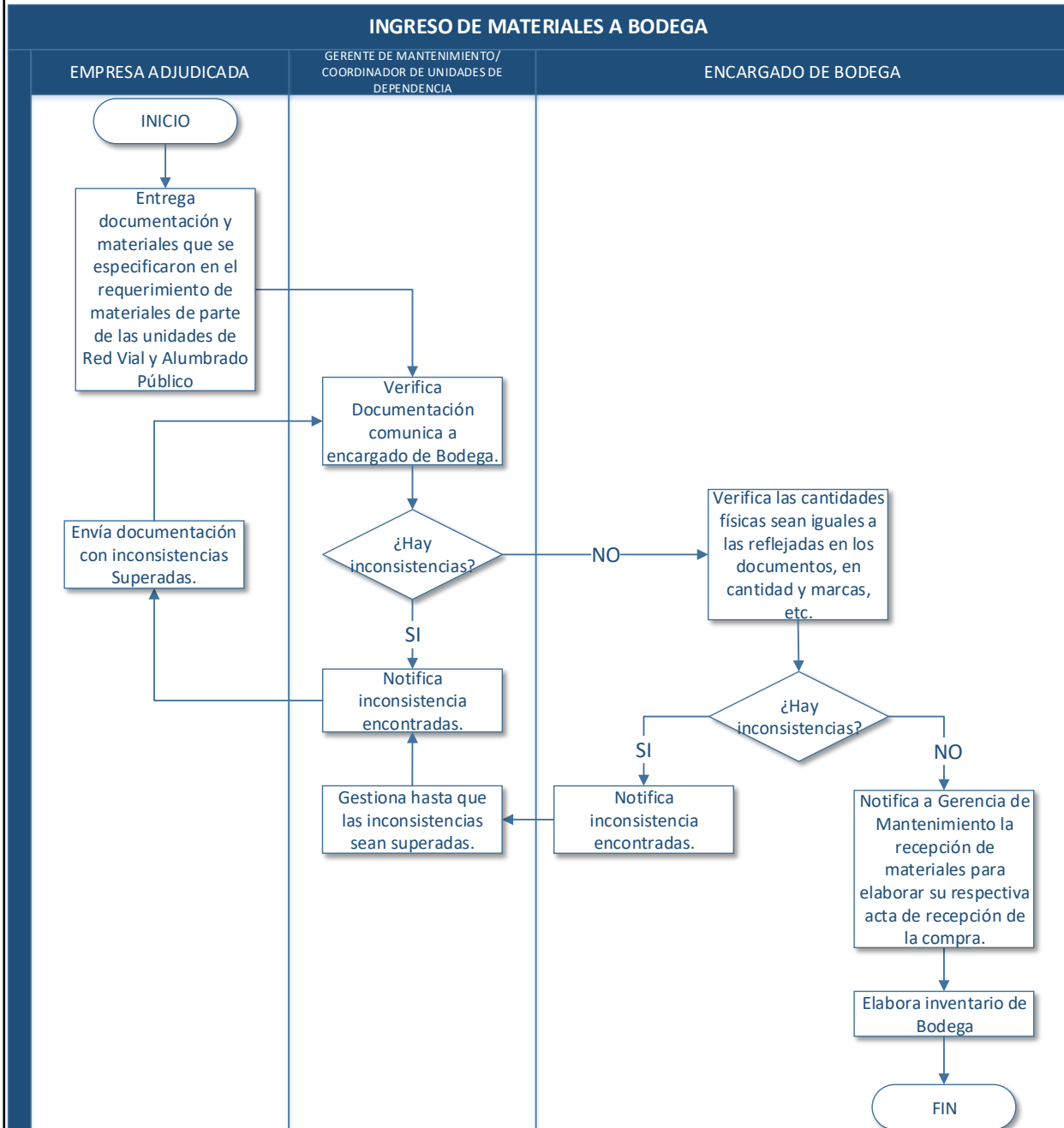
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA:2/2**

**Nombre de la Gerencia Responsable:** Gerencia de Mantenimiento.


### Diagrama de Flujo.





## SALIDA DE MATERIALES DE BODEGA

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                                       |                     |
|---|---------------------------------------|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                  | <b>CODIGO: GM03</b> |
|   | <b>SALIDA DE MATERIALES DE BODEGA</b> | <b>FECHA:</b>       |
|   |                                       | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                                       | <b>PÁGINA:1/2</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia Responsable:</b> Gerencia de Mantenimiento.              |                                       |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b>                |
|-------------|---|--|---------------------------------|
| 1           | Gerente de Mantenimiento/Coordinadores de unidades de dependencia                           | Autoriza con su firma el control de salida de materiales   |                                 |
| 2           | Personal de unidades de Red Vial y Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Presenta Control de Salida de Materiales debidamente firmado por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto uno los coordinadores de las unidades de Red Vial y Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales. | Control de Salida de Materiales |
| 3           | Encargado de Bodega   | Entrega materiales solicitados al personal autorizado por las unidades de Red Vial y Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales.   |                                 |
| 4           | Encargado de Bodega   | Firma la entrega de materiales solicitados en el control de salida de materiales   |                                 |
| 5           | Encargado de Bodega   | Actualiza el inventario de bodega.   |                                 |
|             |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                                 |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: GM03**

**SALIDA DE MATERIALES DE BODEGA**

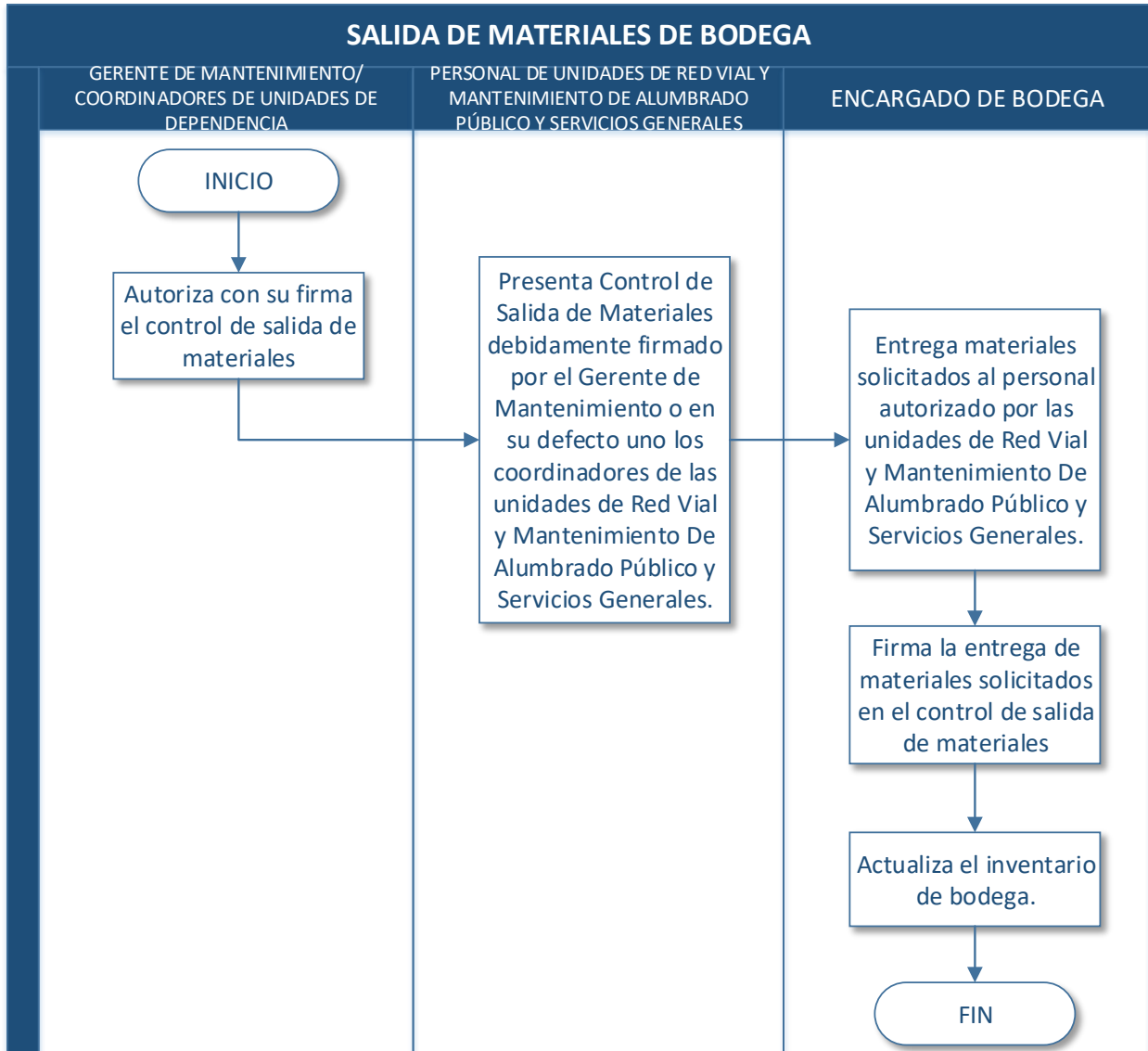
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA:2/2**

**Nombre de la Gerencia Responsable:** Gerencia de Mantenimiento.

**Diagrama de Flujo.**






## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.

| UNIDAD                       | N° | CÓDIGO | PROCESOS                        |
|------------------------------|----|--------|---------------------------------|
| GERENCIA DE<br>MANTENIMIENTO | 1  | CSM01  | Control de Salida de materiales |
|                              | 2  | NCF02  | Nota de Conformidad             |

## Control de Salida De Materiales



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
www.santaana.gob.sv

**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**CONTROL DE SALIDA DE MATERIALES** FECHA: \_\_\_\_\_.


| CANTIDAD | DESCRIPCION | PARA USO DE |
|----------|-------------|-------------|
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

F: \_\_\_\_\_ F: \_\_\_\_\_ F: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOMBRE QUIEN RECIBE                      NOMBRE ENTREGA                      NOMBRE QUIEN AUTORIZA**

## Nota de Conformidad



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**

**NOTA DE CONFORMIDAD**

Siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ se efectuó la revisión y verificación de calidad y cumplimiento de las condiciones que refleja el requerimiento de materiales N° \_\_\_\_\_ correspondiente en las instalaciones de la Gerencia de Mantenimiento de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, y no teniendo observaciones a las características de los materiales según las Bases se procede a dar la conformidad a la recepción de los materiales y en fe del cual se firma la nota respectiva.

F: \_\_\_\_\_ F: \_\_\_\_\_  
*Nombre y firma                      Nombre y firma*  
*Encargado de Bodega                      Gerente de Mantenimiento*

Alcaldía de Santa Ana
 Alcaldía de Santa Ana
 Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente
 2402-7501



**ANEXO II: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RED VIAL**

**RED VIAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
UNIDAD DE RED VIAL**

OCTUBRE

2020





## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCION .....</b>  | <b>I</b>  |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>   | <b>II</b> |
| <b>MARCO JURIDICO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTOS .....</b>  | <b>7</b>  |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 7         |
| ALCANCE. ....  | 7         |
| REFERENCIAS.....   | 7         |
| RESPONSABILIDADES. ....  | 9         |
| DEFINICIONES. ....   | 10        |
| METODOS DE TRABAJO.....  | 11        |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....  | 11        |
| <b>CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE RED VIAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.....</b>      | <b>12</b> |
| <b>PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS.....</b>  | <b>13</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 14        |
| Diagrama de Flujo.....   | 16        |
| <b>SERVICIO DE BACHEO Y RECARPETEO. ....</b>   | <b>19</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 20        |
| Diagrama de Flujo.....   | 21        |
| <b>SERVICIO DE REPARACION DE CALLES ADOQUINADAS. ....</b>  | <b>22</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 23        |
| Diagrama de Flujo.....   | 24        |
| <b>SERVICIO DE REPARACION DE ACERAS Y CORDON CUNETA .....</b>  | <b>25</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 26        |
| Diagrama de Flujo.....   | 27        |
| <b>SERVICIO DE REPARACION DE CALLES DE TIERRA .....</b>  | <b>28</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 29        |
| Diagrama de Flujo.....   | 30        |
| <b>COORDINACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA .....</b>   | <b>31</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 32        |
| Diagrama de Flujo.....   | 33        |
| <b>REALIZACION DE PRESUPUESTOS PARA COMUNIDADES.....</b>   | <b>34</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 35        |
| Diagrama de Flujo.....   | 36        |
| <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA .....</b>  | <b>37</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 38        |
| Diagrama de Flujo.....   | 39        |
| <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE MAQUINARIA .....</b>  | <b>40</b> |
| Descripción de Actividades.....  | 41        |
| Diagrama de Flujo.....   | 42        |
| <b>CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA UNIDAD DE RED VIAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.....</b> | <b>43</b> |
| Control de Salida de Materiales.....   | 44        |



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA**  
**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**  
**UNIDAD DE RED VIAL**

---

|   |    |
|---|----|
| Orden de Trabajo.....                                       | 44 |
| Acta de Recepción Final.....                                | 45 |
| Acta de Recepción Parcial/ Final de Bienes y Servicios..... | 46 |
| Requerimiento de Materiales.....                            | 47 |
| Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo.....          | 50 |



## INTRODUCCION

Por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, a través de la Gerencia de Mantenimiento para la Unidad de Red Vial, se elaboró el presente manual con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en dicha unidad perteneciente a la Gerencia de Mantenimiento de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos planteados y encomendados como municipalidad contribuyendo a orientar al personal de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifican, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía santaneca.

Permitiendo que cada miembro que constituye la unidad pueda mantener claras solo sus funciones evitando así la duplicidad de las mismas, este documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros que laboran actualmente en la Unidad de Red Vial, tanto para los futuros miembros que ingresen a dicha unidad, además de las unidades anexas a Red Vial.

Cabe resaltar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Tener un instrumento de idóneo apoyo administrativo que se utilice para inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios para las diferentes comunidades y unidades que desean su apoyo, desarrolladas en la Unidad de Red Vial de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

**CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.

- **Art. 18.**

**CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA

- **Art. 32.**

SECCION TERCERA

- **Art. 53.**
- **Art. 55.**

SECCION CUARTA

- **Art. 65.**



- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4.** Numeral 1 y 25.
- **Art. 7.** Numeral 1, 2 y 3.

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**  
CAPITULO UNICO.  
- **Art. 156.**



❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
CLASES DE INFORMACION.

**CAPÍTULO I.**  
INFORMACIÓN OFICIOSA.  
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.  
- **Art. 10.**

❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

- **TITULO I.**  
NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA  
ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

**CAPITULO I.**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.  
- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.  
- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.  
- **Art. 5.**  
CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.  
- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.  
- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.  
- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.  
- **Art. 11.**



DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

## **CAPITULO II.**

### **DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**





## PROCEDIMIENTOS

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar a conocer el procedimiento de pasos a seguir para identificar y lograr la mejor y adecuada logística y distribución de servicios mediante la realización de diferentes actividades de la Unidad de Red Vial.

### ALCANCE.

Aplica a todas las actividades de logística y distribución para las nueve direcciones de la Unidad de Red Vial.

### REFERENCIAS.

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos de la Unidad de Red Vial se enlista a continuación:

## REGLAMENTOS MUNICIPALES

### ❖ REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.

#### TITULO IV.

DE LA EJECUCION DE LABORES.

#### CAPITULO UNICO.

JORNADAS DE TRABAJO Y TIEMPO EXTRAORDINARIO.

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO.

- **Art. 34.**
- **Art. 35. Numerales: a), b) y C).**
- **Art. 36.**
- **Art. 37.**



- Art. 38.
- Art.39.
- Art.40.

DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO.

- Art. 41.
- Art.42.

❖ MANUAL CENTROAMERICANO DE NORMAS PARA EL DISEÑO  
GEOMÉTRICO DE CARRETERAS, CON ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGO Y  
SEGURIDAD VIAL.

DEL CAPITULO I AL IX.



## **RESPONSABILIDADES.**

### ***Coordinador de Red Vial***

- Realizar las inspecciones para levantamiento de información de los diferentes trabajos.
- Realizar presupuestos para comunidades.
- Generar una orden de trabajo y envía Cuadrilla asignada a la unidad para ejecución del trabajo.
- Firma documentación de los trabajos de mantenimiento de la maquinaria y controles de salida de materiales.

### ***Auxiliar de Red Vial***

- Formula Carpeta técnica.

### ***Cuadrilla de Bacheo y Recarpeteo***

- Ejecuta trabajos de bacheo y recarpeteo en calles pavimentadas.
- Ejecuta trabajos de reparación de calles adoquinadas.

### ***Cuadrilla de Saneamiento***

- Ejecuta trabajos de limpieza de tragantes, limpieza de calles por caída de árboles, derrumbes, etc.
- Reporta y entrega las ordenes de trabajo firmadas de mantenimiento o reparación.

### ***Coordinador de Maquinaria***

- Establece el programa de mantenimiento Preventivo para la maquinaria
- Programa las órdenes de trabajo recibidas de acuerdo a la prioridad de la solicitud.

### ***Supervisor***

- Asigna al personal correspondiente para la realización de los trabajos.
- Elabora requisiciones de materiales y control de salida de materiales de la bodega.
- Realiza Bitácoras y/o reportes de trabajos realizados.
- Entrega un formato de orden de servicio de mantenimiento para la ejecución de trabajos.

### ***Personal de Mantenimiento***

- Realiza diagnóstico de la maquinaria.
- Presenta la solicitud verbal del servicio de mantenimiento correctivo de maquinaria al supervisor.

### ***Encargado de Bodega***

- Mantiene orden de los materiales en bodega.
- Entrega los repuestos solicitados.



## DEFINICIONES.

**Carpeta técnica:** Documento que contiene las especificaciones técnicas, presupuesto, planos, cronogramas y formatos a utilizar para la presentación de un proyecto.

**Mantenimiento Preventivo:** Es el destinado a la conservación de maquinaria o equipo mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen el buen funcionamiento y fiabilidad.

**Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma básica del mantenimiento y consiste en localizar los defectos o fallos para corregirlos y repararlos.

**Bitácora de Trabajo:** Anotaciones, bocetos o registros de datos importantes o de interés en el desarrollo de un trabajo o un proyecto.

**Plan de Contingencia:** Instrumento de gestión para afrontar eventos que tengan la capacidad de impactar de forma negativa a la población.

**Caso Fortuito:** imprevisto a que no es posible resistir.



## **METODOS DE TRABAJO**

### **Políticas y Lineamientos**

- El personal de la Unidad de Red vial deberá realizar actividades rutinarias para reparación y mantenimiento vial de la ciudad de Santa Ana.
- La unidad Red Vial se encargará de elaborar planes de contingencia para operaciones de emergencia (desastres o fenómenos naturales) a fin de habilitar las vías de la municipalidad.
- Las cuadrillas de la Unidad de Red Vial deberán cumplir con todas las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Las cuadrillas de trabajo deberán colocar señales informativas que indiquen el inicio y final del tramo de la zona donde operarán para el mantenimiento o reparación de la red vial municipal.
- En caso que la Unidad de Red Vial tenga todo su personal trabajando en campo y se presente una emergencia para un servicio, el coordinador de dicha unidad deberá solicitar al personal necesario para atender la emergencia solicitada.
- Se deberá realizar revisión a la maquinaria y vehículos con previa anticipación para determinar su buen estado para la ejecución de los trabajos programados.
- La Unidad de Red Vial se encarga de la elaboración de carpetas técnicas para la compra de bienes y servicios.
- Programar las inspecciones operacionales de calles pavimentadas, aceras, etc. Para su respectivo mantenimiento o reparación.
- Realizar su respectivo Plan Operativo Anual (POA) para la determinación de las actividades a ejecutar.
- Se extenderá la jornada laboral en casos fortuitos o que el proyecto en ejecución así lo requiera.
- El Coordinador del taller mecánico de la unidad de red vial será el encargado de llevar las acciones necesarias para la ejecución y/o supervisión de los planes de mantenimiento preventivo o correctivo de la maquinaria y flota vehicular.
- El control de Salida de materiales deberá ser firmado por el Gerente de Mantenimiento o uno de los coordinadores de las unidades a su cargo.
- Todos los miembros de la Unidad de Red Vial deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.




## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE RED VIAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD   | N° | CÓDIGO | PROCESOS   |
|----------|----|--------|--|
| RED VIAL | 1  | RV01   | Proceso de Compra de Bienes y Servicios          |
|          | 2  | RV02   | Servicio de Bacheo y Recarpeteo                  |
|          | 3  | RV03   | Servicio de reparación de calles adoquinadas     |
|          | 4  | RV04   | Servicio de reparación de aceras y cordón cuneta |
|          | 5  | RV05   | Servicio de reparación de calles de tierra       |
|          | 6  | RV06   | Coordinación de servicios de limpieza.           |
|          | 7  | RV07   | Realización de presupuestos para comunidades.    |
|          | 8  | RV08   | Mantenimiento preventivo de maquinaria.          |
|          | 9  | RV09   | Mantenimiento correctivo de maquinaria.          |



## PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS.


| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |  |                                      |                     |
|---|--|--------------------------------------|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           |                                      | <b>CODIGO: RV01</b> |
|   | <b>Proceso de Compra de Bienes y Servicios</b> |                                      | <b>FECHA:</b>       |
|   |  |                                      | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  |                                      | <b>PÁGINA: 1/5</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |  | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial. |                     |

#### Descripción de Actividades.

| PASO | RESPONSABLE                                | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO                   |
|------|--|---|-----------------------------|
| 1    | Coordinador de Red Vial                    | Programa fechas de Inspección y medición de las calles.                                     |                             |
| 2    | Auxiliar de Red Vial                       | Formula Carpeta técnica con las especificaciones para ejecutar el proyecto                  |                             |
| 3    | Coordinador de Red Vial                    | Envía Carpeta técnica a Unidad de Proyectos   |                             |
| 4    | Unidad de Proyectos                        | Revisa Carpeta Técnica  |                             |
| 5    | Unidad de Proyectos                        | ¿Carpeta técnica tiene Observaciones?   |                             |
| 6    | Coordinador de Red Vial                    | SI: Corrige observaciones realizadas, luego vuelve al paso 5.                               |                             |
| 7    | Gerencia Técnica De Desarrollo Territorial | NO: Aprueba Carpeta y sigue con el procedimiento.   |                             |
| 8    | Coordinador de Red Vial                    | Realiza Requerimiento de Materiales   | Requerimiento de Materiales |
| 9    | Coordinador de Red Vial                    | Envía copia de Carpeta Técnica y Requerimiento de Materiales Unidad de Presupuesto y UACI   |                             |
| 10   | Unidad de Presupuesto                      | Se encarga de codificar y revisar si hay fondos en los códigos.                             |                             |
| 11   | Unidad de Presupuesto                      | Envía Requerimiento a UACI  |                             |
| 12   | UACI                                       | Determina tipo de contratación  |                             |
| 13   | UACI                                       | ¿Tipo de Contratación?<br>- LIBRE GESTION<br>- ORDEN DE COMPRA                              |                             |
| 14   | Concejo Municipal                          | Aprueba la Compra   |                             |
| 15   | UACI                                       | ¿TIPO DE COMPRA APROBADA?   |                             |
| 16   | UACI                                       | <b>CONTRATO:</b> Emite contrato y orden de inicio del proyecto para suministrar el material |                             |



|   |  |                                      |                     |
|---|--|--------------------------------------|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           |                                      | <b>CODIGO: RV01</b> |
|   | <b>Proceso de Compra de Bienes y Servicios</b> |                                      | <b>FECHA:</b>       |
|   |  |                                      | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  |                                      | <b>PÁGINA: 2/5</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia: Gerencia de Mantenimiento</b>                           |  | <b>Unidad Responsable: Red Vial.</b> |                     |

|    |                         |   |   |
|----|-------------------------|---|---|
| 17 | Coordinador de Red Vial | Realiza Acta de recepción parcial o provisional, para cobro parcial del material.   | Acta de recepción parcial o provisional |
| 18 | Empresa Adjudicada      | Emite nota de cantidad suministrada de material.  |   |
| 19 | Coordinador de Red Vial | Realiza Acta de Recepción final, cuando se ha suministrado todo el material.  | Acta de Recepción final                 |
| 20 | Coordinador de Red Vial | Envía acta de recepción final a UACI.<br><br>FIN DEL PROCEDIMIENTO  |   |
| 21 | UACI                    | <b>ORDEN DE COMPRA:</b> Emite Acuerdo de Orden de Compra, hoja con el requerimiento de material con el nombre de la empresa que se le ha adjudicado y plazo de entrega del material como especificó en la oferta. |   |
| 22 | Coordinador de Red Vial | Realiza Acta de recepción de bienes y servicios   | Acta de recepción de bienes y servicios |
| 23 | Empresa Adjudicada      | Emite nota de cantidad suministrada de material.  |   |
| 24 | Coordinador de Red Vial | Envían acta de recepción de bienes y servicios a UACI.  |   |
|    |                         | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |   |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: RV01**

**Proceso de Compra de Bienes y Servicios**

**FECHA:**

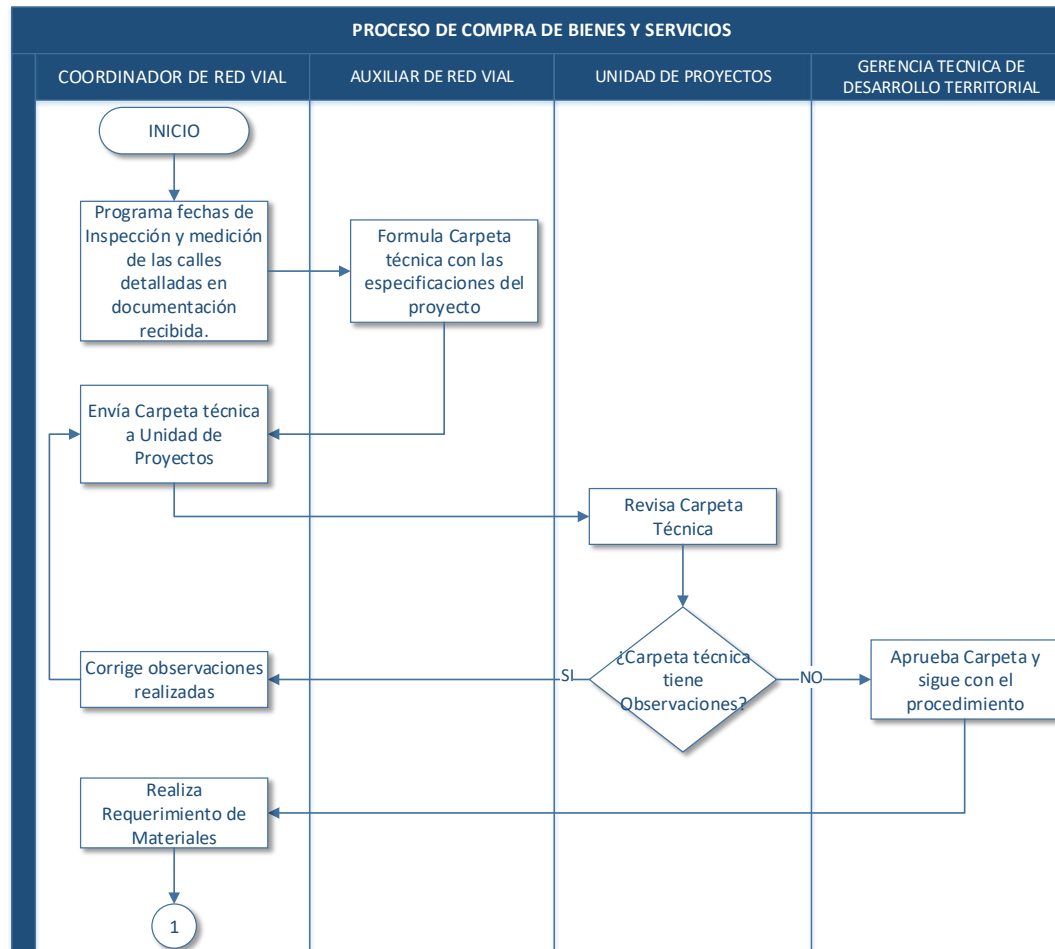
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 3/5**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento

**Unidad Responsable:** Red Vial.

**Diagrama de Flujo**





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: RV01**

**Proceso de Compra de Bienes y Servicios**

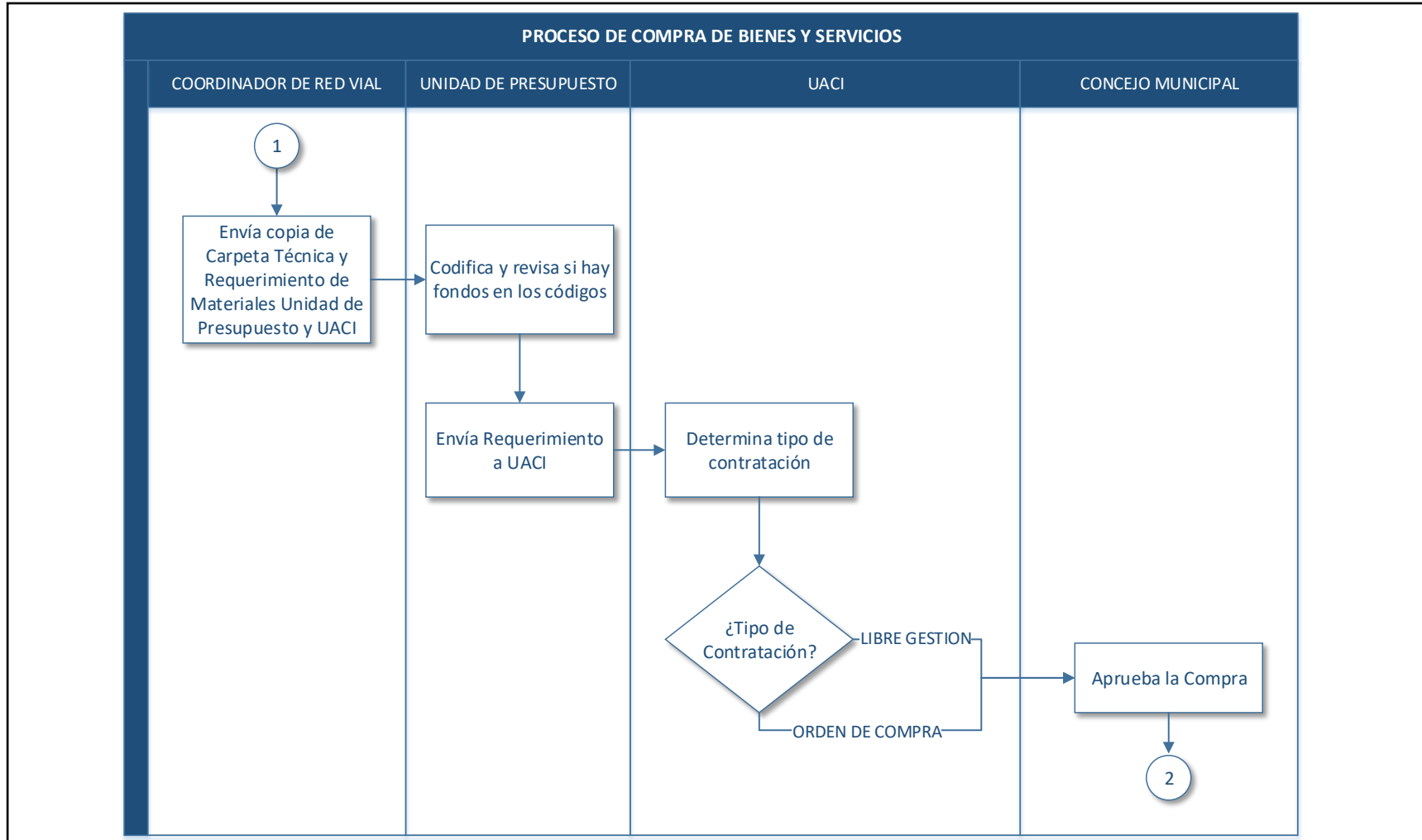
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 4/5**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento

**Unidad Responsable:** Red Vial.





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: RV01**

**Proceso de Compra de Bienes y Servicios**

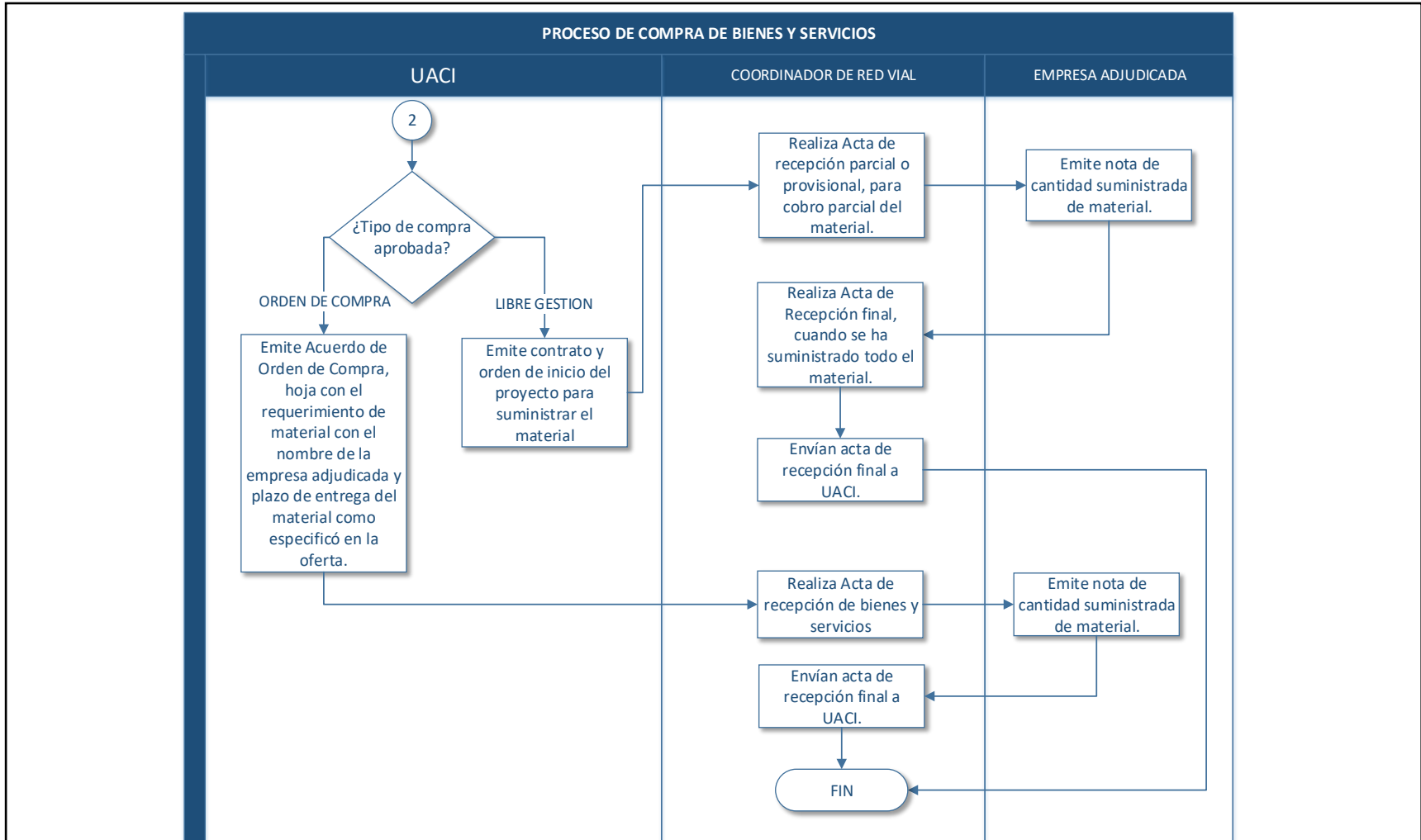
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 5/5**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento

**Unidad Responsable:** Red Vial.






UNIDAD DE RED VIAL


## SERVICIO DE BACHEO Y RECARPETEO.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

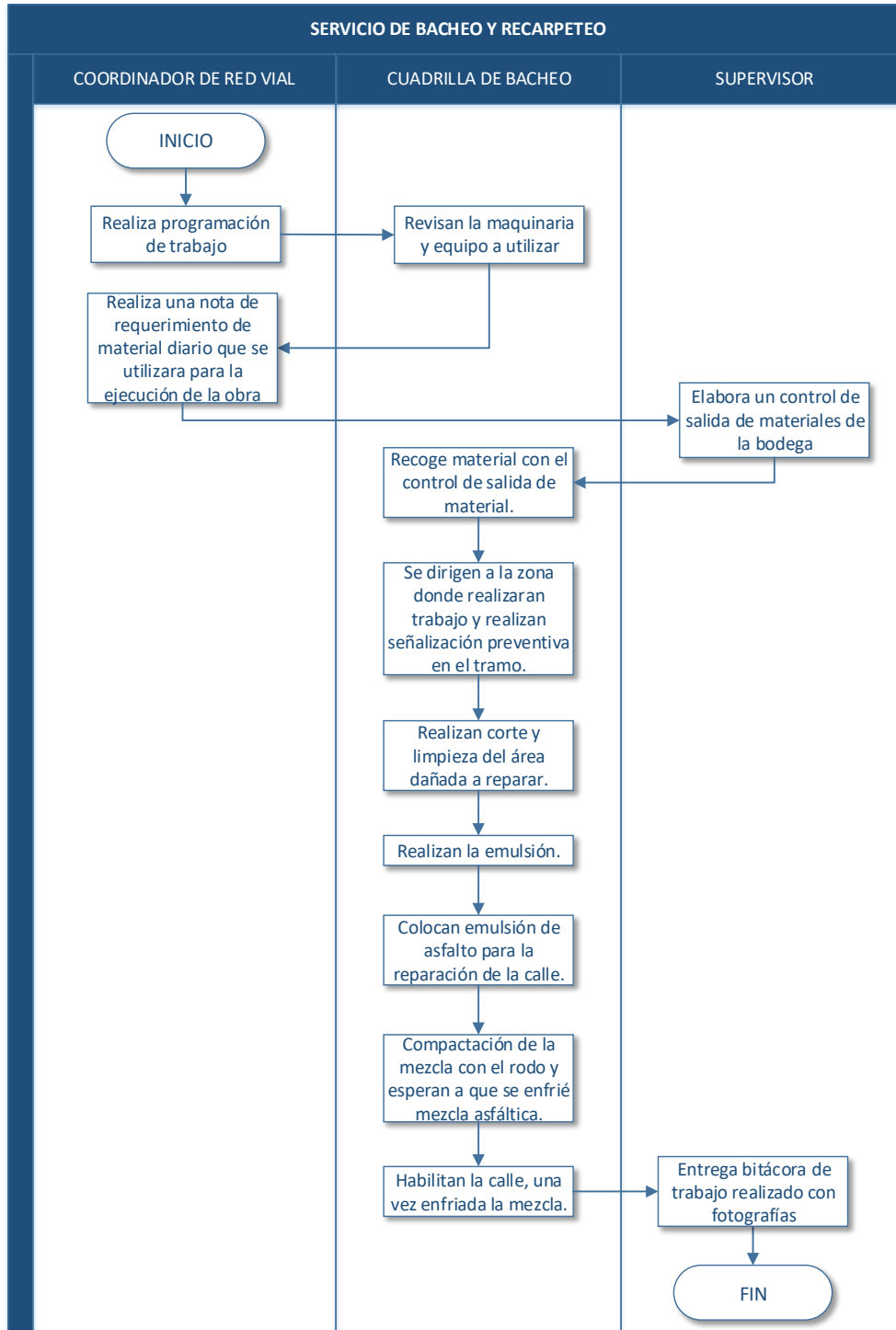
|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                   | <b>CODIGO:RV02</b>                  |
|   | <b>Servicio de Bacheo y Recarpeteo</b> | <b>FECHA:</b>                       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|   |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>                  |
| <b>Nombre de la Gerencia: Gerencia de Mantenimiento</b>                           |  | <b>Unidad Responsable: Red Vial</b> |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE              | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO  |
|------|--------------------------|---|--|
| 1    | Coordinador de Red Vial  | Realiza Programación de trabajo.  |  |
| 2    | Cuadrilla de Bacheo      | Revisan la maquinaria y equipo a utilizar, antes de la fecha de programación.   |  |
| 3    | Coordinador de Red Vial. | Realiza una nota de requerimiento de material diario que se utilizara para la ejecución de la obra firmada por el Gerente de Mantenimiento y Coordinador de Red Vial.                               | Nota de requerimiento de materiales de trabajo de un día |
| 4    | Supervisor               | Elabora un control de salida de materiales de la bodega Firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia o coordinador de maquinaria | control de salida de materiales                          |
| 5    | Cuadrilla de Bacheo      | Recoge material con el control de salida de material.   |  |
| 6    | Cuadrilla de Bacheo      | Se dirigen a la zona donde realizaran trabajo y realizan señalización preventiva en el tramo.   |  |
| 7    | Cuadrilla de Bacheo      | Realizan corte y limpieza del área dañada a reparar.  |  |
| 8    | Cuadrilla de Bacheo      | Realizan la emulsión.   |  |
| 9    | Cuadrilla de Bacheo      | Colocan emulsión de asfalto para la reparación de la calle.   |  |
| 10   | Cuadrilla de Bacheo      | Compactación de la mezcla con el rodo y esperan a que se enfrié mezcla asfáltica.   |  |
| 11   | Cuadrilla de Bacheo      | Habilitan la calle, una vez enfriada la mezcla.   |  |
| 12   | Supervisor               | Entrega bitácora de trabajo con fotografías de reparación, firmado por el supervisor, coordinador de Red Vial y Gerente de Mantenimiento.   |  |
|      |                          | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |  |

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                   | <b>CODIGO:RV02</b>                  |
|   | <b>Servicio de Bacheo y Recarpeteo</b> | <b>FECHA:</b>                       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>                  |
| <b>Nombre de la Gerencia: Gerencia de Mantenimiento</b>                           |  | <b>Unidad Responsable: Red Vial</b> |

**Diagrama de Flujo.**






## SERVICIO DE REPARACION DE CALLES ADOQUINADAS.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |



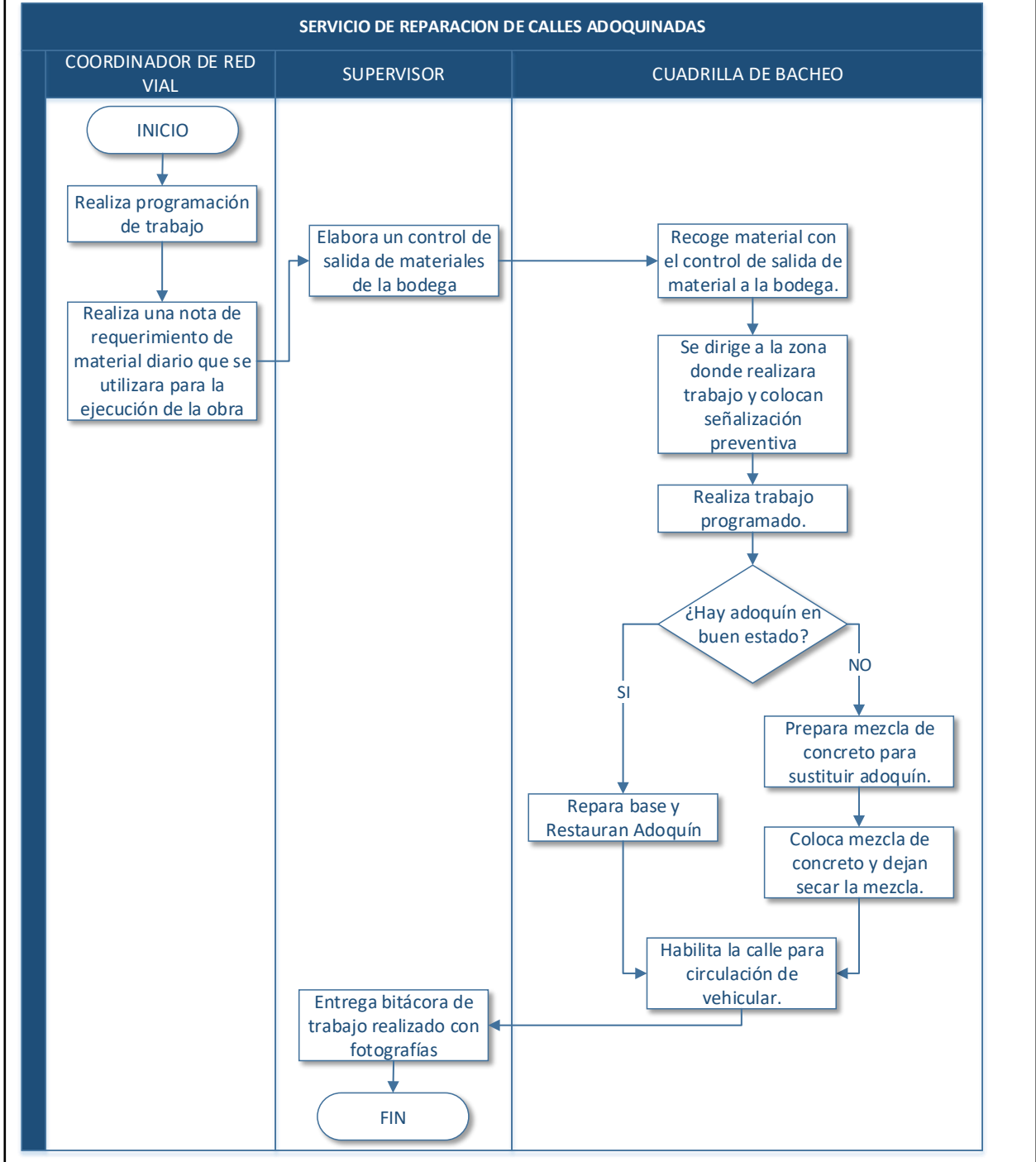
|   |   |                                      |                    |
|---|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                    |                                      | <b>CODIGO:RV03</b> |
|   | <b>Servicio de Reparación de Calles<br/>Adoquinadas</b> |                                      | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |                                      | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |                                      | <b>PÁGINA: 1/2</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial. |                    |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE              | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO  |
|------|--------------------------|---|--|
| 1    | Coordinador de Red Vial  | Realiza Programación de trabajo.  |  |
| 2    | Coordinador de Red Vial. | Se realiza una nota de requerimiento de material diario que se utilizara para la ejecución de la obra firmada por el Gerente de Mantenimiento y Coordinador de Red Vial.                            | Nota de requerimiento de materiales de trabajo de un día |
| 3    | Supervisor               | Elabora un control de salida de materiales de la bodega Firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia o coordinador de maquinaria | control de salida de materiales                          |
| 4    | Cuadrilla de Bacheo      | Recoge material con control de salida de material a la bodega.  |  |
| 5    | Cuadrilla de Bacheo      | Se dirigen a la zona donde realizaran trabajo colocan señalización preventiva.  |  |
| 6    | Cuadrilla de Bacheo      | ¿Hay adoquín en buen estado?  |  |
| 7    | Cuadrilla de Bacheo      | SI: Repara base y Restauran Adoquín.<br>SALTA AL PASO 11  |  |
| 8    | Cuadrilla de Bacheo      | NO: Preparan mezcla de concreto para sustituir adoquín.   |  |
| 9    | Cuadrilla de Bacheo      | Colocan mezcla de concreto y dejan secar la mezcla.   |  |
| 10   | Cuadrilla de Bacheo      | Habilitan la calle para circulación de vehicular.   |  |
| 11   | Supervisor               | Entrega informe de trabajo con fotografías de reparación, firmado por el supervisor, coordinador de Red Vial y Gerente de Mantenimiento.  |  |
|      |                          | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                | <b>CODIGO:RV03</b>  |
|   | <b>Servicio de Reparación de Calles Adoquinadas</b> | <b>FECHA:</b><br><b>VERSIÓN: 01</b><br><b>PÁGINA: 2/2</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia: Gerencia de Mantenimiento.</b>                          |   | <b>Unidad Responsable: Red Vial.</b>                      |


**Diagrama de Flujo.**






## SERVICIO DE REPARACION DE ACERAS Y CORDON CUNETETA.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

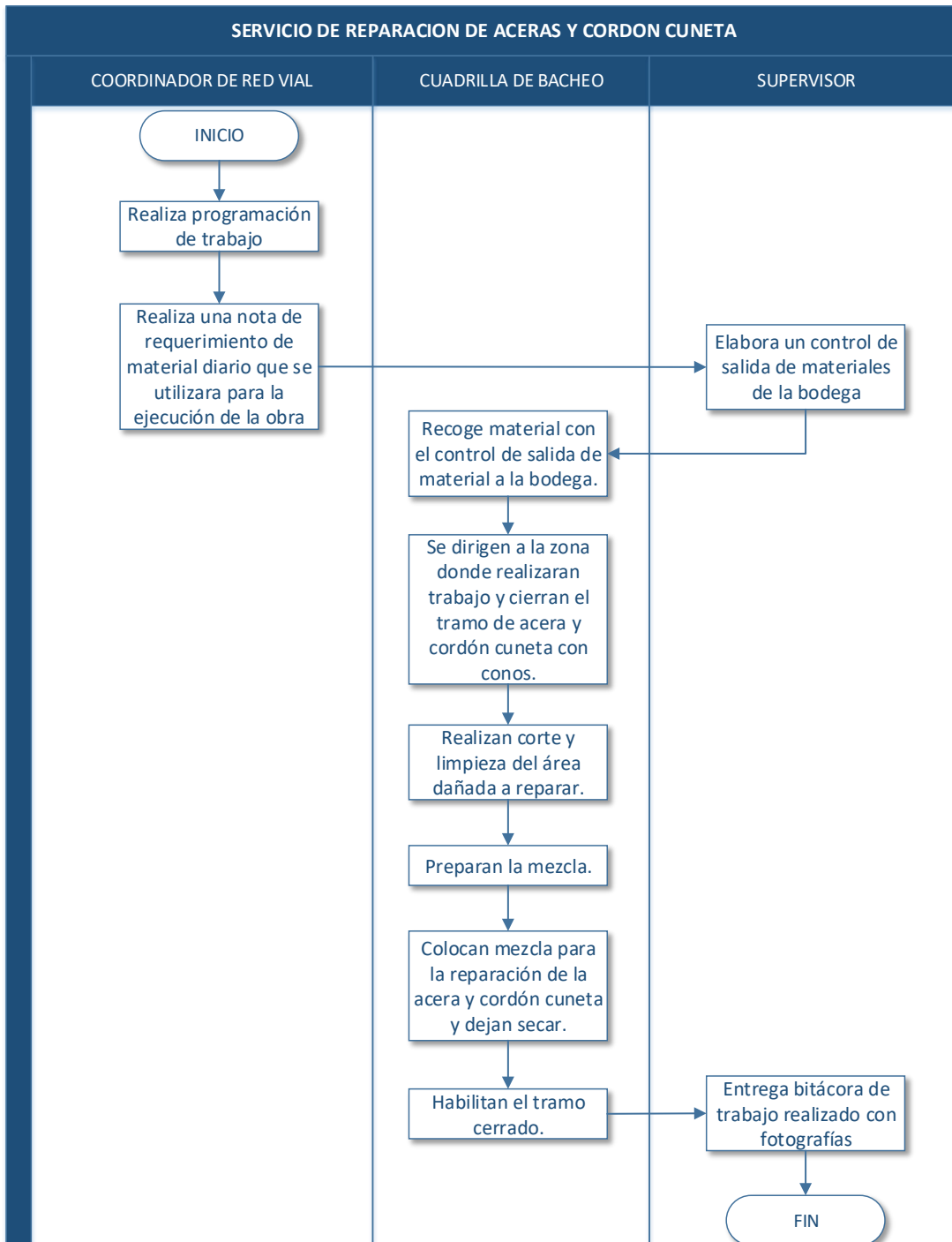
|   |   |                                     |                    |
|---|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |                                     | <b>CODIGO:RV04</b> |
|   | <b>Servicio de Reparación de Aceras y Cordón<br/>Cuneta</b> |                                     | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |                                     | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |                                     | <b>PÁGINA: 1/2</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial |                    |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE              | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO  |
|------|--------------------------|--|--|
| 1    | Coordinador de Red Vial  | Realiza Programación de trabajo.   |  |
| 2    | Coordinador de Red Vial. | Se realiza una nota de requerimiento de material diario que se utilizara para la ejecución de la obra firmada por el Gerente de Mantenimiento y Coordinador de Red Vial.                             | Nota de requerimiento de materiales de trabajo de un día |
| 3    | Supervisor               | Elabora un control de salida de materiales de la bodega Firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia o coordinador de maquinaria. | control de salida de materiales                          |
| 4    | Cuadrilla de Bacheo      | Recoge material con control de salida de material a la bodega.   |  |
| 5    | Cuadrilla de Bacheo      | Se dirigen a la zona donde realizaran trabajo y cierran el tramo de acera y cordón cuneta con conos.   |  |
| 6    | Cuadrilla de Bacheo      | Realizan corte y limpieza del área dañada a reparar.   |  |
| 7    | Cuadrilla de Bacheo      | Preparan la mezcla.  |  |
| 8    | Cuadrilla de Bacheo      | Colocan mezcla para la reparación de la acera y cordón cuneta y dejan secar.   |  |
| 9    | Cuadrilla de Bacheo      | Habilitan el tramo cerrado.  |  |
| 10   | Supervisor               | Entrega bitácora de trabajo con fotografías de reparación, firmado por el supervisor, coordinador de Red Vial y Gerente de Mantenimiento.  |  |
|      |                          | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |  |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                    | <b>CODIGO:RV04</b>                  |
|   | <b>Servicio de Reparación de Aceras y Cordón Cuneta</b> | <b>FECHA:</b>                       |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>                  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial |

**Diagrama de Flujo.**






UNIDAD DE RED VIAL

## SERVICIO DE REPARACION DE CALLES DE TIERRA

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |   |                                     |                    |
|---|---|-------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                              |                                     | <b>CODIGO:RV04</b> |
|   | <b>Servicio de Reparación de Calles de Tierra</b> |                                     | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |                                     | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |                                     | <b>PÁGINA: 1/2</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial |                    |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b>                     |
|-------------|---|--|--------------------------------------|
| 1           | Comunidad   | Solicita reparación de calle a Desarrollo Comunal.                         |                                      |
| 2           | Despacho Municipal/<br>Desarrollo Comunal/Línea Ciudadana | Realiza Programación de trabajo por semana y la emiten a Red vial.         |                                      |
|             | Desarrollo Comunal  | Emite la Programación a Red Vial.  |                                      |
| 3           | Coordinador de Red Vial.                                  | Recibe Programación de donde se necesitará la maquinaria pesada.           | Nota de requerimiento de maquinaria. |
| 4           | Coordinador de Red Vial.                                  | Envía al área de maquinaria pesada según la programación.                  |                                      |
| 5           | Área de Maquinaria Pesada                                 | Se dirigen a la zona donde realizaran el trabajo.                          |                                      |
| 6           | Área de Maquinaria Pesada                                 | Realiza trabajos programados por Desarrollo Comunal.                       |                                      |
| 7           | Área de Maquinaria Pesada                                 | Entrega maquinaria pesada a Red Vial.                                      |                                      |
| 8           | Desarrollo Comunal/<br>Promotor                           | Realiza Informe a Red Vial de los trabajos donde se utilizó la maquinaria. |                                      |
| 9           | Coordinador de Red Vial.                                  | Archiva Informes   |                                      |
|             |   | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>   |                                      |



## PROCEDIMIENTO

**CODIGO:RV04**

### Servicio de Reparación de Calles de Tierra

**FECHA:**

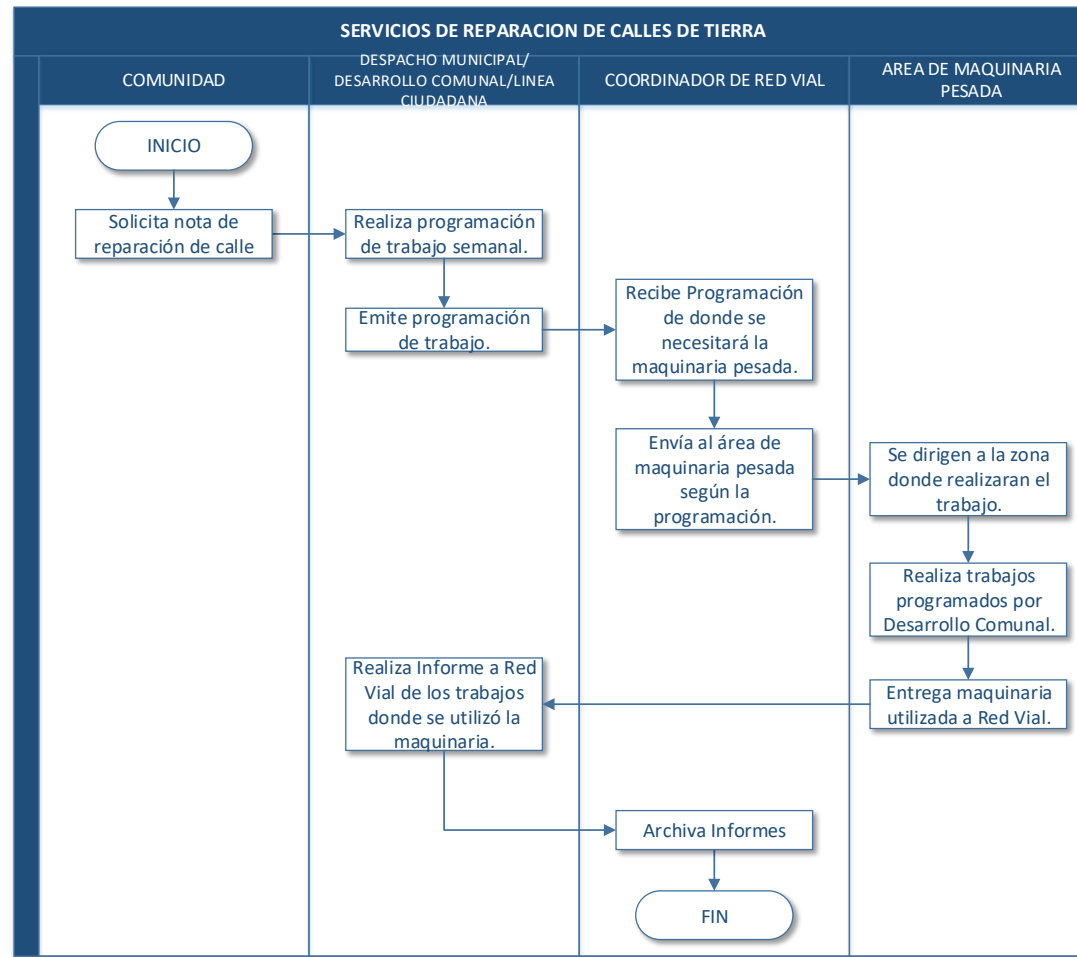
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia Mantenimiento.

**Unidad Responsable:** Red Vial

#### Diagrama de Flujo.








UNIDAD DE RED VIAL

## COORDINACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

|   |  |                                     |                    |
|---|--|-------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                         |                                     | <b>CODIGO:RV06</b> |
|   | <b>Coordinación de Servicios de Limpieza</b> |                                     | <b>FECHA:</b>      |
|   |  |                                     | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  |                                     | <b>PÁGINA:1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |  | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial |                    |

### Descripción de Actividades

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>        | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b> |
|-------------|---------------------------|---|------------------|
| 1           | Unidad o ADESCO           | Emite Nota de la solicitando servicios de saneamiento y limpieza a Red Vial.                          | Memorándum.      |
| 2           | Red Vial                  | Recibe nota y programa fecha.   |                  |
| 3           | Red Vial                  | Genera una orden de trabajo y envía Cuadrilla a la unidad para ejecución del trabajo.                 | Orden de trabajo |
| 4           | Cuadrilla de Saneamiento  | Ejecuta la orden de trabajo   |                  |
| 5           | Unidad o ADESCO           | Verifica trabajo y firma de conformidad en orden de trabajo por el servicio recibido.                 |                  |
| 6           | Cuadrilla de Saneamiento. | Reporta y entrega orden de trabajo firmada por la unidad o ADESCO Solicitante a la unidad de red vial |                  |
|             |                           | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                  |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO:RV06**

**Coordinación de Servicios de Limpieza**

**FECHA:**

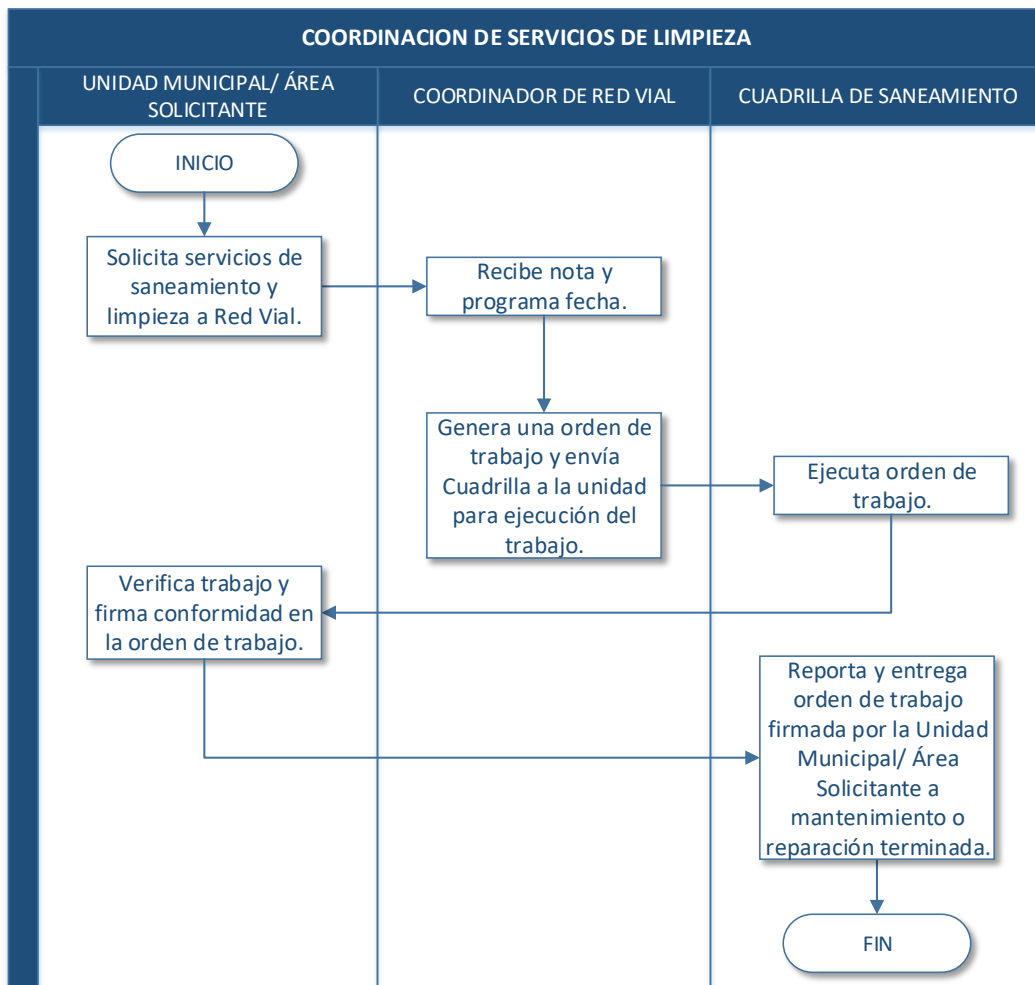
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA:2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento.

**Unidad Responsable:** Red Vial

**Diagrama de Flujo.**






UNIDAD DE RED VIAL

## REALIZACION DE PRESUPUESTOS PARA COMUNIDADES

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |  |                                      |                    |
|---|--|--------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                               |                                      | <b>CODIGO:RV07</b> |
|   | <b>Realización de Presupuesto Para Comunidades</b> |                                      | <b>FECHA:</b>      |
|   |  |                                      | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  |                                      | <b>PÁGINA:1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |  | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial. |                    |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO |
|------|---|--|-----------|
| 1    | Comunidad   | Solicitud a Despacho municipal o Desarrollo comunal para realización de presupuesto a la comunidad |           |
| 2    | Despacho Municipal/<br>Desarrollo Comunal/Línea Ciudadana | Envían nota de Solicitud a Red Vial  |           |
| 3    | Red Vial  | Red vial recibe nota y realiza programación para inspección de la comunidad solicitante.           |           |
| 4    | Red vial  | Realizan inspección para levantamiento de información necesaria.                                   |           |
| 5    | Red Vial  | Realizan presupuesto   |           |
| 6    | Red Vial  | Notifica y emite presupuesto a la comunidad solicitante  |           |
| 7    | Comunidad   | Recibe Presupuesto   |           |
|      |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |           |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO:RV07**

**Realización de Presupuesto Para Comunidades**

**FECHA:**

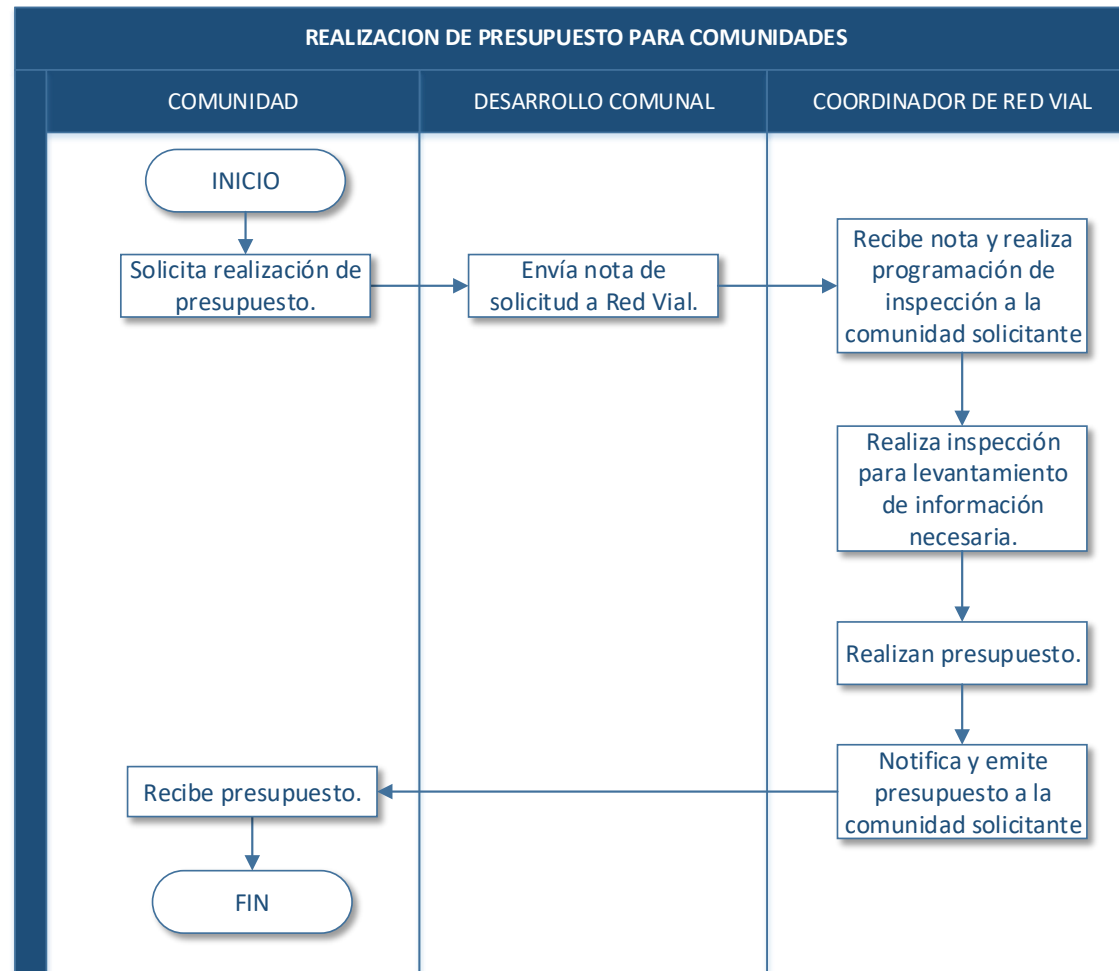
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento.

**Unidad Responsable:** Red Vial.


**Diagrama de Flujo.**





## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA


| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

|   |   |                                      |                    |
|---|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          |                                      | <b>CODIGO:RV08</b> |
|   | <b>Mantenimiento Preventivo de Maquinaria</b> |                                      | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |                                      | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |                                      | <b>PÁGINA:1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial. |                    |

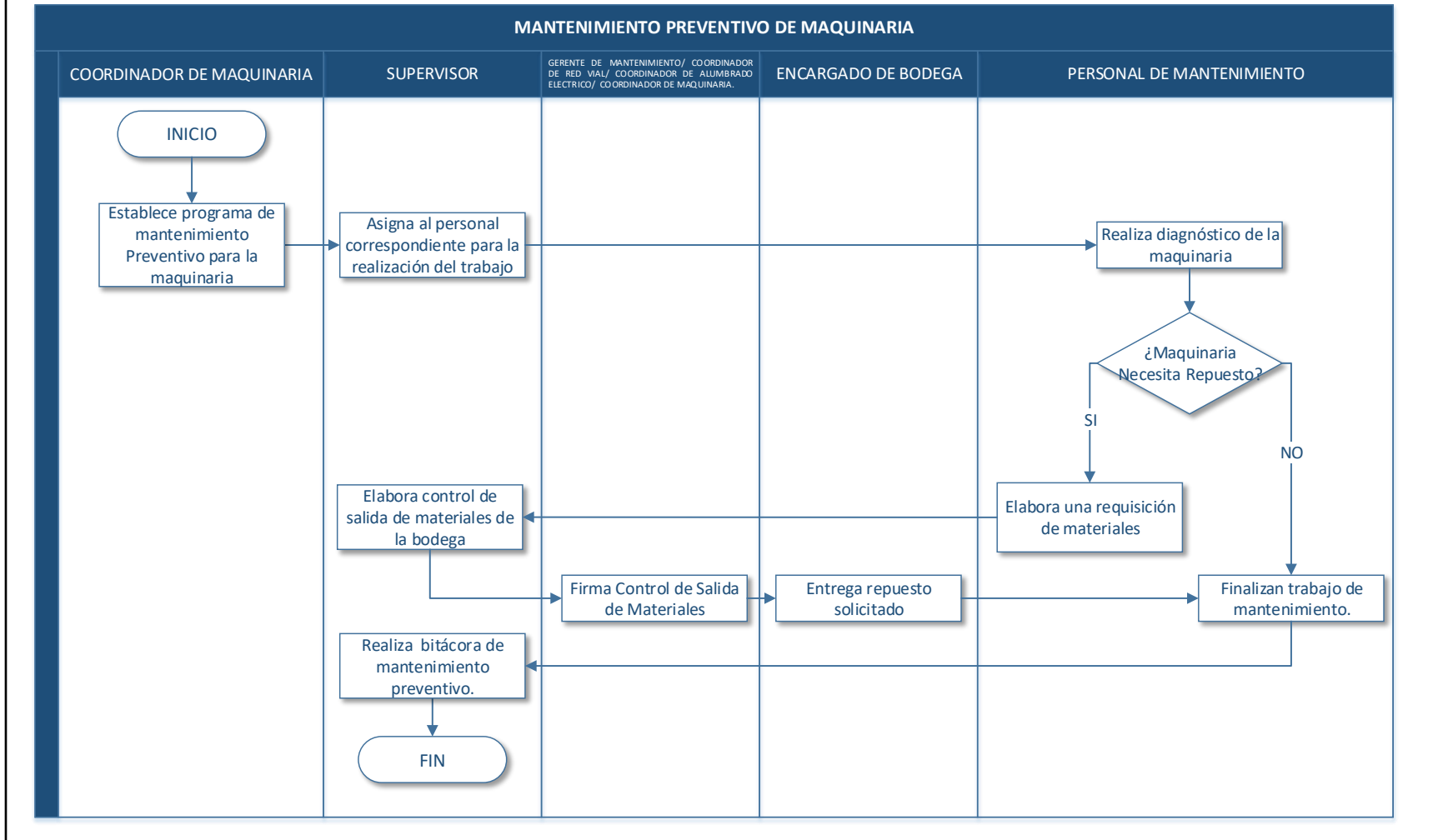
**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO                      |
|------|--|--|--------------------------------|
| 1    | Coordinador de Maquinaria  | Establece programa de mantenimiento Preventivo para la maquinaria      |                                |
| 2    | Supervisor   | Asigna al personal correspondiente para la realización del trabajo     |                                |
| 3    | Personal de Mantenimiento  | Realiza diagnóstico de la maquinaria                                   |                                |
| 4    |  | ¿Maquinaria Necesita Repuesto?   |                                |
| 5    | Personal de mantenimiento  | SI: Elabora una requisición de materiales                              |                                |
| 6    | Supervisor   | Elabora control de salida de materiales de la bodega para ser firmada. | Control de salida de material. |
| 7    | Gerente de Mantenimiento/<br>Coordinador de Red Vial/<br>Coordinador de Alumbrado Eléctrico y Servicios Generales/<br>Coordinador de Maquinaria. | Firma Control de Salida de materiales.<br>SALTA A PASO 9.              |                                |
| 8    | Supervisor   | NO: SALTA AL PASO 10.  |                                |
| 9    | Encargado de Bodega.   | Entrega repuesto solicitado.   |                                |
| 10   | Personal de Mantenimiento  | Finalizan trabajo de mantenimiento.                                    |                                |
| 11   | Supervisor   | Realiza Bitácora de mantenimiento preventivo realizado.                |                                |
|      |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                                |



|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          | <b>CODIGO:RV08</b>                   |
|   | <b>Mantenimiento Preventivo de Maquinaria</b> | <b>FECHA:</b>                        |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|   |   | <b>PÁGINA:2/2</b>                    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial. |


**Diagrama de Flujo.**





## MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE MAQUINARIA

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |   |                                      |                    |
|---|---|--------------------------------------|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          |                                      | <b>CODIGO:RV09</b> |
|   | <b>Mantenimiento Correctivo de Maquinaria</b> |                                      | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |                                      | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |                                      | <b>PÁGINA:1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |   | <b>Unidad Responsable:</b> Red Vial. |                    |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO                                      |
|------|--|--|--|
| 1    | Área de Maquinaria   | Presenta solicitud verbal del servicio de mantenimiento correctivo de maquinaria al supervisor.  |  |
| 2    | Supervisor   | Entrega un formato de orden de servicio de mantenimiento el cual deberá requerir para la ejecución del trabajo y la remite al Coordinador de Maquinaria. | orden de servicio de mantenimiento correctivo. |
| 3    | Coordinador de Maquinaria  | Programa la orden recibida de acuerdo a la prioridad de la solicitud.  |  |
| 4    | Personal de Mantenimiento  | Verifican las condiciones según la naturaleza de la falla reportada.   |  |
| 5    | Supervisor   | Elabora una requisición de materiales y control de salida de materiales de la bodega para ser firmada.   | Control de Salida de Materiales.               |
| 6    | Gerente de Mantenimiento/<br>Coordinador de Red Vial/<br>Coordinador de Alumbrado Eléctrico y Servicios Generales/<br>Coordinador de Maquinaria. | Firma Control de Salida de materiales.   |  |
| 7    | Encargado de Bodega.   | Entrega repuesto solicitado.   |  |
| 8    | Personal de Mantenimiento  | Finalizan trabajo de mantenimiento.  |  |
| 9    | Supervisor   | Realiza Bitácora de mantenimiento correctivo.  |  |
|      |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |  |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO:RV09**

**Mantenimiento Correctivo de Maquinaria**

**FECHA:**

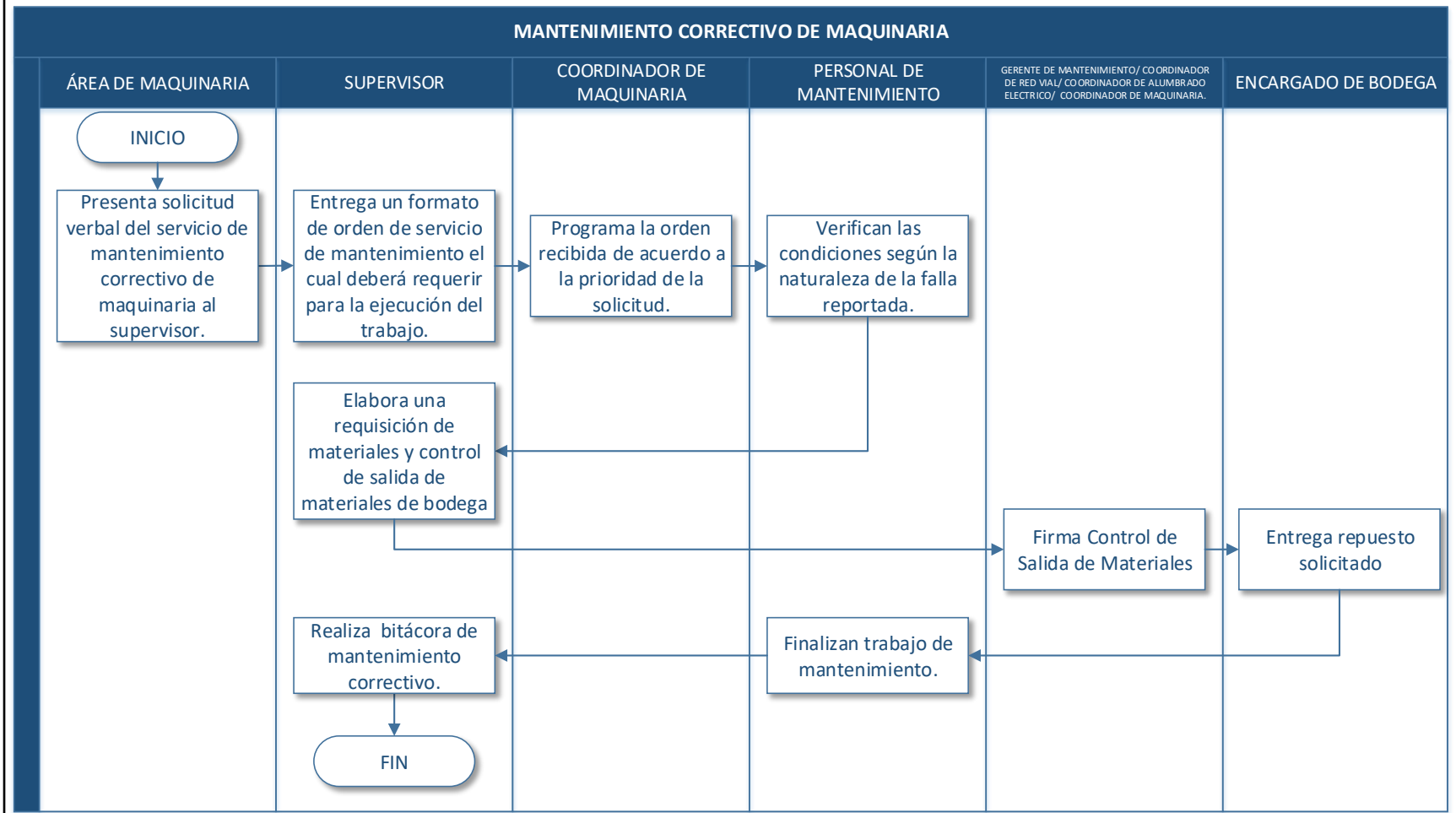
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA:2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento.

**Unidad Responsable:** Red Vial.

**Diagrama de Flujo.**




## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA UNIDAD DE RED VIAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD   | N° | CÓDIGO | PROCESOS                                      |
|----------|----|--------|---|
| RED VIAL | 1  | CSM01  | Control de Salida de Materiales               |
|          | 2  | ORT02  | Orden de Trabajo                              |
|          | 3  | ARF03  | Acta de Recepción Final                       |
|          | 4  | ARPo4  | Acta de Recepción Parcial                     |
|          | 5  | NRM05  | Requerimiento de Materiales                   |
|          | 6  | SMCo6  | Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo |



UNIDAD DE RED VIAL

### Control de Salida de Materiales

  
 Alcaldía Municipal  
 de **Santa Ana**  
 www.santaana.gob.sv  
**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**CONTROL DE SALIDA DE MATERIALES** FECHA: \_\_\_\_\_.

| CANTIDAD | DESCRIPCION | PARA USO DE |
|----------|-------------|-------------|
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_.

F. \_\_\_\_\_      F. \_\_\_\_\_      F. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_

**NOMBRE QUIEN RECIBE                      NOMBRE ENTREGA                      NOMBRE QUIEN AUTORIZA**

### Orden de Trabajo

  
 Alcaldía Municipal  
 de **Santa Ana**  
 www.santaana.gob.sv  
**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**ORDEN DE TRABAJO** FECHA: \_\_\_\_\_.

Unidad/ ADESCO Solicitante: \_\_\_\_\_.

Servicio Solicitado: \_\_\_\_\_.

Lugar Donde Realizara el Trabajo: \_\_\_\_\_.

Responsable del Trabajo: \_\_\_\_\_.

| DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   |  |
| Nombre Del Encargado De La ADESCO | Firma de Conformidad del Trabajo Realizado |
|                                   |  |



### ACTA DE RECEPCIÓN FINAL DEL PROYECTO

GENERALIDADES DEL PROYECTO: Nombre del proyecto

Ubicación: \_\_\_\_\_

**CERTIFICACIÓN:**

Reunidos en: *El lugar del proyecto*  
*Los señores: Abajo firmantes.*

Los que suscriben certifican que se procedió a la inspección de los trabajos aprobados según Acuerdo Municipal número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ del año dos mil veinte.

A efecto de revisar y recibir los trabajos contemplados en la respectiva carpeta, a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil veinte. Se procedió a recorrer los trabajos realizados, habiéndose encontrado completamente terminados de acuerdo a plan de oferta.  
Y en fe de lo cual firmamos la presente acta.

F: \_\_\_\_\_  
Nombre  
Administrador de Contrato

F: \_\_\_\_\_  
~~Nombre~~  
Supervisor

F: \_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Nombre empresa ejecutora



### Acta de Recepción Parcial/Final de Bienes y Servicios



#### ACTAS DE RECEPCION DE BIENES Y SERVICIOS (PARCIAL O FINAL)

A las \_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_, en las oficinas de la Gerencia de Mantenimiento ubicado en final 10 avenida sur frente a cancha Procovia, Departamento de Santa Ana, REUNIDOS: para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) según ART. 82-BIS Literal E, en relación a proceso denominado "\_\_\_\_\_" para la ejecución del proyecto "\_\_\_\_\_", según Acta número \_\_\_\_\_, con acuerdo municipal número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, con N° de Requerimiento \_\_\_\_\_ y N° de Orden de Compra \_\_\_\_\_ y , por parte de Alcaldía Municipal de Santa Ana , (NOMBRE DE ADMINISTRADOR DE CONTRATO Y CARGO) , (Administrador de Contrato) y por parte de (NOMBRE DE EMPRESA SUMINISTRANTE) el Sr (a) , (REPRESENTANTE DE EMPRESA SUMINISTRANTE); se hace constar la entrega formal de:

| ITEM | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO | SUB-TOTAL |
|------|-------------|----------|--------|-----------------|-----------|
| 1    |             |          |        |                 |           |
| 2    |             |          |        |                 |           |
| 3    |             |          |        |                 |           |
| 4    |             |          |        |                 |           |

Según consta en factura N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ por un monto total de \_\_\_\_\_

Lo anterior se recibe en buenas condiciones y cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas por el administrador de contrato.

F: \_\_\_\_\_

F: \_\_\_\_\_

(NOMBRE REPRESENTANTE)  
DUI:  
Representante  
(NOMBRE EMPRESA)

(NOMBRE)  
(Cargo)  
Alcaldía Municipal de Santa Ana  
Administrador de Contrato





UNIDAD DE RED VIAL

## Requerimiento de Materiales



UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL  
REQUERIMIENTO DE COMPRA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS.

PARA: LIC. DENISSE TATIANA NADINE SAAVEDRA CONTRERAS – JEFA UACI

De:  
Fecha:

Asunto:

MONTO ESTIMADO:

- No. Requerimiento: \_\_\_\_\_ [NUMERO a proporcionar por la UACI Y RESERVADO PARA DICHA UNIDAD, en el momento que el requerimiento sea debidamente recepcionado por cumplir con todas todas las exigencias de ley].
- \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ fecha de recepción del requerimiento en la UACI.

Bien o Servicio solicitado:

| NO. | BIEN O SERVICIO | DESCRIPCION | MONTO ESTIMADO | CODIGO PRESUPUESTARIO |
|-----|-----------------|-------------|----------------|-----------------------|
| 1   |                 |             |                |                       |

Descripción:

Justificación:



UNIDAD DE RED VIAL



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

**Administrador del Contrato u Orden de Compra: Nombre de jefe de unidad solicitante**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>UNIDAD SOLICITANTE</b><br/>Nombre, firma, sello y cargo del solicitante</p> <p>Nombre<br/>cargo</p>                   | <p><b>VISTO BUENO</b><br/>Nombre, firma, sello y cargo del autorizador del gasto</p> <p>Nombre<br/>cargo</p> |
| <p><b>AUTORIZADOR ADMINISTRATIVO</b><br/>Nombre, firma, sello y cargo del autorizador del gasto</p> <p>Nombre<br/>cargo</p> |  |



UNIDAD DE RED VIAL



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.sv

-----  
**EXCLUSIVO PARA USO PRESUPUESTARIO:**

FONDOS PROPIOS  FODES 25%  FODES 75%  FIDSL  DONACIONES   
OTROS |

| Asignación Presupuestaria | Unidad Presupuestaria/ Línea de Trabajo |
|---------------------------|---|
|                           |   |


F: \_\_\_\_\_

Jefa del Departamento de Presupuestos.

Certificación Presupuestaria.



### Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo.



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.cr

**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**      FECHA: \_\_\_\_\_

**I. DATOS**

Máquina       Vehículo

Nombre de la máquina: \_\_\_\_\_

**II. CARÁCTER DEL SERVICIO**

Muy Urgente       Urgente       ordinario

**III. TIPO DE FALLA**

Mecánico       Eléctrico       Otro       Especifique: \_\_\_\_\_

| DESCRIPCION DE LA FALLA |
|-------------------------|
|                         |

**IV. USO EXCLUSIVO COORDINADOR DE MAQUINARIA.**

*DIAGNOSTICO*

Reparación Inmediata       Se Programa su Reparación

FECHA DE PROGRAMACION DE REPARACIÓN: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:**

F. \_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de Coordinador de Maquinaria



**ANEXO III: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE  
MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES.**

**MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO  
PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE  
ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES**

OCTUBRE

2020



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCION .....   | I  |
| OBJETIVO DEL MANUAL .....  | II |
| MARCO JURIDICO .....   | 3  |
| PROCEDIMIENTOS .....   | 7  |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 7  |
| ALCANCE. ....  | 7  |
| REFERENCIAS.....   | 7  |
| RESPONSABILIDADES. ....  | 9  |
| DEFINICIONES. ....   | 10 |
| METODOS DE TRABAJO .....   | 11 |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....  | 11 |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....  | 13 |
| PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS.....   | 14 |
| Descripción de Actividades.....  | 15 |
| Diagrama de Flujo.....   | 17 |
| REPARACIÓN DE LUMINARIAS MUNICIPALES. ....   | 20 |
| Descripción de Actividades.....  | 21 |
| Diagrama de Flujo.....   | 23 |
| SERVICIO DE COLOCACIÓN DE TAPADERAS Y PARRILLAS PARA TRAGANTES EN VÍAS PÚBLICAS .....  | 25 |
| Descripción de Actividades.....  | 26 |
| Diagrama de Flujo.....   | 27 |
| REALIZACIÓN DE PRESUPUESTO PARA COMUNIDADES/ ADESCO. ....  | 28 |
| Descripción de Actividades.....  | 29 |
| Diagrama de Flujo.....   | 30 |
| CONEXIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PARQUES Y ZONAS VERDES PARA EVENTOS MUNICIPALES. ....   | 31 |
| Descripción de Actividades.....  | 32 |
| Diagrama de Flujo.....   | 33 |
| CONEXIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PARQUES Y ZONAS VERDES PARA ADESCO Y COMUNIDADES EN GENERAL .....   | 34 |
| Descripción de Actividades.....  | 35 |
| Diagrama de Flujo.....   | 36 |
| MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES DE OFICINA DE LAS UNIDADES MUNICIPALES E INFRAESTRUCTURA DEL PALACIO MUNICIPAL. ....                             | 37 |
| Descripción de Actividades.....  | 38 |
| Diagrama de Flujo.....   | 39 |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.. | 40 |
| Control de Salida de Materiales.....   | 41 |
| Orden de Trabajo.....  | 41 |
| Acta de Recepción Final.....   | 42 |
| Acta de Recepción Parcial/Final de Bienes y Servicios .....  | 43 |
| Requerimiento de Materiales .....  | 44 |



## INTRODUCCIÓN

Por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, a través de la Gerencia de Mantenimiento para la Unidad de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales, se elaboró el presente manual con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en dicha unidad perteneciente a la Gerencia de Mantenimiento de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos planteados y encomendados como municipalidad contribuyendo a orientar al personal de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifican, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía santaneca.

Permitiendo que cada miembro que constituye la unidad pueda mantener claras sus funciones evitando así la duplicidad de las mismas, este documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros que laboran actualmente en la Unidad de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales, tanto para los futuros miembros que ingresen a dicha unidad, además de las unidades anexas a la unidad.

Cabe resaltar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Tener un instrumento de idóneo apoyo administrativo que se utilice para inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de los diferentes servicios para las diferentes comunidades y unidades que desean su apoyo, desarrolladas en la Unidad de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.





## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

**CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.

- **Art. 18.**

**CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA

- **Art. 32.**

SECCION TERCERA

- **Art. 53.**
- **Art. 55.**

SECCION CUARTA

- **Art. 65.**



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE MANTENIMIENTO  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES**

---

- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4. Numeral 1 y 25.**
- **Art. 7. Numeral 1, 2 y 3.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**  
CAPITULO UNICO.  
- **Art. 156.**



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE MANTENIMIENTO  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES

---

❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
CLASES DE INFORMACION.

**CAPÍTULO I.**  
INFORMACIÓN OFICIOSA.  
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- **Art. 10.**

❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

- **TITULO I.**  
NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA  
ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

**CAPITULO I.**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE MANTENIMIENTO  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES

---

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

**CAPITULO II.**  
**DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES**  
**CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**



## PROCEDIMIENTOS

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar a conocer el procedimiento de pasos a seguir para identificar para lograr la mejor y adecuada logística en la prestación de servicios mediante la realización de diferentes actividades de la Unidad de Alumbrado Público y Servicios Generales.

### ALCANCE.

Aplica a todas las actividades de logística y distribución para las siete direcciones de la Unidad de Alumbrado Público y Servicios Generales.

### REFERENCIAS.

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos de la Unidad de Alumbrado Público y Servicios Generales se enlista a continuación:

## REGLAMENTOS MUNICIPALES

- ❖ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.**

### TITULO IV.

DE LA EJECUCION DE LABORES.

### CAPITULO UNICO.

JORNADAS DE TRABAJO Y TIEMPO EXTRAORDINARIO.

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO.

- **Art. 34.**
- **Art. 35.** *Numerales: a), b) y C).*
- **Art. 36.**



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE MANTENIMIENTO  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES

---

- **Art. 37.**
- **Art. 38.**
- **Art.39.**
- **Art.40.**

DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO.

- **Art. 41.**
- **Art.42.**

❖ **NORMATIVA PARA LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

**CAPITULO I**

DISPOICIONES GENERALES

- **Art. 1,2,3 y 4.**

**CAPITULO IV**

ALUMBRADO PUBLICO MUNICIPAL

- **Art. 11, 12, y 13.**

**CAPITULO VIII**

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO

- **Art. 26.**



## **RESPONSABILIDADES.**

### **Coordinador de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales.**

- Programa las fechas de inspecciones de las comunidades.
- Formula la Carpeta técnica para compra de bienes y servicios.
- Realiza Requerimiento de Materiales para los diferentes trabajos y proyectos contemplados en su plan de trabajo anual.
- Elabora un control de salida de materiales de la bodega debidamente firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia.
- Elabora presupuestos a las comunidades solicitantes.
- Genera orden de trabajo para ejecución de trabajos.
- Aprueba solicitudes de bajadas de energía eléctrica para eventos de ADESCO y Comunidades en general.

### **Coordinador de Electricistas**

- Recibe las ordenes de trabajo y realizan las inspecciones de los proyectos o trabajos a realizar.
- Entrega las bitácoras de los trabajos realizados.

### **Electricistas**

- Realiza las notas de requerimiento de materiales que se utilizara para la reparación de las luminarias.
- Mantener la seguridad ocupacional colocando señalización preventiva en las zonas donde realizaran los trabajos.
- Realiza bajadas de energía eléctrica para eventos municipales, procede a su respectiva desinstalación después de terminado el evento.
- Reporta y entregar las ordenes de trabajo terminadas y debidamente firmadas por la Unidad Municipal/ Área Solicitante del servicio.

### **Área de Servicios Generales**

- Realiza las notas de requerimientos de material que se utilizara para la reparación o mantenimiento de un servicio solicitado.

### **Supervisor de Área de Servicios Generales**

- Entregar los informes de trabajo con fotografías de reparación, firmados por el supervisor, coordinador de Red Vial y Gerente de Mantenimiento.



## DEFINICIONES.

**Carpeta técnica:** Documento que contiene las especificaciones técnicas, presupuesto, planos, cronogramas y formatos a utilizar para la presentación de un proyecto.

**Bitácora de Trabajo:** Anotaciones, bocetos o registros de datos importantes o de interés en el desarrollo de un trabajo o un proyecto.

**Conexión de energía eléctrica:** Dotar de energía eléctrica a infraestructuras, lugares públicos, etc., para asegurar el correcto funcionamiento de los aparatos eléctricos correspondientes.

**Conformidad del Servicio:** Recibir en óptimas condiciones los bienes o servicios solicitados.





## METODOS DE TRABAJO

### Políticas y Lineamientos

- La unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales deberá atender oportunamente las solicitudes de reparación o mantenimiento de las diferentes unidades administrativas de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, y el servicio implica instalación o colocación de un accesorio o repuesto, la unidad solicitante deberá suministrar los antes mencionados.
- La unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales deberá atender solicitudes de mantenimiento en las instalaciones, mobiliario, etc., en los inmuebles de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.
- La unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales se encargará de elaborar carpeta técnica para compra de bienes y servicios para atender solicitudes de la ciudadanía.
- La unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales deberá atender solicitudes de reparación de luminarias, si las solicitudes recibidas son de luminarias colocadas por empresa contratada al proyecto de luminarias, el coordinador de la unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales debe de coordinar con la empresa para su reparación.

Si la empresa del proyecto de luminaria no atiende la solicitud de reparación en 72 horas, se le aplicara multa.

- Registrar informes y bitácoras de trabajo de los servicios que realicen, tanto del equipo de trabajo de la unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales como de la empresa a la que se adjudiquen proyectos municipales.



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE MANTENIMIENTO  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS  
GENERALES**

---

- La unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales se encargará de elaborar su Respectivo Plan Operativo Anual.
- Todas las solicitudes atendidas serán debidamente registradas y al concluir el trabajo recabar la firma de conformidad del servicio para evitar futuros inconvenientes.
- Cuando una comunidad o ADESCO soliciten el servicio de bajadas de energía eléctrica para eventos en lugares públicos de la municipalidad, los antes mencionados deberán contratar un electricista autorizado para realizar dicha instalación y presentar la documentación solicitada por la unidad para su aprobación.  
La documentación (fotocopia del carné de electricista) que presenten deberá estar vigente de lo contrario se notificaran las observaciones.
- Todos los miembros de la Unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.




## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS GENERALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD   | N° | CÓDIGO | PROCESOS  |
|--|----|--------|---|
| MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES | 1  | APSG01 | Proceso de Compra de Bienes y Servicios.  |
|  | 2  | APSG02 | Reparación de Luminarias Municipales.   |
|  | 3  | APSG03 | Servicios de Colocación de Tapaderas y Parrillas Para Tragantes en Vías Públicas.                               |
|  | 4  | APSG04 | Realización de Presupuesto para Comunidades/ADESCO.   |
|  | 5  | APSG05 | Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes Para Eventos Municipales.                               |
|  | 6  | APSG06 | Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes Para ADESCO o Comunidades en General.                   |
|  | 7  | APSG07 | Mantenimiento Y Servicios Generales De Oficina De Las Unidades / Áreas Administrativas De La Alcaldía Municipal |




## PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           | <b>CODIGO: APSG01</b>  |
|   | <b>Proceso de Compra de Bienes y Servicios</b> | <b>FECHA:</b>  |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |  | <b>PÁGINA:1/5</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |  | <b>Unidad Responsable:</b><br>Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |

**Descripción de Actividades.**

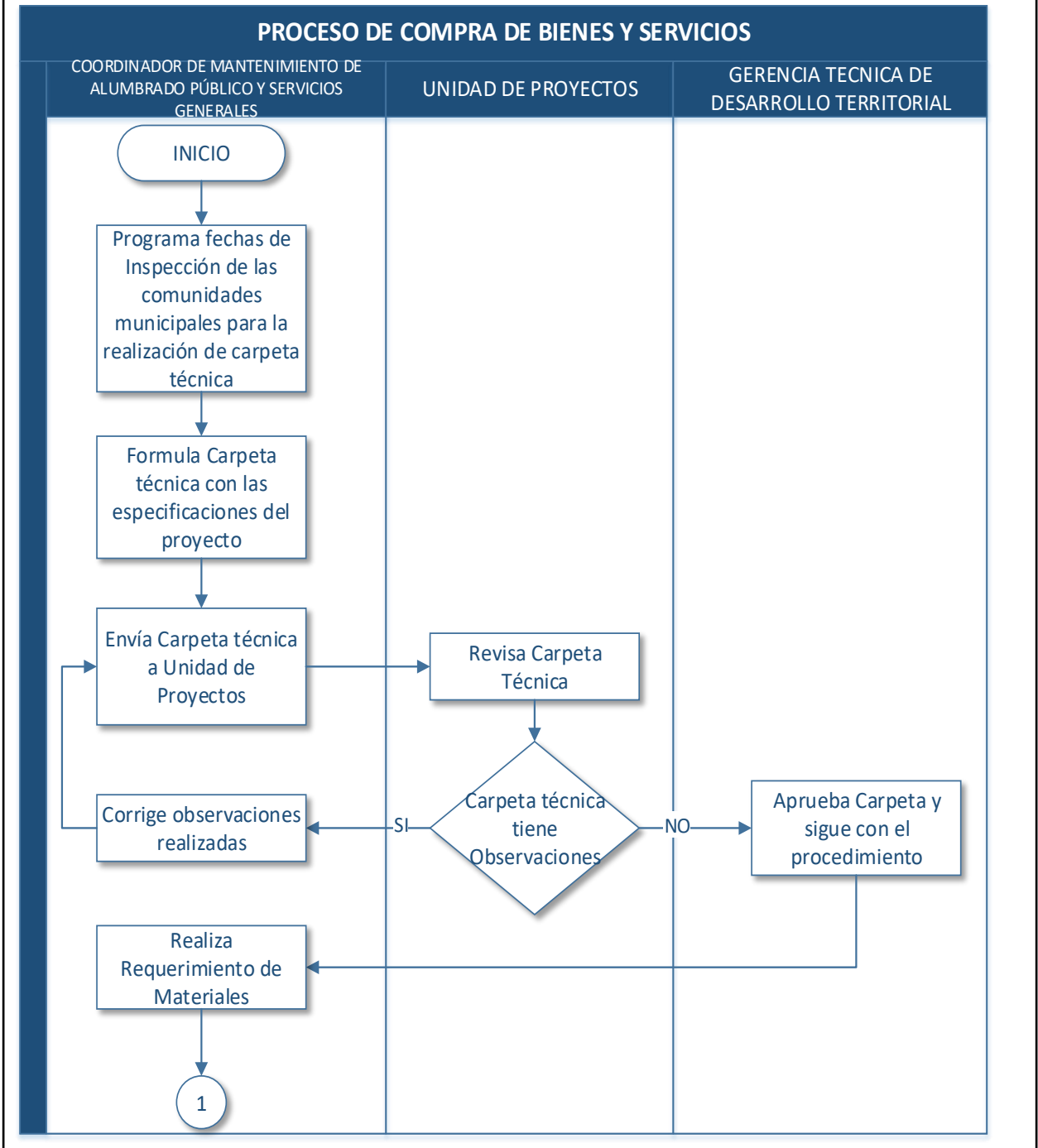
| PASO | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO                   |
|------|--|---|-----------------------------|
| 1    | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Programa fechas de Inspección a las comunidades municipales para elaboración de carpeta técnica |                             |
| 2    | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Formula Carpeta técnica con las especificaciones para ejecutar el proyecto                      |                             |
| 3    | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Envía Carpeta técnica a Unidad de Proyectos   |                             |
| 4    | Unidad de Proyectos  | Revisa Carpeta Técnica  |                             |
| 5    | Unidad de Proyectos  | ¿Carpeta técnica tiene Observaciones?   |                             |
| 6    | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | SI: Corrige observaciones realizadas, luego vuelve al paso 5.                                   |                             |
| 7    | Gerencia Técnica De Desarrollo Territorial                           | NO: Aprueba Carpeta y sigue con el procedimiento.   |                             |
| 8    | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Realiza Requerimiento de Materiales   | Requerimiento de Materiales |
| 9    | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Envía copia de Carpeta Técnica y Requerimiento de Materiales Unidad de Presupuesto y UACI       |                             |
| 10   | Unidad de Presupuesto  | Se encarga de codificar y revisar si hay fondos en los códigos.                                 |                             |
| 11   | Unidad de Presupuesto  | Envía Requerimiento a UACI  |                             |
| 12   | UACI   | Determina tipo de contratación  |                             |
| 13   | UACI   | ¿Tipo de Contratación?<br>- LIBRE GESTION<br>- ORDEN DE COMPRA                                  |                             |

|   |  |   |                       |
|---|--|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           |   | <b>CODIGO:</b> APSG01 |
|   | <b>Proceso de Compra de Bienes y Servicios</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |   | <b>VERSIÓN:</b> 01    |
|   |  |   | <b>PÁGINA:</b> 2/5    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento                           |  | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 14 | Concejo Municipal  | Aprueba la Compra   |   |
| 15 | UACI   | ¿TIPO DE COMPRA APROBADA?   |   |
| 16 | UACI   | <b>CONTRATO:</b> Emite contrato y orden de inicio del proyecto para suministrar el material.  |   |
| 17 | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Realiza Acta de recepción parcial o provisional, para cobro parcial del material.   | Acta de recepción parcial o provisional |
| 18 | Empresa Adjudicada   | Emite nota de cantidad suministrada de material.  |   |
| 19 | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Realiza Acta de Recepción final, cuando se ha suministrado todo el material.  | Acta de Recepción final                 |
| 20 | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Envía acta de recepción final a UACI.<br><br>FIN DEL PROCEDIMIENTO  |   |
| 21 | UACI   | <b>ORDEN DE COMPRA:</b> Emite Acuerdo de Orden de Compra, hoja con el requerimiento de material con el nombre de la empresa que se le ha adjudicado y plazo de entrega del material como especificó en la oferta. |   |
| 22 | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Realiza Acta de recepción de bienes y servicios   | Acta de recepción de bienes y servicios |
| 23 | Empresa Adjudicada   | Emite nota de cantidad suministrada de material.  |   |
| 24 | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Envían acta de recepción de bienes y servicios a UACI.  |   |
|    |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |   |

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO:</b> APSG01 |
|   | <b>Proceso de Compra de Bienes y Servicios</b>                                    | <b>FECHA:</b>         |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 01    |
|   |   | <b>PÁGINA:</b> 3/5    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento                           | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

**Diagrama de Flujo**





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO:** APSG01

**Proceso de Compra de Bienes y Servicios**

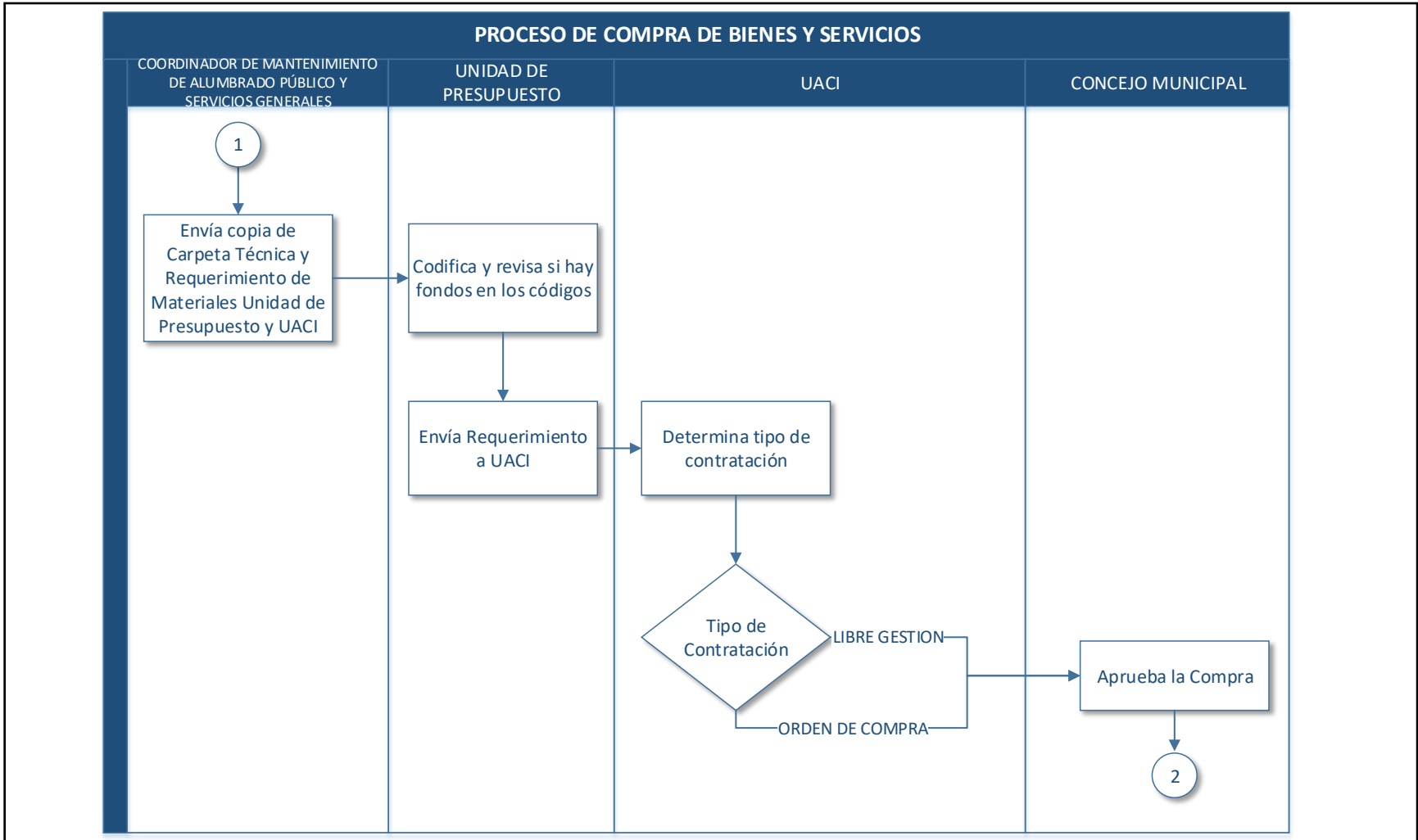
**FECHA:**

**VERSIÓN:** 01

**PÁGINA:** 4/5

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento

**Unidad Responsable:** Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales.







## PROCEDIMIENTO

**CODIGO:** APSG01

### Proceso de Compra de Bienes y Servicios

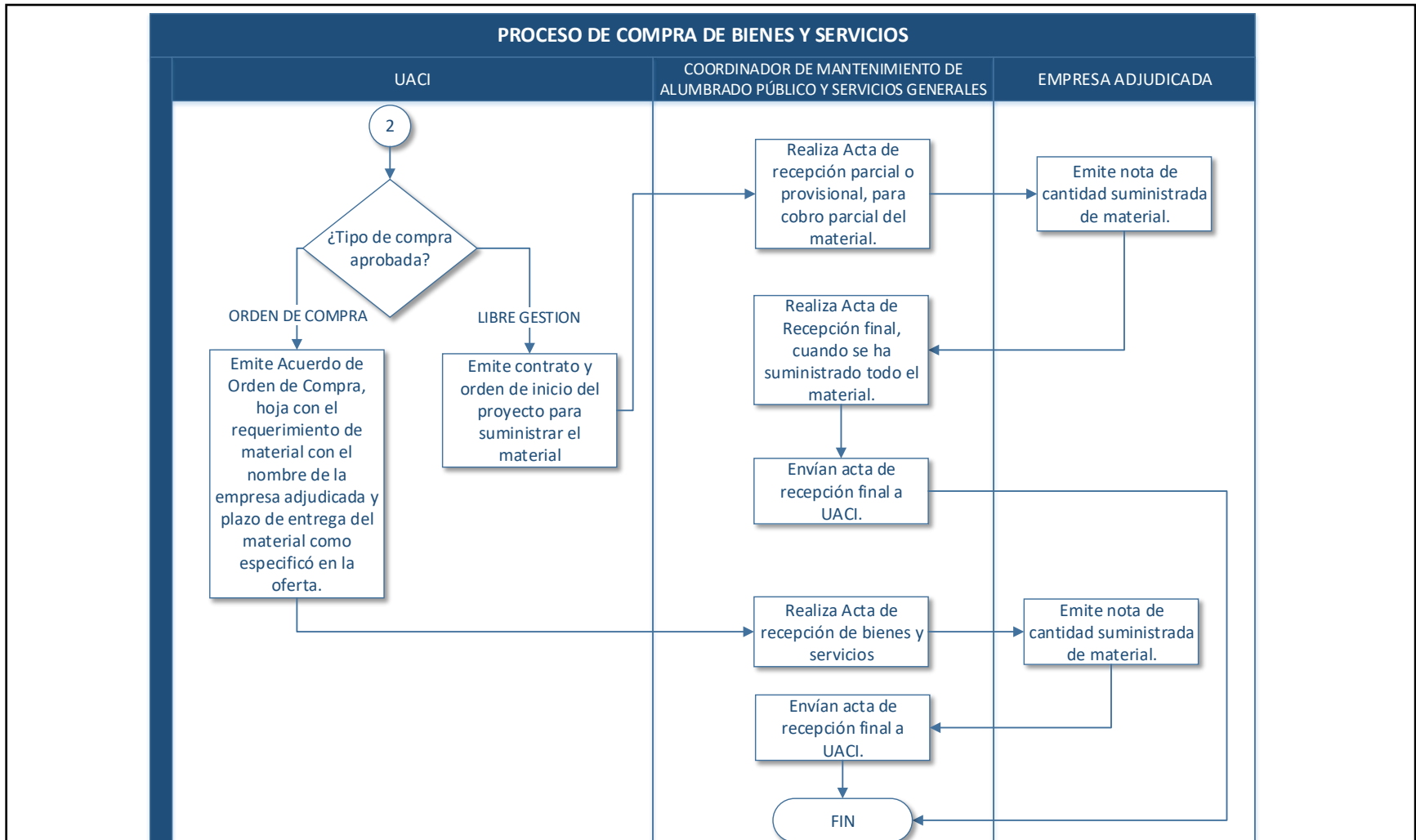
**FECHA:**

**VERSIÓN:** 01

**PÁGINA:** 5/5

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Mantenimiento


**Unidad Responsable:** Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales.






## REPARACIÓN DE LUMINARIAS MUNICIPALES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |


|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: APSG02</b> |
|   | <b>Reparación de Luminarias Municipales</b>  | <b>FECHA:</b>         |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  | <b>PÁGINA: 1/4</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento                           | <b>Unidad Responsable:</b><br>Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

**Descripción de Actividades.**

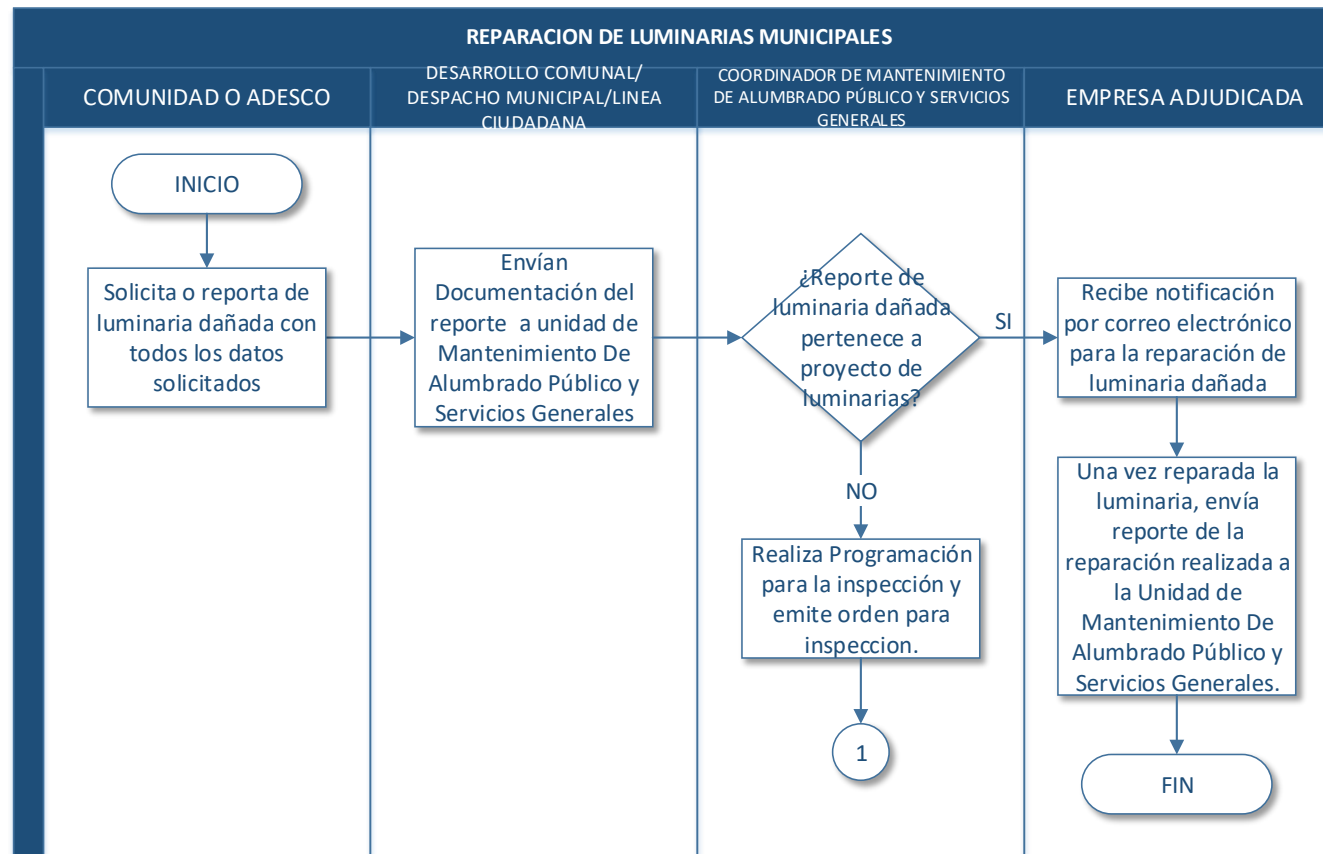
| PASO | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO                                      |
|------|---|---|--|
| 1    | Usuario o ADESCO  | Presenta solicitud de reporte de luminaria dañada a Desarrollo Comunal/Despacho Municipal/Línea Ciudadana o directamente al plantel de Mantenimiento con los siguientes datos:<br>- Número de código que se encuentra colocado en el poste, sino posee código el usuario/ADESCO debe dar la ubicación exacta de la luminaria dañada.<br>- Número de teléfono o correo electrónico para notificar. | Solicitud                                      |
| 2    | Despacho Municipal/Desarrollo comunal/Línea Ciudadana                   | Envían la documentación a unidad de Mantenimiento de Alumbrado público y servicios generales para programar y proceder a la inspección.   |  |
| 3    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | ¿Reporte de luminaria dañada pertenece a proyecto de luminarias?  |  |
| 4    | Empresa Adjudicada  | <b>SI:</b> Recibe notificación por correo electrónico para la reparación de la luminaria dañada.  |  |
| 5    | Empresa Adjudicada  | Una vez reparada la luminaria, envía reporte de la reparación realizada a la Unidad de Mantenimiento De Alumbrado Público y Servicios Generales.  |  |
| 6    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | <b>NO:</b> Realiza programación para la inspección y emite orden para la inspección.  |  |
| 7    | Coordinador de Electricistas  | Reciben orden y realizan la inspección.   |  |
| 8    | Electricistas   | Realiza una nota de requerimiento de material que se utilizara para la reparación de la luminaria.  | Nota de requerimiento de materiales de trabajo |


|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                        |   | <b>CODIGO: APSG02</b> |
|   | <b>Reparación de Luminarias Municipales</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 2/4</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento                           |   | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

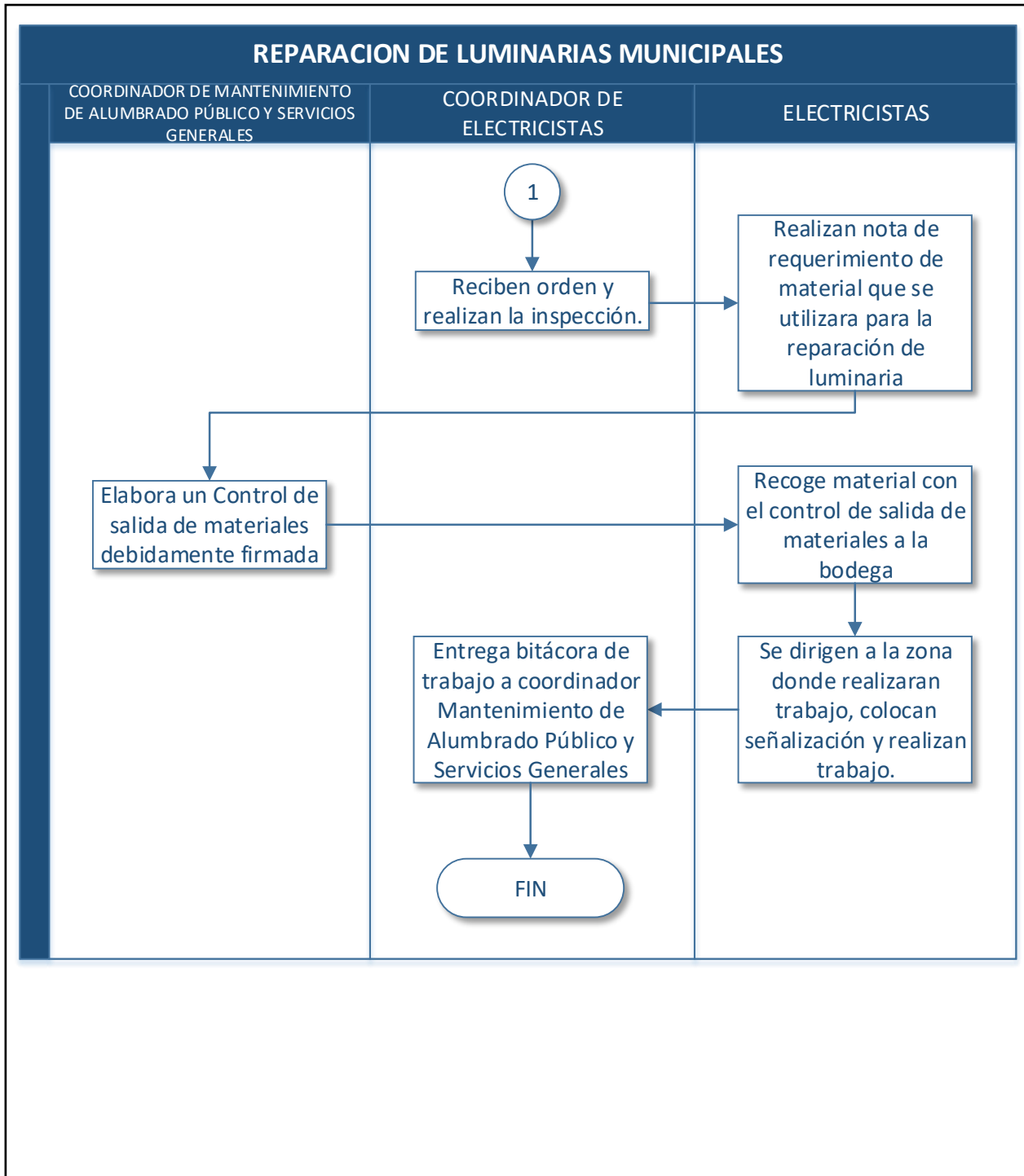
|    |   |  |                                 |
|----|---|--|---------------------------------|
| 9  | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Elabora un control de salida de materiales de la bodega Firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia. | control de salida de materiales |
| 10 | Electricistas   | Recoge material con el control de salida de material.  |                                 |
| 11 | Electricistas   | Se dirigen a la zona donde realizaran trabajo y colocan señalización preventiva donde realizaran el trabajo.   |                                 |
| 12 | Coordinador de electricistas.   | Entrega bitácora de trabajo, firmado por el supervisor, coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales y Gerente de Mantenimiento.              |                                 |
|    |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                                 |

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: APSG02</b> |
|   | <b>Reparación de Luminarias Municipales</b>                                       | <b>FECHA:</b>         |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |   | <b>PÁGINA: 3/4</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento                           | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

**Diagrama de Flujo.**




|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO:</b> APSG02 |
|   | <b>Reparación de Luminarias Municipales</b>                                       | <b>FECHA:</b>         |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 01    |
|   |   | <b>PÁGINA:</b> 4/4    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento                           | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |





## SERVICIO DE COLOCACIÓN DE TAPADERAS Y PARRILLAS PARA TRAGANTES EN VÍAS PÚBLICAS.


| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |  |   |                       |
|---|--|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |   | <b>CODIGO: APSG03</b> |
|   | <b>Servicio de Colocación de Tapaderas y Parrillas Para Tragantes en Vías Públicas</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |  | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

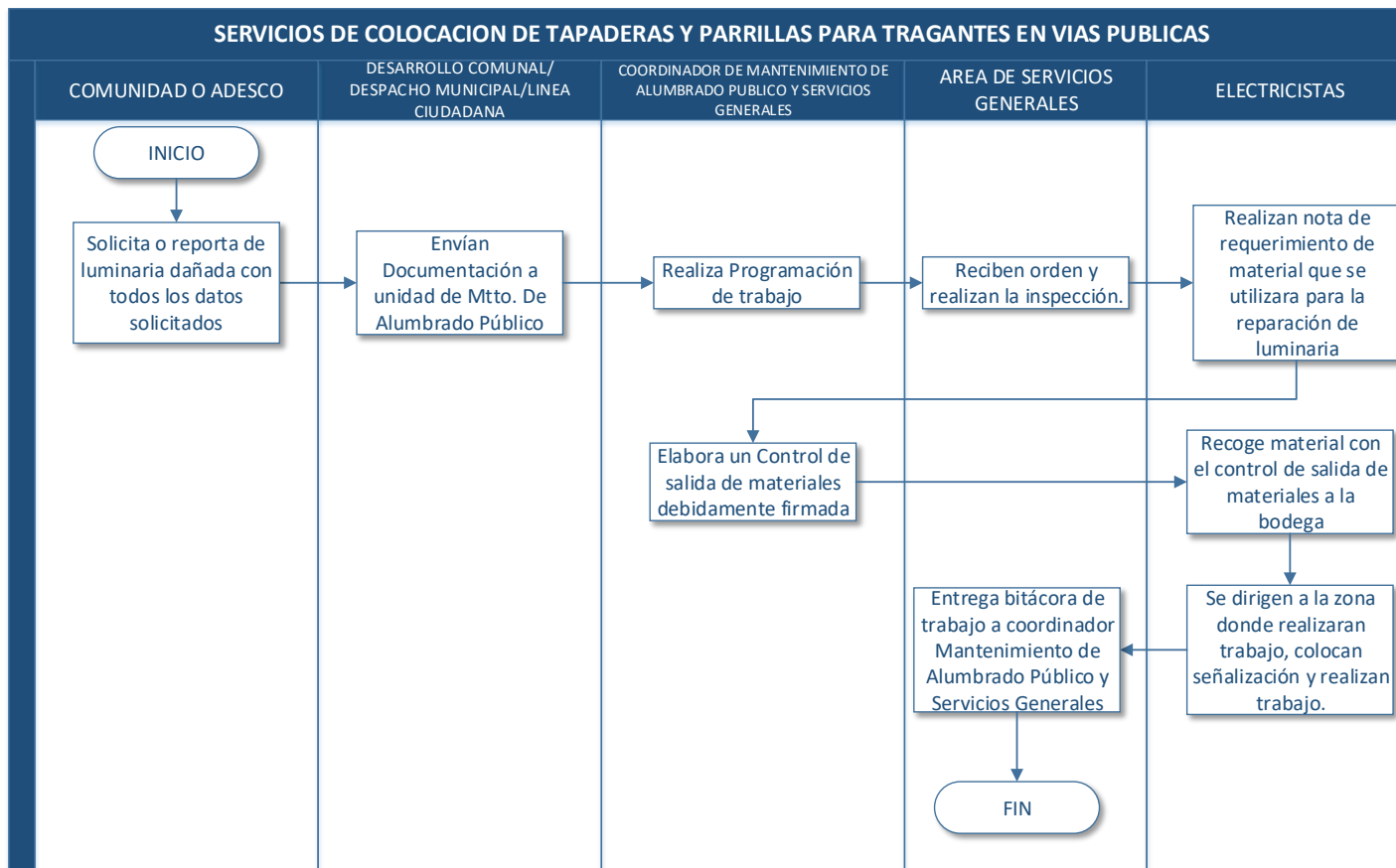
**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO  |
|------|---|---|--|
| 1    | Comunidad/<br>ADESCO  | Presentar una solicitud con la problemática firmada por parte de la ADESCO O Comunidad en Despacho Municipal/Desarrollo comunal o Línea Ciudadana con los siguientes datos:<br>- Dirección exacta.<br>- Número de teléfono o correo electrónico para notificar. |  |
| 2    | Despacho Municipal/Desarrollo comunal/Línea Ciudadana                   | Envían la documentación a unidad de Mantenimiento de Alumbrado público y servicios generales para programar y proceder a la inspección.   |  |
| 3    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Realiza Programación de trabajo.  |  |
| 4    | Área de Servicios Generales   | Realiza una nota de requerimiento de material que se utilizara para la reparación o colocación de tapaderas o parrillas.  | Nota de requerimiento de materiales de trabajo de un día |
| 5    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Elabora un control de salida de materiales de la bodega Firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia o coordinador de maquinaria   | control de salida de materiales                          |
| 6    | Área de Servicios Generales   | Recoge material con control de salida de material a la bodega.  |  |
| 7    | Área de Servicios Generales   | Se dirigen a la zona donde realizaran trabajo y colocan señalización preventiva.  |  |
| 8    | Área de Servicios Generales   | Realizan trabajo solicitado   |  |
| 9    | Supervisor de Área de Servicios Generales                               | Entrega informe de trabajo con fotografías de reparación, firmado por el supervisor, coordinador de Red Vial y Gerente de Mantenimiento.  |  |
|      |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |  |



|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: APSG03</b> |
|   | <b>Servicio de Colocación de Tapaderas y Parrillas Para Tragantes en Vías Públicas</b> | <b>FECHA:</b>         |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales.      |                       |


**Diagrama de Flujo.**






## REALIZACIÓN DE PRESUPUESTO PARA COMUNIDADES/ADESCO.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

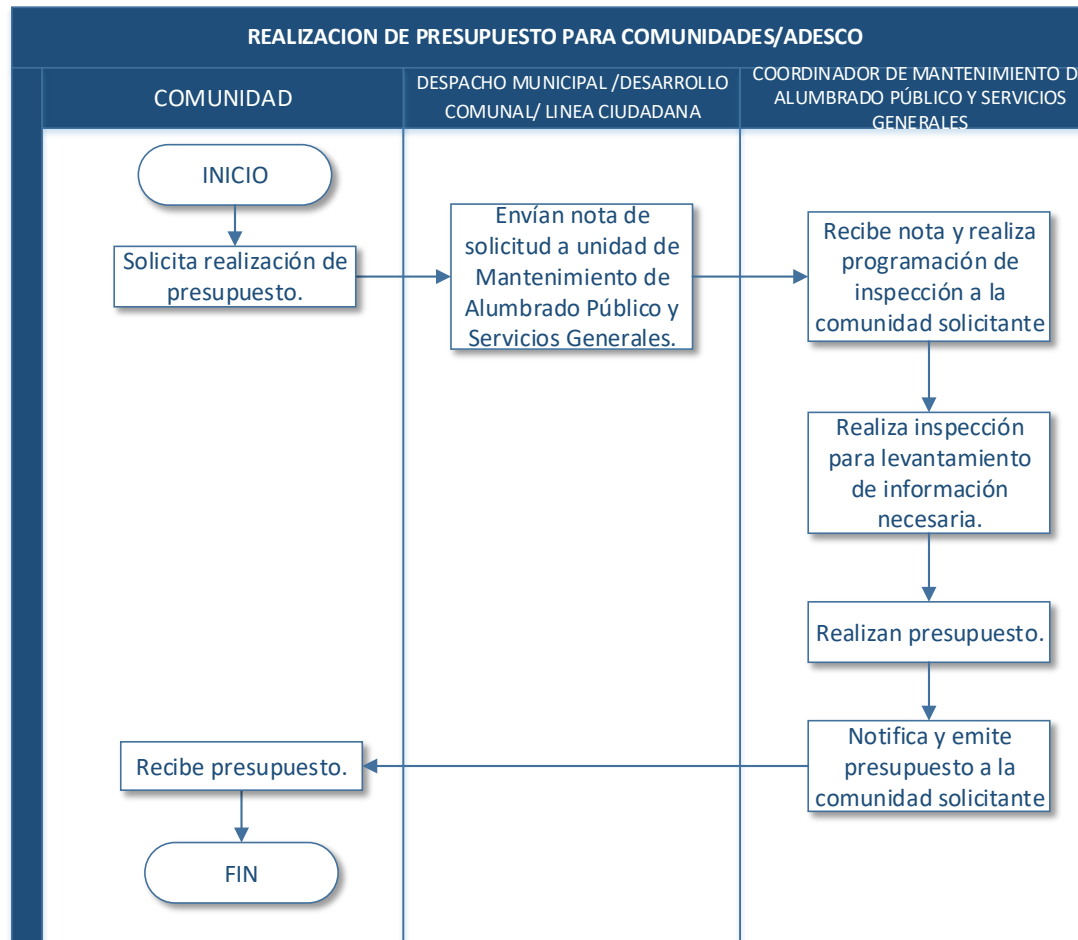
|   |  |   |                       |
|---|--|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                       |   | <b>CODIGO: APSG04</b> |
|   | <b>Realización de Presupuesto para Comunidades/ ADESCO</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             |  | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

#### Descripción de Actividades.

| PASO | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO |
|------|---|---|-----------|
| 1    | Comunidad/ADESCO  | Solicitud a Despacho municipal/ Desarrollo comunal/ Línea Ciudadana para realización de presupuesto debidamente firmada por comunidad o ADESCO solicitante con los siguientes datos:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de la comunidad solicitante.</li> <li>- Número de Teléfono o Correo Electrónico para notificar.</li> </ul> |           |
| 2    | Despacho Municipal/ Desarrollo Comunal/Línea Ciudadana                  | Envían nota de Solicitud a unidad de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales.  |           |
| 3    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Recibe nota y realiza programación para inspección de la comunidad solicitante.   |           |
| 4    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Realizan inspección para levantamiento de información necesaria.  |           |
| 5    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Realizan presupuesto  |           |
| 6    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Notifica y emite presupuesto a la comunidad solicitante   |           |
| 7    | Comunidad/ADESCO  | Recibe Presupuesto  |           |
|      |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |           |

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: APSG04</b> |
|   | <b>Realización de Presupuesto para Comunidades/ ADESCO</b>                        | <b>FECHA:</b>         |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |


**Diagrama de Flujo.**





## CONEXIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PARQUES Y ZONAS VERDES PARA EVENTOS MUNICIPALES

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

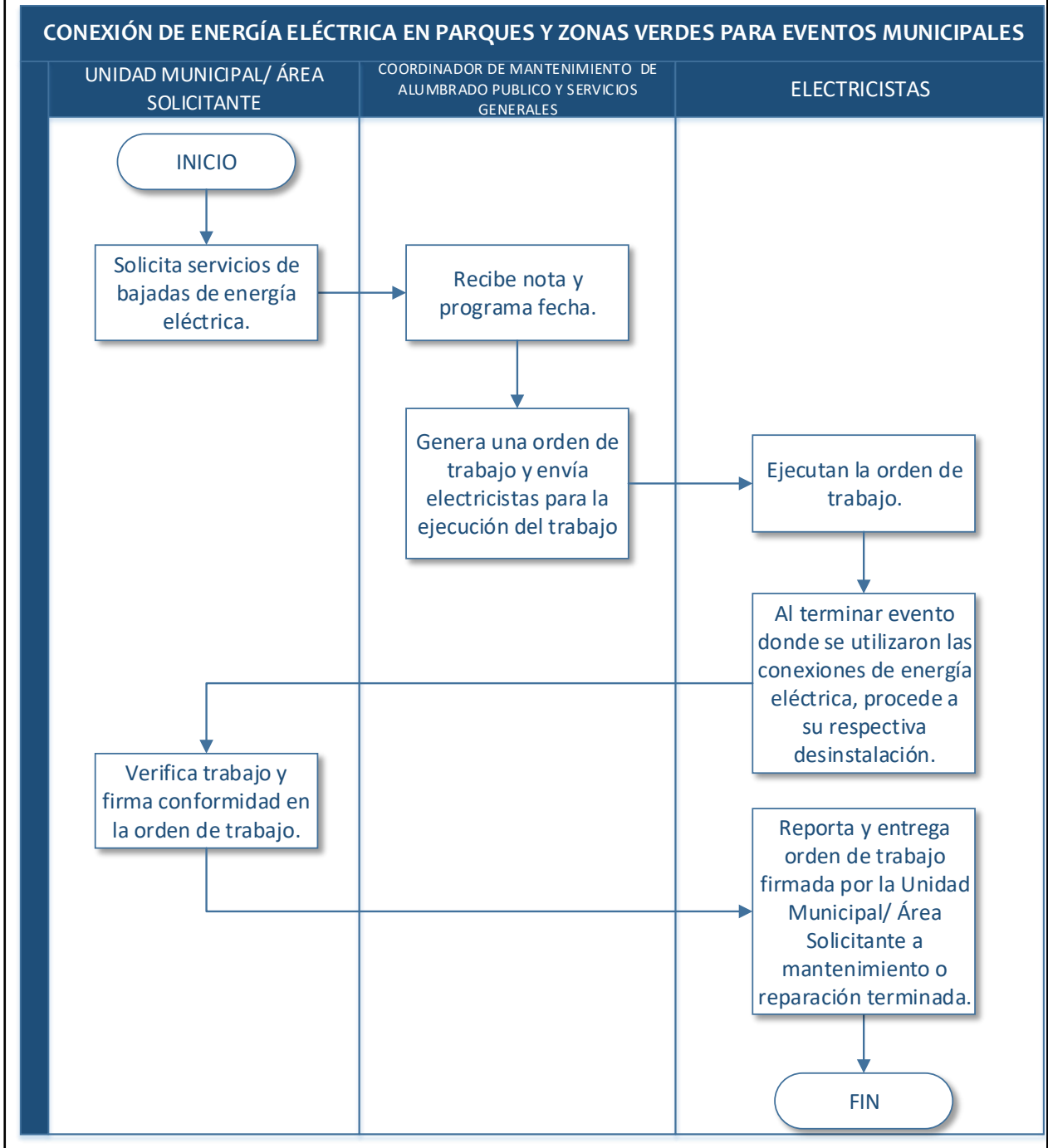
|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |   | <b>CODIGO: APSG05</b> |
|   | <b>Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes para Eventos Municipales</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             |   | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b> |
|-------------|--|---|------------------|
| 1           | Unidad Municipal/<br>Área Solicitante                                | Emite Nota solicitando servicios de bajadas de energía eléctrica en parques y zonas verdes con los siguientes datos:<br>- Lugar<br>- Fecha y hora correspondiente | Memorándum.      |
| 2           | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Recibe nota y anota en programación la fecha solicitada.  |                  |
| 3           | Coordinador de Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales | Genera una orden de trabajo y envía a electricistas para ejecución del trabajo.   | Orden de trabajo |
| 4           | Electricistas  | Ejecutan la orden de trabajo  |                  |
| 5           | Electricistas  | Al terminar evento donde se utilizaron las conexiones de energía eléctrica, procede a su respectiva desinstalación.   |                  |
| 6           | Unidad Municipal/<br>Área Solicitante                                | Verifica trabajo y firma de conformidad en orden de trabajo por el servicio recibido.   |                  |
| 7           | Electricistas  | Reporta y entrega orden de trabajo terminada y debidamente firmada por la Unidad Municipal/ Área Solicitante del servicio.  |                  |
|             |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                  |

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: APSG05</b> |
|   | <b>Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes para Eventos Municipales</b> | <b>FECHA:</b>         |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia Mantenimiento.                             | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales.       |                       |

**Diagrama de Flujo.**






## CONEXIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PARQUES Y ZONAS VERDES PARA ADESCO Y COMUNIDADES EN GENERAL


| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |



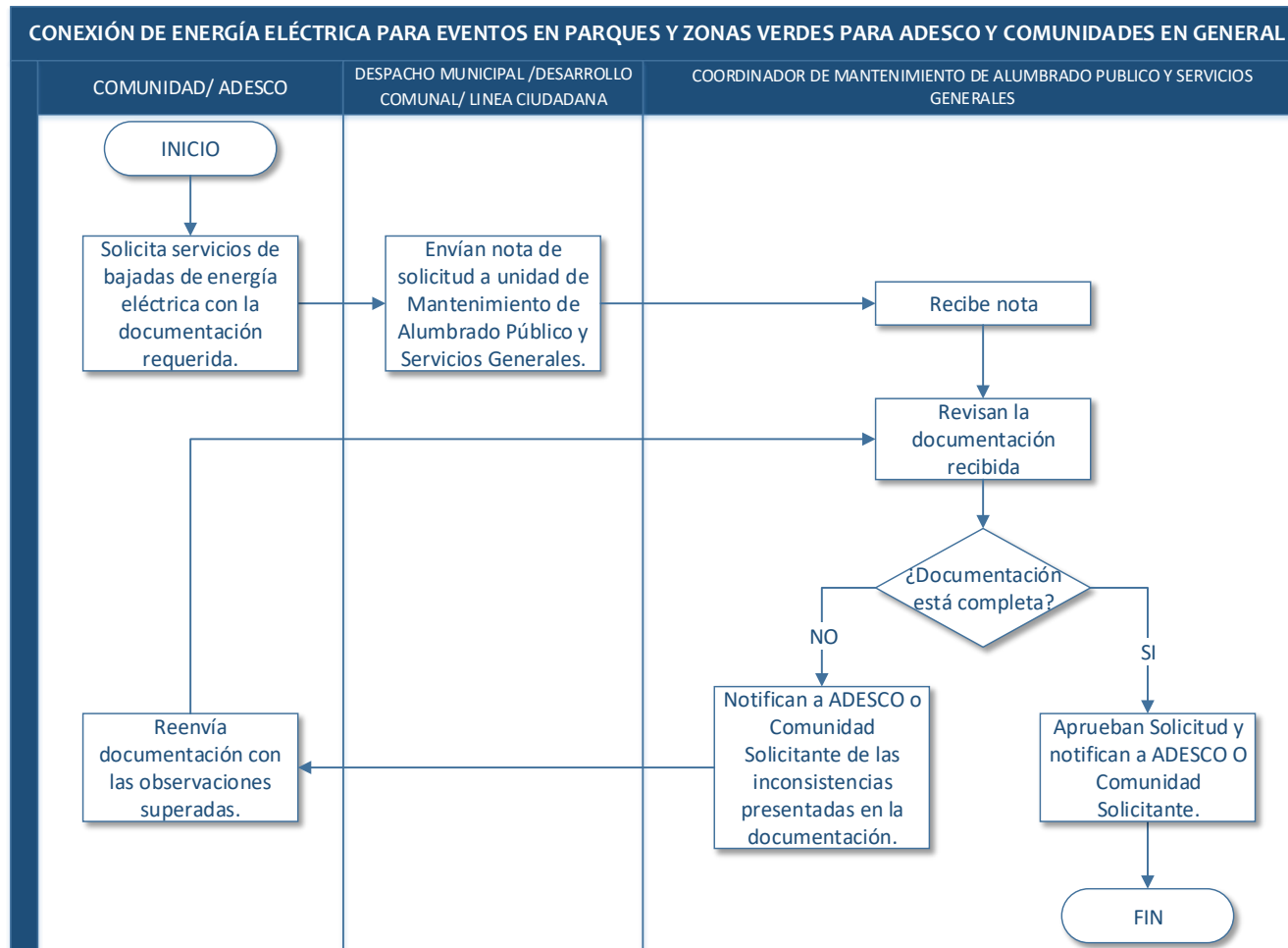
|   |   |   |                       |
|---|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |   | <b>CODIGO: APSG06</b> |
|   | <b>Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes para ADESCO y Comunidades en General</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |   |   | <b>PÁGINA:1/2</b>     |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |   | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

#### Descripción de Actividades

| PASO                  | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO |
|-----------------------|--|---|-----------|
| 1                     | Comunidad/<br>ADESCO   | Envía solicitud debidamente firmada por comunidad o ADESCO solicitante a Despacho municipal o Desarrollo comunal con los siguientes datos:<br>- Petición de solicitud del servicio.<br>- Dirección exacta.<br>- Fotocopia del carné de Ingeniero Electricista vigente, que extiende el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (para el caso de conexiones en baja o media tensión), o fotocopia de Carné de Electricista vigente y autorizado por la SIGET (para el caso de conexiones en baja tensión) de la persona que se encargará de trabajo.<br>- Número de Teléfono o Correo Electrónico para notificar. |           |
| 2                     | Despacho Municipal/<br>Desarrollo Comunal/<br>Línea Ciudadana              | Envían la documentación a unidad de Mantenimiento de Alumbrado público y servicios Generales.   |           |
| 3                     | Coordinador<br>Mantenimiento<br>Alumbrado Público y<br>Servicios Generales | Recibe nota   |           |
| 4                     | Coordinador<br>Mantenimiento<br>Alumbrado Público y<br>Servicios Generales | Revisa la documentación recibida.   |           |
| 5                     | Coordinador<br>Mantenimiento<br>Alumbrado Público y<br>Servicios Generales | ¿Documentación esta completa?   |           |
| 6                     | Coordinador<br>Mantenimiento<br>Alumbrado Público y<br>Servicios Generales | <b>NO:</b> Notifican a ADESCO o Comunidad Solicitante de las inconsistencias presentadas en la documentación.   |           |
| 7                     | Comunidad/ADESCO   | Reenvía documentación con las observaciones superadas.<br>REGRESA AL PASO 4   |           |
| 8                     | Coordinador<br>Mantenimiento<br>Alumbrado Público y<br>Servicios Generales | <b>SI:</b> Aprueban Solicitud y notifican a ADESCO O Comunidad Solicitante.   |           |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO |  |   |           |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: APSG06</b>   |
|   | <b>Conexión de Energía Eléctrica en Parques y Zonas Verdes para ADESCO y Comunidades en General</b> |   |
|   | FECHA:  |   |
|   | VERSIÓN: 01   |   |
|   |   | PÁGINA:2/2  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |   | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |


**Diagrama de Flujo.**






**MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES  
DE OFICINA DE LAS UNIDADES MUNICIPALES  
E INFRAESTRUCTURA DEL PALACIO  
MUNICIPAL**

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

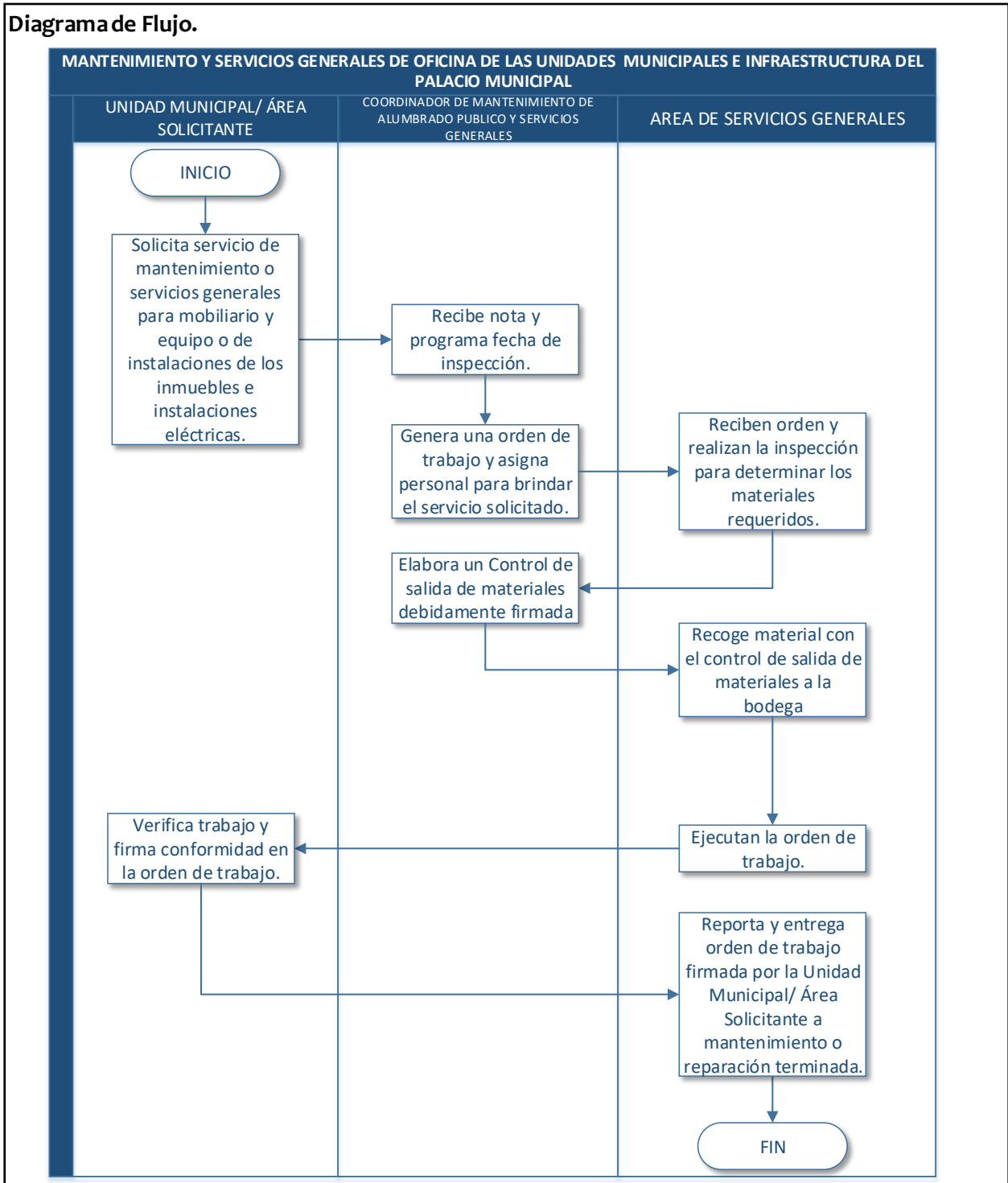
|   |  |  |                       |
|---|--|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |  | <b>CODIGO: APSG07</b> |
|   | <b>Mantenimiento de Servicios Generales de Oficina de las Unidades Municipales e Infraestructura del Palacio Municipal</b> |  | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  |  | <b>PÁGINA:1/2</b>     |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          |  | <b>Unidad Responsable:</b><br>Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales. |                       |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO                        |
|------|---|---|----------------------------------|
| 1    | Unidad Municipal/<br>Área Solicitante                                   | Emite Nota de solicitud de mantenimiento o servicios generales para mobiliario o infraestructura de edificios municipales.  | Memorándum.                      |
| 2    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Programa la inspección de la petición solicitada.   |                                  |
| 3    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Genera una orden de trabajo y asigna al personal para brindar servicio la unidad solicitante.   |                                  |
| 4    | Área de servicios Generales.  | Realiza inspección, verificando el problema para determinar los materiales que se requieran para la reparación o corrección.  |                                  |
| 5    | Coordinador de Mantenimiento de Alumbrado Público y Servicios Generales | Elabora un control de salida de materiales de la bodega Firmada por el Gerente de Mantenimiento o en su defecto un jefe de o coordinador de las unidades de dependencia | Control de Salida de Materiales. |
| 6    | Área de servicios Generales.  | Recoge material con control de salida de material a la bodega.  | Orden de trabajo                 |
| 7    | Área de servicios Generales.  | Ejecuta la orden de trabajo   |                                  |
| 8    | Unidad Municipal/<br>Área Solicitante                                   | Verifica trabajo y firma de conformidad en orden de trabajo por el servicio recibido.   |                                  |
| 9    | Supervisor de Área de servicios Generales.                              | Reporta y entrega orden de trabajo terminada y debidamente firmada por la Unidad Municipal/ Área Solicitante del servicio.  |                                  |
|      |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                                  |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: APSG07</b> |
|   | <b>Mantenimiento de Servicios Generales de Oficina de las Unidades Municipales e Infraestructura del Palacio Municipal</b> | <b>FECHA:</b>         |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Mantenimiento.                          | <b>Unidad Responsable:</b> Mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Generales.  |                       |

**Diagrama de Flujo.**





**CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO  
PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES DE LA ALCALDIA  
MUNICIPAL DE SANTA ANA.**

| UNIDAD   | N° | CÓDIGO | PROCESOS                                   |
|--|----|--------|--|
| MANTENIMIENTO<br>DE ALUMBRADO<br>PÚBLICO Y<br>SERVICIOS<br>GENERALES | 1  | CSM01  | Control de Salida de Materiales            |
|  | 2  | ORT02  | Orden de Trabajo                           |
|  | 3  | ARF03  | Acta de Recepción Final                    |
|  | 4  | ARPo4  | Acta de Recepción Parcial o<br>provisional |
|  | 5  | NRM05  | Nota de requerimiento de Materiales        |

## Control de Salida de Materiales



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
www.santaana.gob.sv

**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**CONTROL DE SALIDA DE MATERIALES** FECHA: \_\_\_\_\_.

| CANTIDAD | DESCRIPCION | PARA USO DE |
|----------|-------------|-------------|
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |
|          |             |             |

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

F. \_\_\_\_\_      F. \_\_\_\_\_      F. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOMBRE QUIEN RECIBE                      NOMBRE ENTREGA                      NOMBRE QUIEN AUTORIZA**

## Orden de Trabajo



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
www.santaana.gob.sv

**GERENCIA DE MANTENIMIENTO**

**ORDEN DE TRABAJO** FECHA: \_\_\_\_\_.

Unidad/ ADESCO Solicitante: \_\_\_\_\_.

Servicio Solicitado: \_\_\_\_\_.

Lugar Donde Realizara el Trabajo: \_\_\_\_\_.

Responsable del Trabajo: \_\_\_\_\_.

| DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO        |   |
|--|---|
|  |   |
| <b>Nombre Del Encargado De La ADESCO</b> | <b>Firma de Conformidad del Trabajo Realizado</b> |
|  |   |



### Acta de Recepción Final



**Alcaldía Municipal  
de Santa Ana**

## ACTA DE RECEPCIÓN FINAL DEL PROYECTO

GENERALIDADES DEL PROYECTO: Nombre del proyecto

Ubicación: \_\_\_\_\_

CERTIFICACIÓN:

Reunidos en: El lugar del proyecto  
Los señores: Abajo firmantes.

Los que suscriben certifican que se procedió a la inspección de los trabajos aprobados según Acuerdo Municipal número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ del año dos mil veinte.

A efecto de revisar y recibir los trabajos contemplados en la respectiva carpeta, a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil veinte. Se procedió a recorrer los trabajos realizados, habiéndose encontrado completamente terminados de acuerdo a plan de oferta.  
Y en fe de lo cual firmamos la presente acta.

|   |   |
|---|---|
| F: _____<br>Nombre<br>Administrador de Contrato | F: _____<br><del>Nombre</del><br>Supervisor |
|---|---|

F: \_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Nombre empresa ejecutora

Página 1

Alcaldía de Santa Ana  Alcaldía de Santa Ana  Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente  2402-7501





Acta de Recepción Parcial/Final de Bienes y Servicios



**ACTAS DE RECEPCION DE BIENES Y SERVICIOS (PARCIAL O FINAL)**

A las \_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_, en las oficinas de la Gerencia de Mantenimiento ubicado en final 10 avenida sur frente a cancha Procovia, Departamento de Santa Ana, REUNIDOS: para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) según ART. 82-BIS Literal E, en relación a proceso denominado "\_\_\_\_\_" para la ejecución del proyecto "\_\_\_\_\_", según Acta número \_\_\_\_\_, con acuerdo municipal número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, con N° de Requerimiento \_\_\_\_\_ y N° de Orden de Compra \_\_\_\_\_ y , por parte de Alcaldía Municipal de Santa Ana , (NOMBRE DE ADMINISTRADOR DE CONTRATO Y CARGO) , (Administrador de Contrato) y por parte de (NOMBRE DE EMPRESA SUMINISTRANTE) el Sr (a) , (REPRESENTANTE DE EMPRESA SUMINISTRANTE); se hace constar la entrega formal de:

| ITEM | DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO | SUB-TOTAL |
|------|-------------|----------|--------|-----------------|-----------|
| 1    |             |          |        |                 |           |
| 2    |             |          |        |                 |           |
| 3    |             |          |        |                 |           |
| 4    |             |          |        |                 |           |

Según consta en factura N° \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ por un monto total de \_\_\_\_\_

Lo anterior se recibe en buenas condiciones y cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas por el administrador de contrato.

F: \_\_\_\_\_

F: \_\_\_\_\_

(NOMBRE REPRESENTANTE)  
DUI:  
Representante  
(NOMBRE EMPRESA)

(NOMBRE)  
(Cargo)  
Alcaldía Municipal de Santa Ana  
Administrador de Contrato



Requerimiento de Materiales



UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL  
REQUERIMIENTO DE COMPRA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS.

PARA: LIC. DENISSE TATIANA NADINE SAAVEDRA CONTRERAS – JEFA UACI

De:  
Fecha:

Asunto:

MONTO ESTIMADO:

- No. Requerimiento: \_\_\_\_\_ [NUMERO a proporcionar por la UACI Y RESERVADO PARA DICHA UNIDAD, en el momento que el requerimiento sea debidamente recepcionado por cumplir con todas todas las exigencias de ley].
- \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ fecha de recepción del requerimiento en la UACI.

Bien o Servicio solicitado:

| NO. | BIEN O SERVICIO | DESCRIPCION | MONTO ESTIMADO | CODIGO PRESUPUESTARIO |
|-----|-----------------|-------------|----------------|-----------------------|
| 1   |                 |             |                |                       |

Descripción:

Justificación:



UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO Y SERVICIOS GENERALES



Administrador del Contrato u Orden de Compra: Nombre de jefe de unidad solicitante

|   |  |
|---|--|
| <p><b>UNIDAD SOLICITANTE</b><br/>Nombre, firma, sello y cargo del solicitante</p> <p>Nombre<br/>cargo</p>                   | <p><b>VISTO BUENO</b><br/>Nombre, firma, sello y cargo del autorizador del gasto</p> <p>Nombre<br/>cargo</p> |
| <p><b>AUTORIZADOR ADMINISTRATIVO</b><br/>Nombre, firma, sello y cargo del autorizador del gasto</p> <p>Nombre<br/>cargo</p> |  |



-----  
**EXCLUSIVO PARA USO PRESUPUESTARIO:**

FONDOS PROPIOS    FODES 25%    FODES 75%    FIDSL    DONACIONES    OTROS |

| Asignación Presupuestaria | Unidad Presupuestaria/ Línea de Trabajo |
|---------------------------|---|
|                           |   |

F: \_\_\_\_\_

Jefa del Departamento de Presupuestos.

Certificación Presupuestaria.



**ANEXO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE USOS  
MÚLTIPLES.**

**CENTRO DE USOS MÚLTIPLES  
(CUM)**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
CENTRO DE USOS MULTIPLES DE LA  
ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA**

OCTUBRE

2020



## ÍNDICE

|  |            |
|--|------------|
| <b>INTRODUCCION .....</b>  | <b>I</b>   |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>   | <b>II</b>  |
| <b>MARCO JURIDICO .....</b>  | <b>1</b>   |
| <b>PROCEDIMIENTOS .....</b>  | <b>6</b>   |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 6          |
| ALCANCE. ....  | 6          |
| REFERENCIAS.....   | 6          |
| RESPONSABILIDADES .....  | 8          |
| DEFINICIONES. ....   | 9          |
| METODOS DE TRABAJO.....  | 10         |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....  | 10         |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE USOS MULTIPLES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....  | 12         |
| <i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO PARA EVENTOS EXTERNOS.</i> .....   | 13         |
| Descripción de Actividades.....  | 14         |
| Diagrama de Flujo.....   | 16         |
| <i>RESERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA EVENTOS INTERNOS, UNIDADES MUNICIPALES.</i> .....   | 18         |
| Descripción de Actividades.....  | 19         |
| Diagrama de Flujo.....   | 20         |
| <i>RESERVACIÓN DE INSTALACIONES CON EXONERACIÓN DE PAGO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS, ONG'S SIN FINES DE LUCRO Y EVENTOS DE BENEFICENCIA.</i> ..... | 22         |
| Descripción de Actividades.....  | 23         |
| Diagrama de Flujo.....   | 25         |
| <i>CANCELACIÓN DE EVENTOS.</i> .....   | 28         |
| Descripción de Actividades.....  | 29         |
| Diagrama de Flujo.....   | 30         |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DEL CENTRO DE USOS MULTIPLES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....                                       | 32         |
| Ficha de Reservación.....  | 33         |
| Ficha de Reprogramación de Eventos.....  | 34         |
| Ficha de Pago de Aranceles por Arrendamiento de Instalaciones .....  | 35         |
| Ficha de Seguro por Daños y Limpieza a las Instalaciones del CUM.....  | 35         |
| Formato de Acuerdo de Arrendamiento.....   | 36         |
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>III</b> |
| <i>Niveles Máximos Permisibles de sonidos y horarios diferenciados</i> .....   | <b>IV</b>  |



## INTRODUCCIÓN

Por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, a través de la Gerencia de Desarrollo Social para el centro de usos múltiples, se ha elaborado el presente manual, con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta unidad que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Social de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos encomendados como Municipalidad para el desarrollo de la comunidad en general y que contribuya a orientar al personal de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifiquen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía.

El presente documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros actuales que operan en el CUM, como para los nuevos miembros que ingresen a futuro a dicha unidad, además de las unidades anexas al CUM.

Permitiendo que cada miembro de la unidad pueda mantener claras sus funciones, evitando así la duplicidad de la misma.

Cabe resaltar que este manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de aprobación o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios que se desarrollan en la Unidad del Centro de Usos Múltiples de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.





## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

**CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.

- **Art. 18.**

**CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA

- **Art. 32.**

SECCION TERCERA

- **Art. 53.**
- **Art. 55.**

SECCION CUARTA

- **Art. 65.**



- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4. Numeral 1 y 23.**
- **Art. 7. Numeral 1 y 2.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO VI**  
DE LA HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL.

**CAPITULO I**  
DE LOS BIENES, INGRESOS Y OBLIGACIONES.

- **Art. 63. Numeral 1, 2 y 5.**
- **Art. 66. Numeral 6.**



- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

CAPITULO UNICO.

- **Art. 156.**

- ❖ **LEY DEL INQUILINATO**

- **CAPITULO II.**  
**DE LOS ARRENDAMIENTOS DE CASAS Y LOCALES**

- **Art. 4.**

- ❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
**CLASES DE INFORMACION.**

**CAPÍTULO I.**  
INFORMACIÓN OFICIOSA.  
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- **Art. 10.**

- ❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

- **TITULO I.**  
**NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.**

**CAPITULO I.**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.



- **Art. 5.**  
CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.
- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

## **CAPITULO II.**

### **DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**



❖ **LEY GENERAL TRIBUTARIA MUNICIPAL**

• **TITULO I.**

**CAPITULO UNICO.  
DISPOSICIONES FUNDAMENTALES.**

APLICACION DE LA NORMA TRIBUTARIA EN EL ESPACIO.

- **Art. 10.**

**CAPITULO IV.  
EXTINCION DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA.**

LUGAR DE PAGO.

- **Art. 33.**

**CAPITULO VI.  
EXENCION DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA MUNICIPAL**

EXENCION.

- **Art. 49.**

CONDICIONES Y REQUISITOS.

- **Art. 50.**



## PROCEDIMIENTOS

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar a conocer el procedimiento a seguir para identificar y lograr la mejor y adecuada logística mediante la realización de diferentes actividades dentro del Centro de Usos Múltiples.

### ALCANCE.

Aplica a todas las actividades de logística para las cuatro direcciones de la Unidad

### REFERENCIAS.

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos del Centro de Usos Múltiples se enlista a continuación:

### ORDENANZAS MUNICIPALES

- ❖ ORDENANZA REGULADORA DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL OCASIONADA POR LA EMISIÓN DE SONIDOS ESTRIDENTES EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA

#### TITULO II.

DISPOSICIONES GENERALES.

#### CAPITULO UNICO.

NIVELES MÁXIMOS PERMISIBLES DE SONIDOS Y HORARIOS DIFERENCIADOS.

- **Art. 4. (Ver Anexos).**



❖ **ORDENANZA CONTRAVENCIONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA**

**TITULO II**  
**DE LAS INFRACCIONES O FALTAS**

**CAPÍTULO I**  
**INFRACCIONES CONTRA EL MEDIO AMBIENTE**

**EMISION DE SONIDOS**

- **Art. 19**

❖ **ORDENANZA REGULADORA PARA EL USO DE LOS SITIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA. "SEGUROS Y LIBRES DE ARMAS"**

**CAPITULO I.**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

- **ART. 1.**

**CAPITULO II.**  
**UTILIZACION DE LOS SITIOS PUBLICOS MUNICIPALES "SEGUROS Y LIBRES DE ARMAS".**

- **ART. 6.**



## **RESPONSABILIDADES.**

### ***Coordinador de CUM***

- Revisar la planificación de la disposición de fechas y áreas para registro de evento.
- Brindar asesoría e información al Usuario sobre las áreas en insumos que proporciona y que convenga según tipo evento solicitado.
- Registrar los eventos solicitados por los usuarios, con los datos requeridos por el CUM.
- Notificar al Usuario aprobaciones de solicitud de exoneración de eventos.
- Extender documentación aprobada al arrendatario que lo faculte para el uso de las instalaciones del CUM.
- Reprogramar fechas de eventos ya registrados.
- Permitir el acceso de entrada para uso de las instalaciones con el Acuerdo de Arrendamiento.

### ***Tesorería Municipal***

- Emitir recibo de pago de aranceles por arrendamiento del Centro de Usos Múltiples.

### ***Asistente Administrativo***

- Permitir el acceso de entrada para uso de las instalaciones con el Acuerdo de Arrendamiento.

### ***Alcalde(sa)***

- Recibir nota para su respectivo estudio (15 días máximos).
- Avalar solicitud de exoneración presentado por el Usuario/Institución debidamente marginado para uso de Instalaciones del CUM.
- Emitir aval al Coordinado del Centro de Usos Múltiples.





## **DEFINICIONES.**

**Exonerar:** Hacer que una persona quede libre de una obligación o un compromiso.

**Acuerdo:** Documento en el que se exponen las obligaciones y derechos que aceptan las partes que lo firman.

**Arrendamiento:** Contrato por el que una de las partes cede a la otra el uso temporal de una cosa, mueble o inmueble, por cierta cantidad de dinero.

**Arrendador:** Persona que da o cede una cosa en arrendamiento.

**Arrendatario:** Que toma o tiene una cosa en arrendamiento.

**Arancel:** Tarifa oficial que determina los derechos que se han de pagar en varios ramos

**Seguro:** Contrato por el cual una compañía, a cambio del pago de una cuota, se compromete a pagar una cantidad de dinero en caso de que se produzca determinado daño o perjuicio.

**Revocar:** Dejar sin valor o efecto una ley, una norma, una disposición o un acuerdo.

**Aval:** Firma que se pone al pie de un documento que sirve de garantía del cumplimiento de cierta cosa o solicitud.



## METODOS DE TRABAJO

### Políticas y Lineamientos

- Someterse al Reglamento de Uso de las Instalaciones del CUM.
- Reparar cualquier daño que sufran las instalaciones producto del mal uso que hicieren el personal de las unidades, ONG`S, que soliciten las instalaciones.
- Reparar cualquier daño que sufran las instalaciones producto del mal uso que hicieren las personas, que asistan al evento del Usuario que solicite las instalaciones.
- El arrendatario deberá cancelar en las oficinas del CUM, además del pago por el inmueble, un seguro por Daños y Limpieza a las Instalaciones, al evento.
- Cuando el arrendatario es por Reservación de Instalaciones para Eventos Internos o **Reservación de Instalaciones por Exoneración de Pago**, deberá aportar insumos de Mantenimiento y Limpieza para las Instalaciones del Centro de Usos Múltiples.
- Devolverse las instalaciones limpias, y condiciones en que fueron entregadas.
- No está permitido ingreso, ni ingerir ningún tipo de bebidas alcohólicas ni fumar dentro o los alrededores de las instalaciones de la Unidad.
- Está prohibido el uso de los corredores para la preparación, tránsito o almacenaje de alimentos.
- No se deberá realizarse proselitismo partidario, desordenes y actos inmorales dentro o los alrededores de la Unidad.
- No deberá sobrepasar de los niveles de sonidos permisibles, lo cual está regulado por la ORDENANZA REGULADORA DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL OCASIONADA POR LA EMISIÓN DE SONIDOS ESTRIDENTES EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA, para mantener el orden y sana convivencia, y así evitar quejas, reclamos de terceros.
- Evitar uso de tirro, cinta ancha, cinta doble cara u otros que puedan dañar las paredes de las instalaciones, para ello se provee a su disposición dos bases metálicas.



- No está permitido la venta de alimentos en el lugar, excepto en el chalet interno de estas instalaciones.
- Se prohíbe uso de confeti y recortes de papel dentro de las instalaciones.
- El Acuerdo de Arrendamiento solo podrá ser revocado por motivos de fuerza mayor o incumplimientos de los requisitos antes mencionados.
- Habiendo Otorgado el Acuerdo de Arrendamiento al arrendatario por el uso de las instalaciones, no habrá devolución de pago efectuado en honor a la reserva del mismo.
- Cuando el Acuerdo de Arrendamiento del evento ya registrado es cancelado o revocado por **Contratación de Arrendamiento para eventos Externos**, el Usuario/Usuario tendrá derecho a un evento en un año, a partir de la fecha que se extendió el Acuerdo de Arrendamiento.
- Todos los miembros y visitantes del Centro de Usos Múltiples deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.




## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE USOS MULTIPLES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD                   | N° | CÓDIGO | PROCESOS   |
|--------------------------|----|--------|--|
| CENTRO DE USOS MULTIPLES | 1  | Co1    | Contratación de Arrendamiento para Eventos Externos  |
|                          | 2  | Co2    | Reservación de Instalaciones para Eventos Internos, unidades municipales   |
|                          | 3  | Co3    | Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia |
|                          | 4  | Co4    | Cancelación de eventos.  |




## PROCEDIMIENTO DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO PARA EVENTOS EXTERNOS.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |  |   |                    |
|---|--|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                       |   | <b>CODIGO: C01</b> |
|   | <b>Contratación de Arrendamiento para Eventos Externos</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE         | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO  |
|------|---------------------|---|--|
| 1    | Usuario             | Solicita por escrito servicio de arrendamiento de las instalaciones del CUM, con los datos de fecha y hora para reserva.  | SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO   |
| 2    | Coordinador del CUM | Revisa planificación de la disposición de fechas y áreas para registro de evento, brindando asesoría e información al Usuario sobre las áreas en insumos que proporciona y que convenga según tipo evento solicitado. |  |
| 3    | Coordinador del CUM | ¿Hay fechas disponibles?  |  |
| 4    | Usuario             | SI: Si Hay fechas disponibles, confirma el evento. (SALTA AL PASO 8)  | FICHA DE REGISTRO DE EVENTO (Original/Usuario y Copia/CUM)   |
| 5    | Coordinador del CUM | NO: Proporciona otras fechas y horarios.  |  |
| 6    | Usuario             | ¿el Usuario confirma cambio de fecha para evento?<br>NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO  |  |
| 7    | Usuario             | SI: (REGRESA AL PASO 4)   |  |
| 8    | Coordinador del CUM | Llena ficha de registro y ficha para pago de aranceles del arrendamiento, para emitirla al Usuario  |  |
| 9    | Usuario             | Paga de aranceles por un monto de \$ 110 en Tesorería Municipal (15 días hábiles para pago)   |  |
| 10   | Tesorería Municipal | Emite recibo de pago de aranceles por arrendamiento del Centro de Usos Múltiples.   | Recibo de pago   |
| 11   | Usuario             | Presenta Recibo de pago, ficha de registro, DUI del arrendatario, en las oficinas del CUM para reserva final, emisión y firma de Acuerdo de arrendamiento, y se cancela seguro por                                    | Recibo de pago (original y copia)<br>Ficha de registro (Original y Copia)<br>DUI del arrendatario (Original y Copia) |

|   |  |   |                    |
|---|--|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                       |   | <b>CODIGO:C01</b>  |
|   | <b>Contratación de Arrendamiento para Eventos Externos</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 2/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |

|    |                                 |  |  |
|----|---------------------------------|--|--|
|    |                                 | limpieza y daños a las instalaciones por un monto de \$30 (5 días hábiles)   |  |
| 12 | Coordinador del CUM             | Completa datos del Usuario, mobiliario e insumos a suministrar en el Acuerdo de arrendamiento, para uso de las instalaciones en fechas acordadas |  |
| 13 | Coordinador del CUM             | Emita Acuerdo de Arrendamiento al Usuario  | Acuerdo de Arrendamiento (Original/Usuario, Copia/Cum)   |
| 14 | Usuario                         | Presentar toda la documentación que lo faculta para el uso de las instalaciones un día hábil antes de la fecha del evento.                       | Ficha de registro<br>Recibo de pago de aranceles<br>Fotocopia de DUI<br>Acuerdo de Arrendamiento |
| 15 | Coordinador del CUM o Asistente | Acceso de entrada para uso de las instalaciones.   |  |
| 16 |                                 | Fin del Procedimiento  |  |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: C01**

**Contratación de Arrendamiento para  
Eventos Externos**

**FECHA:**

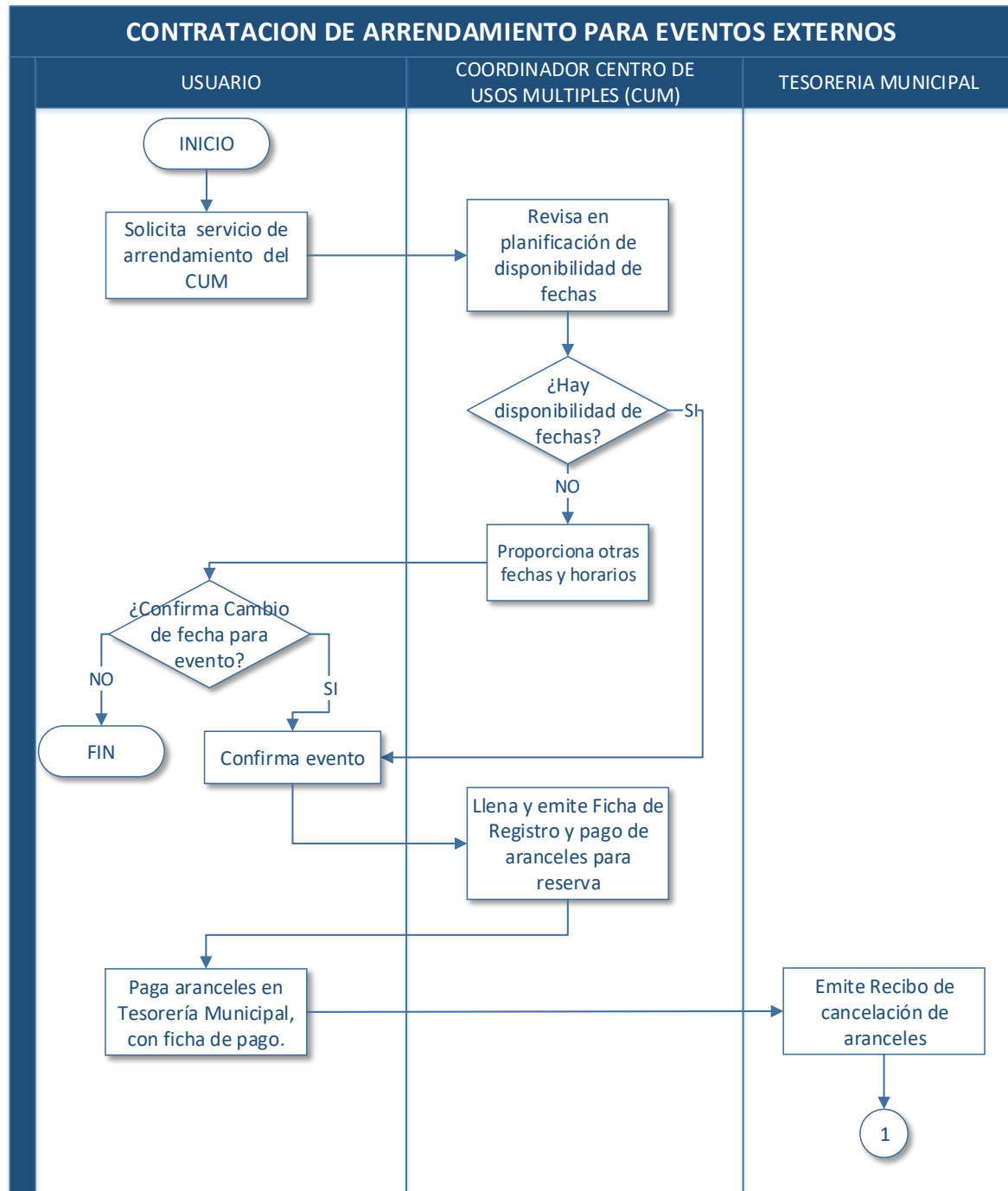
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 3/4**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de  
Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Centro de  
Usos Múltiples (CUM)

**Diagrama de Flujo**







**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: C01**

**Contratación de Arrendamiento para  
Eventos Externos**

**FECHA:**

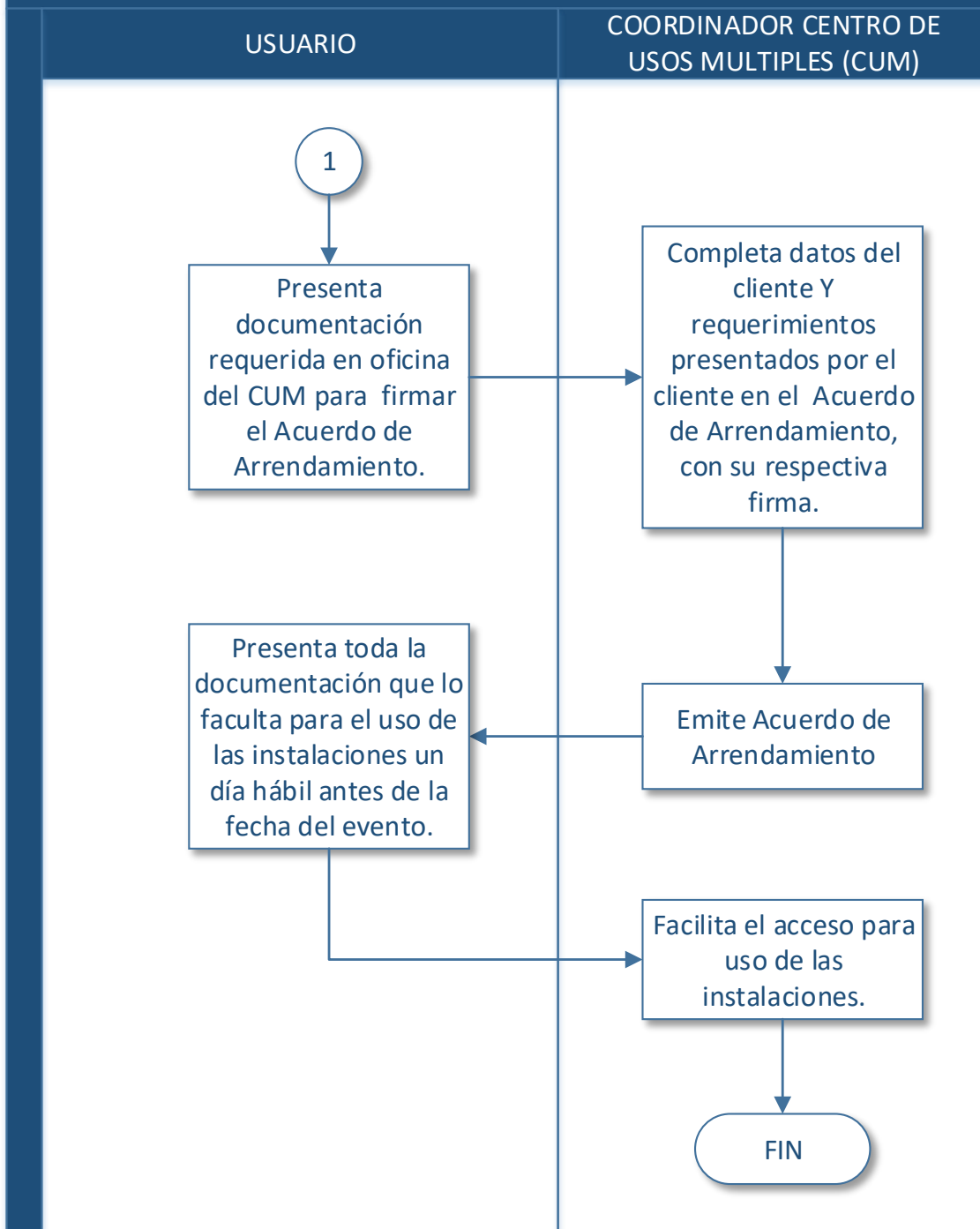
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 4/4**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de  
Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Centro de  
Usos Múltiples (CUM)


**CONTRATACION DE ARRENDAMIENTO PARA EVENTOS EXTERNOS**






## RESERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA EVENTOS INTERNOS, UNIDADES MUNICIPALES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

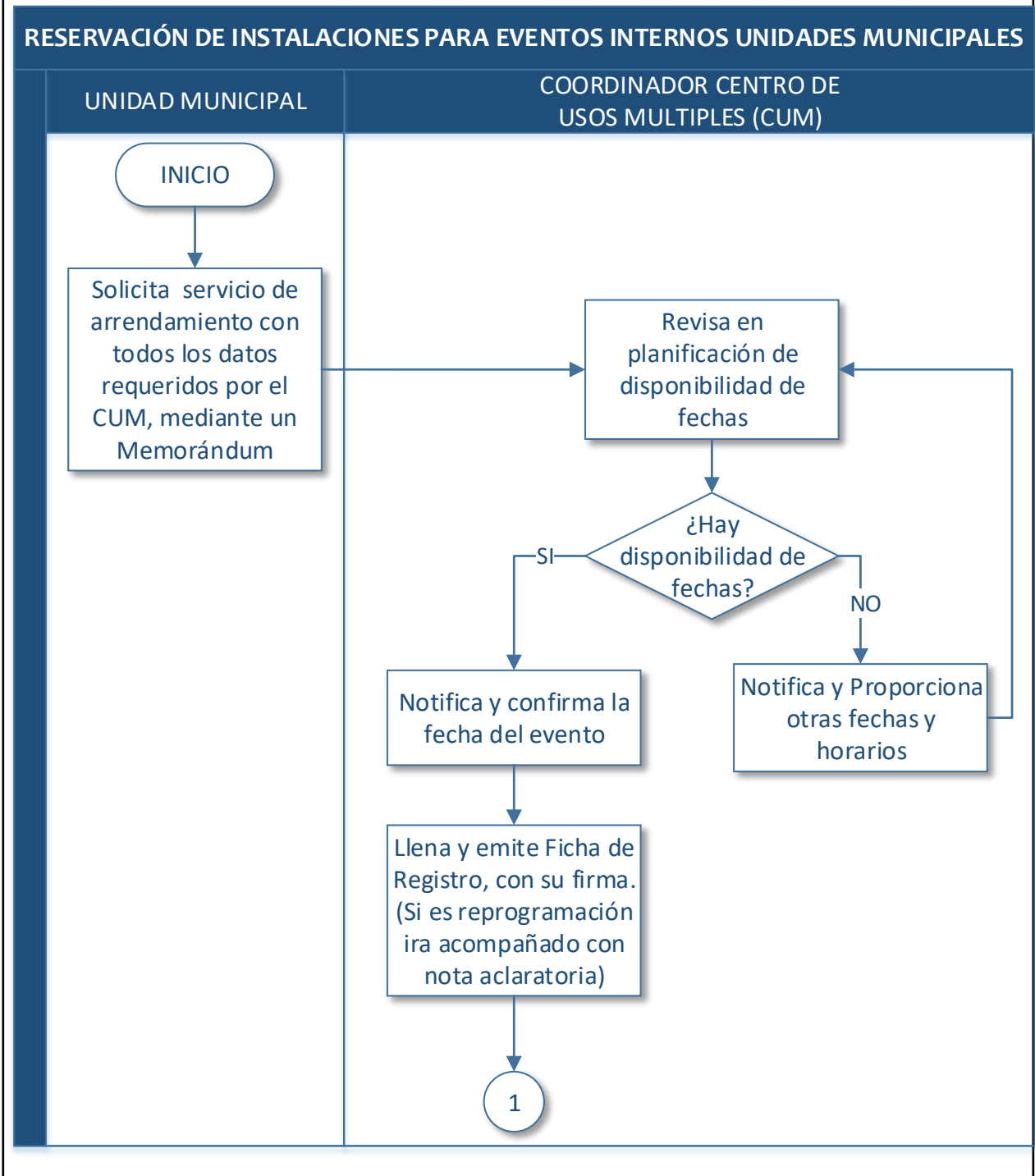
|   |  |   |                    |
|---|--|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |   | <b>CODIGO: C02</b> |
|   | <b>Reservación de Instalaciones para Eventos Internos Unidades Municipales</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/3</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE                     | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO  |
|------|---------------------------------|---|--|
| 1    | Unidad Municipal                | Solicita por medio de memorándum el servicio de arrendamiento de las instalaciones del CUM, con los datos de fecha, hora y requerimiento de mobiliario e insumos para su reserva. | Memorándum   |
| 2    | Coordinador del CUM             | Revisa planificación de la disposición de fechas y áreas para registro de evento.   |  |
| 3    | Coordinador del CUM             | SI: Si Hay fechas disponibles notifica a la unidad municipal y se confirma evento para llenar ficha de registro (PASA AL PASO 5)  | FICHA DE REGISTRO DE EVENTO (Original/Usuario y Copia/CUM)   |
| 4    | Coordinador del CUM             | NO: Proporciona otras fechas y horarios, realizando nota aclaratoria de reprogramación de fechas (VUELVE AL PASO 2)   | Nota aclaratoria   |
| 5    | Coordinador del CUM             | Completa datos de La Unidad, mobiliario e insumos a suministrar en Acuerdo de arrendamiento con su respectiva firma, para uso de las instalaciones en fechas acordadas.           | Acuerdo de Arrendamiento (Original/Unidad Municipal, Copia/ Cum)   |
| 6    | Unidad Municipal                | Recibe y firma Acuerdo de arrendamiento, Ficha de registro, Memorándum de solicitud (si se reprograma fecha ira acompañado con nota aclaratoria).                                 |  |
| 7    | Unidad Municipal                | Presentar toda la documentación que lo faculta para el uso de las instalaciones un día hábil antes de la fecha del evento.  | Memorándum de solicitud<br>Ficha de reserva<br>Acuerdo de arrendamiento<br>Nota Aclaratoria (aplica si hubo reprogramación de fecha) |
| 8    | Coordinador del CUM o Asistente | Facilita el acceso para uso de las instalaciones.   |  |
| 9    |                                 | Fin del Procedimiento   |  |

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: C02</b> |
|   | <b>Reservación de Instalaciones para Eventos Internos Unidades Municipales</b> | <b>FECHA:</b>      |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/3</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM)                      |                    |

**Diagrama de Flujo.**





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: C02**

**Reservación de Instalaciones para Eventos Internos Unidades Municipales**

**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 3/3**

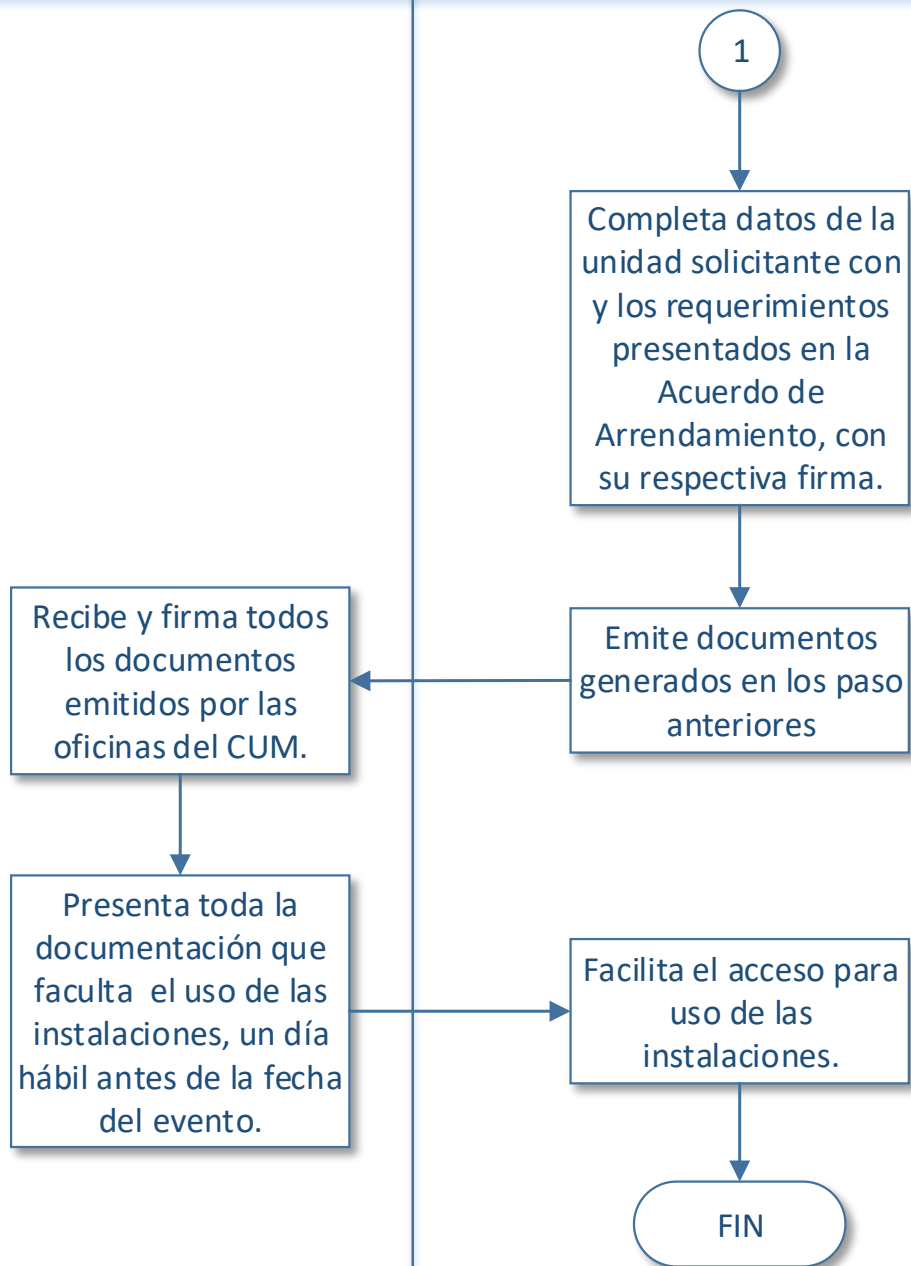
**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Centro de Usos Múltiples (CUM)

**RESERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA EVENTOS INTERNOS UNIDADES MUNICIPALES**

**UNIDAD MUNICIPAL**


**COORDINADOR CENTRO DE USOS MULTIPLES (CUM)**






**RESERVACIÓN DE INSTALACIONES CON  
EXONERACIÓN DE PAGO PARA  
INSTITUCIONES PÚBLICAS, ONG'S SIN FINES  
DE LUCRO Y EVENTOS DE BENEFICENCIA.**

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |   | <b>CODIGO: C03</b> |
|   | <b>Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's Sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 1/5</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |


**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE         | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO           |
|------|---------------------|---|---------------------|
| 1    | Usuario             | Lleva una nota de petición de exoneración dirigida al Despacho Municipal con motivo, justificación del evento y todos los datos requeridos: Nombre de la Institución/Usuario, Número de teléfono y correo electrónico<br>Fecha, hora, mobiliario e insumos a utilizar, para estudio del caso. |                     |
| 2    | Despacho Municipal  | Recibe nota para su respectivo estudio. (15 días máximo)  |                     |
| 3    | Despacho Municipal  | ¿Acredita exoneración el evento solicitado?   |                     |
| 4    | Despacho Municipal  | SI: Remite al coordinador del CUM solicitud presentada por el Usuario, con el aval de exoneración marginado por el alcalde(sa) para uso de Instalaciones del CUM. (SALTA AL PASO 6)   | Aval de Exoneración |
| 5    | Despacho Municipal  | NO: Notifica al Usuario de rechazo de exoneración y opción de recurrir al procedimiento para Contratación de Eventos Externos.<br>FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                     |
| 6    | Coordinador del CUM | Notifica al Usuario por vía telefónica o correo electrónico la aprobación de exoneración y hace verificación de fechas en la planificación.   |                     |

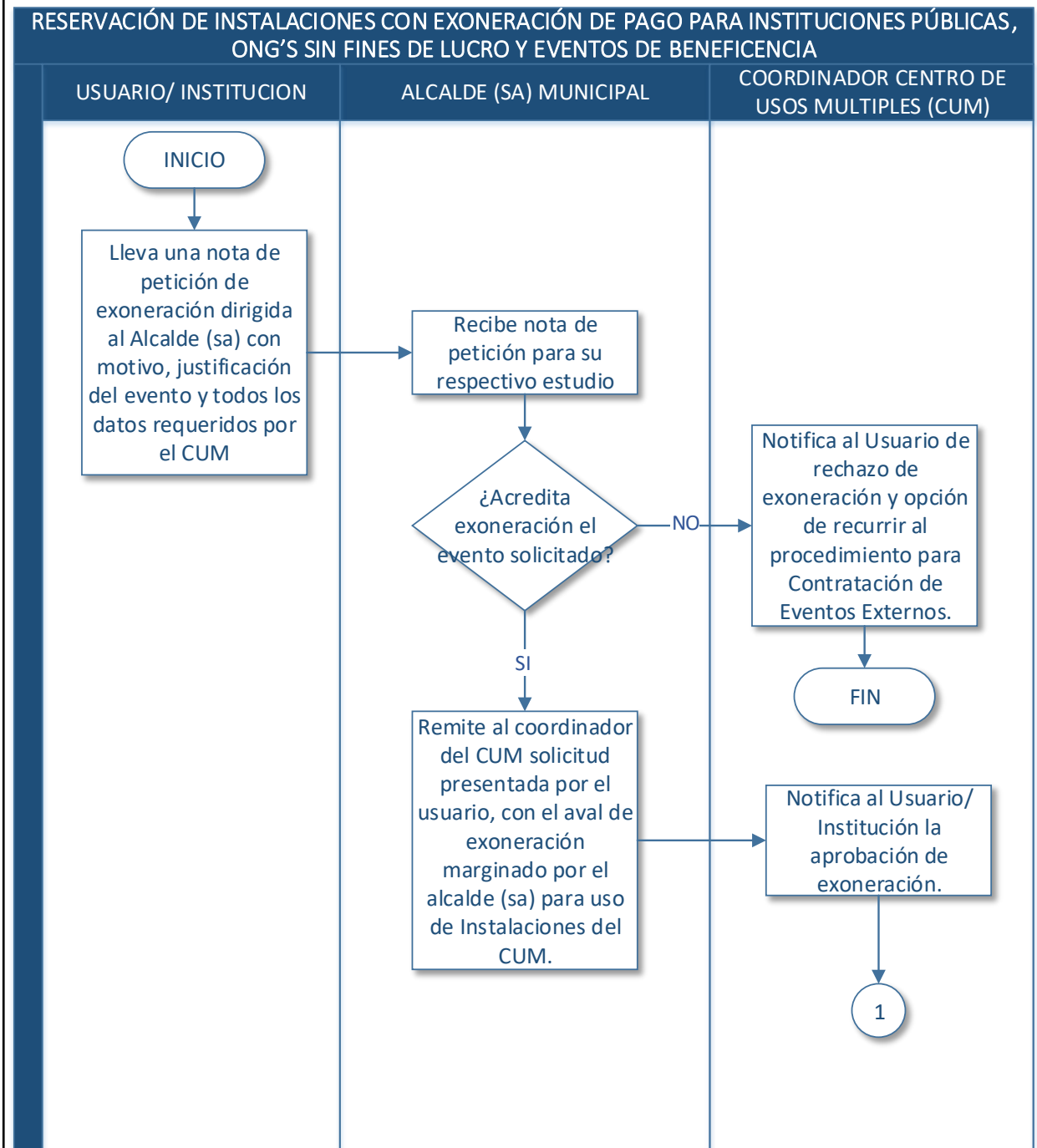
|   |   |   |                    |
|---|---|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |   | <b>CODIGO: C03</b> |
|   | <b>Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's Sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 2/5</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |


|    |                                 |  |   |
|----|---------------------------------|--|---|
| 7  | Coordinador del CUM             | SI: Si Hay fechas disponibles se confirma evento con Institución/Usuario para llenar ficha de registro (PASA AL PASO 9)  | FICHA DE REGISTRO DE EVENTO (Original/Usuario y Copia/CUM)  |
| 8  | Coordinador del CUM             | NO: Proporciona otras fechas y horarios, realizando nota aclaratoria de reprogramación de fechas (VUELVE AL PASO 6)  | Nota aclaratoria  |
| 9  | Institución/ Usuario            | Presenta datos de la institución/Usuario, DUI del arrendatario (en caso de personas naturales), en las oficinas del CUM para reserva final, emisión de Acuerdo de arrendamiento (5 días hábiles) | DUI (si es persona natural) (Original y Copia)  |
| 10 | Coordinador del CUM             | Completa datos de la Institución/Usuario, mobiliario e insumos a suministrar en el Acuerdo de arrendamiento con su respectiva firma, para uso de las instalaciones en fechas acordadas.          | Acuerdo de Arrendamiento (Original/(Institución/Usuario), Copia/ Cum)   |
| 11 | Institución/ Usuario            | Recibe y firma Acuerdo de arrendamiento, Ficha de registro, y Solicitud y Aval de Exoneración del Evento. (Si se reprograma la fecha solicitada ira acompañado con nota aclaratoria).            |   |
| 12 | Institución/ Usuario            | Presentar toda la documentación que lo faculta para el uso de las instalaciones un día hábil antes de la fecha del evento.   | Solicitud y Aval de Exoneración del Evento<br>Ficha de reserva<br>Acuerdo de arrendamiento<br>Nota Aclaratoria (aplica si hubo reprogramación de fecha) |
| 13 | Coordinador del CUM o Asistente | Facilita el acceso para uso de las instalaciones.  |   |
| 14 |                                 | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |   |

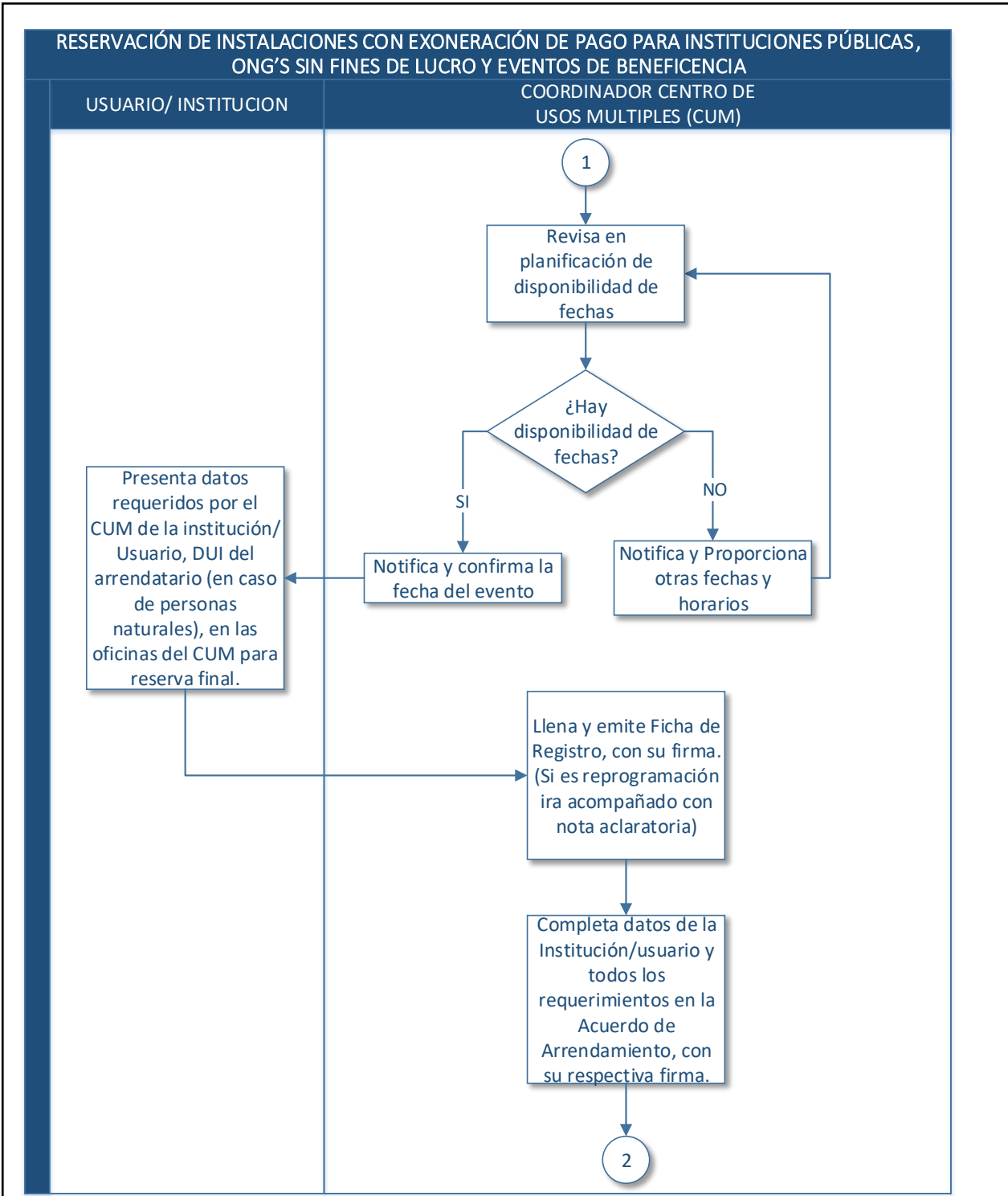



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: C03</b>  |
|   | <b>Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's Sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia</b> | <b>FECHA:</b>   |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 3/5</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |

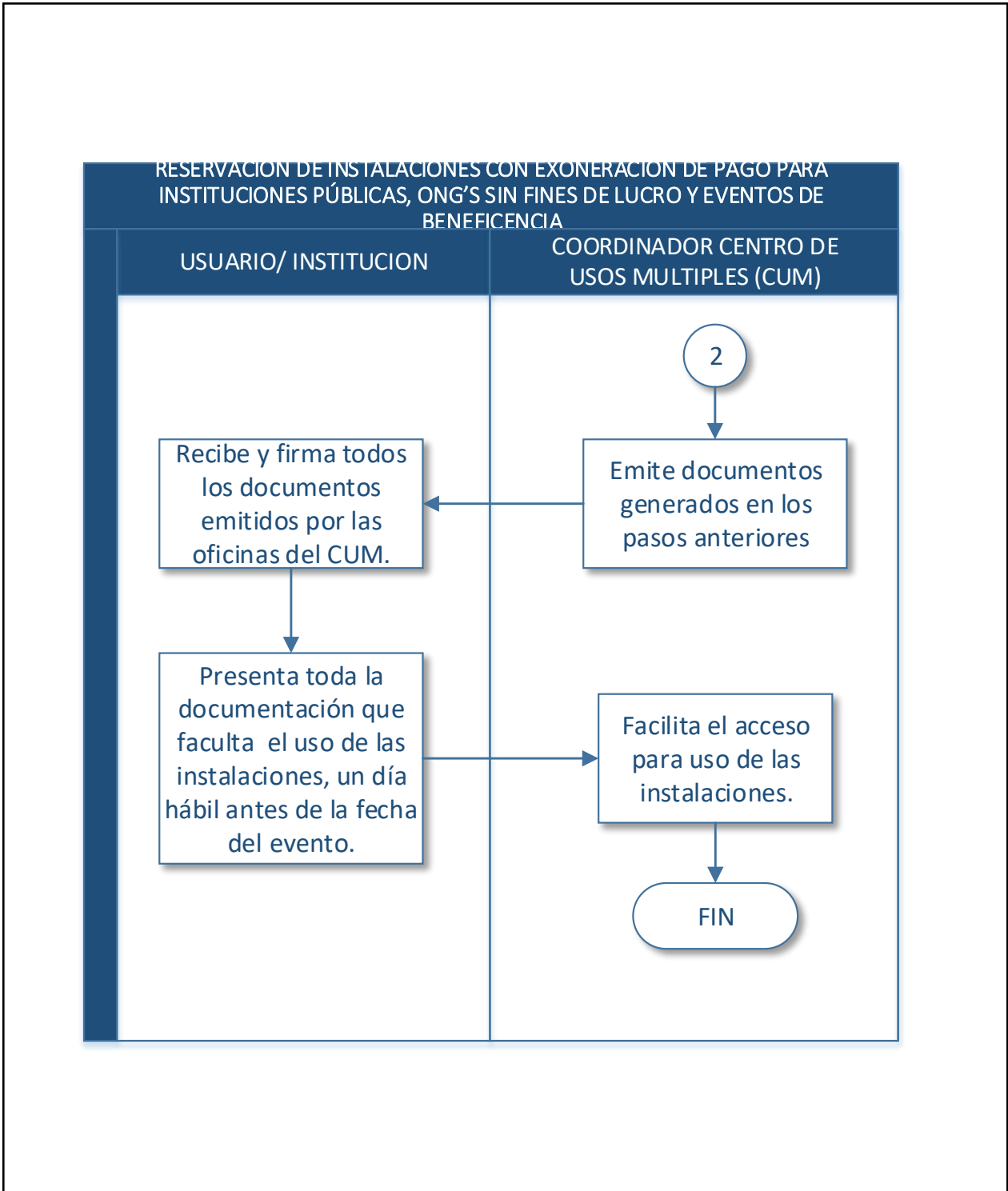
**Diagrama de Flujo.**



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: C03</b>  |
|   | <b>Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's Sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia</b> | <b>FECHA:</b>   |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 4/5</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |




|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: C03</b>  |
|   | <b>Reservación de Instalaciones con Exoneración de Pago para Instituciones Públicas, ONG's Sin Fines de Lucro y Eventos de Beneficencia</b> | <b>FECHA:</b>   |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 5/5</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |






## CANCELACIÓN DE EVENTOS.

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

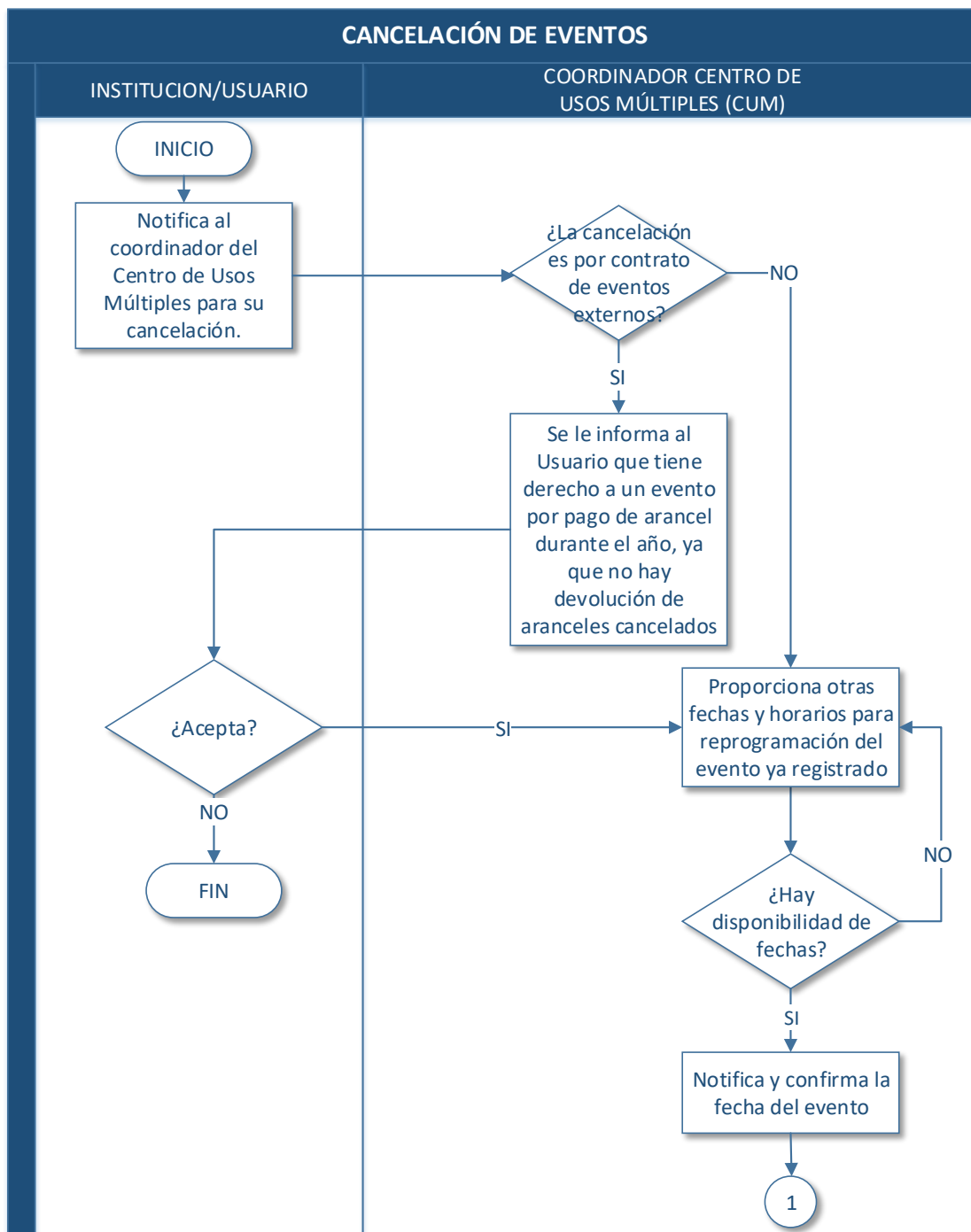
|   |                               |   |                    |
|---|-------------------------------|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>          |   | <b>CODIGO:C04</b>  |
|   | <b>Cancelación de Eventos</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |                               |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |                               |   | <b>PÁGINA: 1/3</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                               | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |


**Descripción de Actividades.**

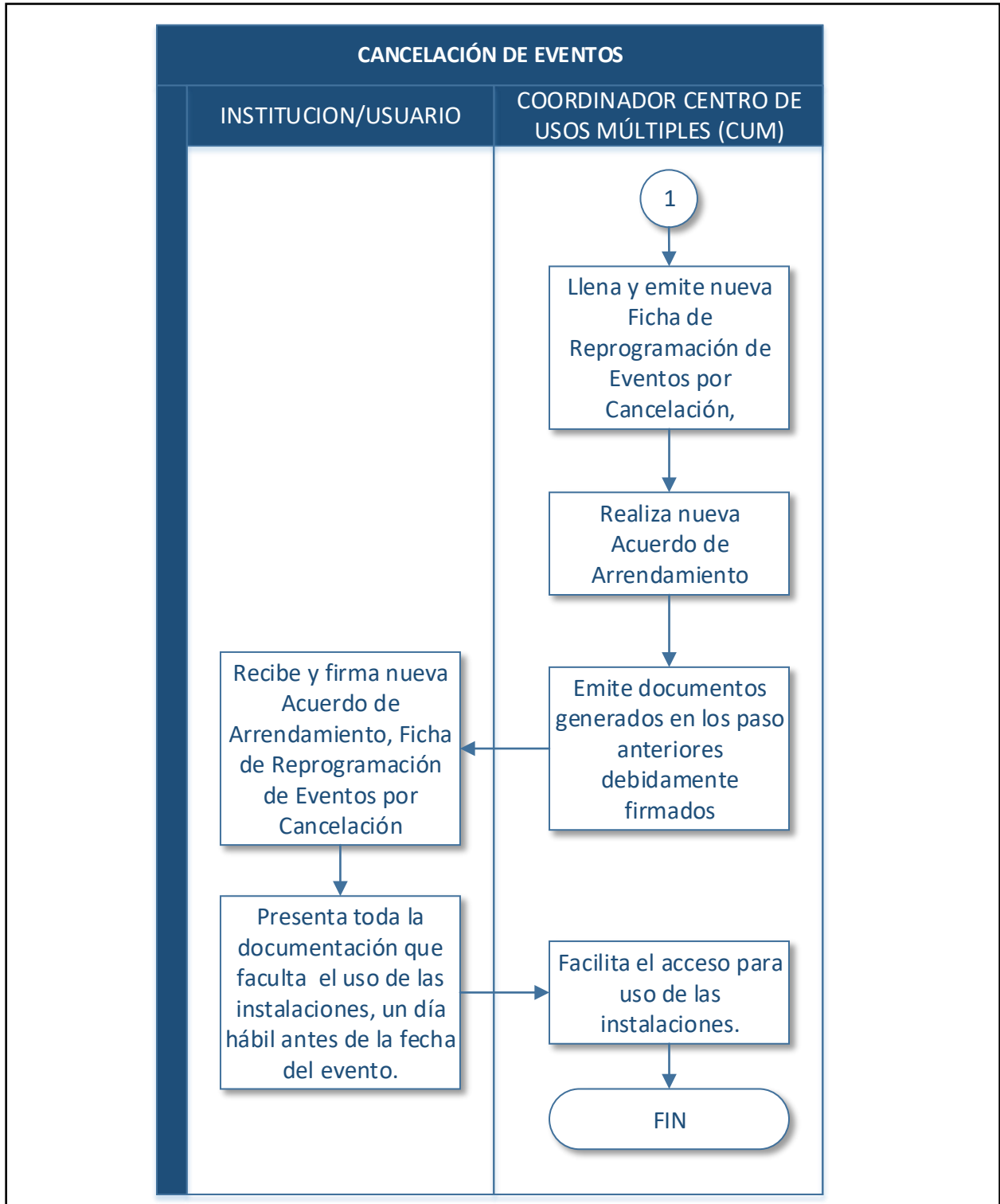
| PASO | RESPONSABLE                     | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO  |
|------|---------------------------------|--|--|
| 1    | Usuario                         | Notifica al coordinador del Centro de Usos Múltiples para su cancelación. (15 días de anticipación).                       |  |
| 2    | Coordinador del CUM             | ¿La cancelación es por contrato de eventos externos?   |  |
| 3    | Coordinador del CUM             | SI: Se le informa al Usuario del derecho a un evento por pago de arancel durante el año. (SALTA AL PASO 5)                 |  |
| 4    | Coordinador del CUM             | NO: Proporciona otras fechas y horarios para reprogramación del evento ya registrado                                       |  |
| 5    | Coordinador del CUM             | Si Hay fechas disponibles se confirma evento para llenar nueva Ficha de Reprogramación de Eventos por Cancelación          | Ficha de Reprogramación de Eventos por Cancelación     |
| 6    | Coordinador del CUM             | Realiza nuevo Acuerdo de Arrendamiento   | Acuerdo de Arrendamiento (Original/Usuario, Copia/CUM) |
| 7    | Usuario                         | Recibe y firma nuevo Acuerdo de arrendamiento, Ficha de Reprogramación de Eventos por Cancelación                          |  |
| 8    | Usuario                         | Presentar toda la documentación que lo faculta para el uso de las instalaciones un día hábil antes de la fecha del evento. |  |
| 9    | Coordinador del CUM o Asistente | Acceso de entrada para uso de las instalaciones.   |  |
| 10   |                                 | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |  |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                      | <b>CODIGO:C04</b>  |
|   | <b>Cancelación de Eventos</b>                             | <b>FECHA:</b>      |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/3</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |                    |

**Diagrama de Flujo.**



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>          | <b>CODIGO:C04</b>   |
|   | <b>Cancelación de Eventos</b> | <b>FECHA:</b>   |
|   |                               | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                               | <b>PÁGINA: 3/3</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                               | <b>Unidad Responsable:</b> Centro de Usos Múltiples (CUM) |






## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DEL CENTRO DE USOS MULTIPLES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD                         | N° | CÓDIGO | PROCESOS   |
|--------------------------------|----|--------|--|
| CENTRO<br>DE USOS<br>MULTIPLES | 1  | FAE01  | FICHA DE RESERVACION   |
|                                | 2  | FAR02  | FICHA DE REPROGRAMACION DE<br>EVENTOS                                  |
|                                | 3  | FPA03  | FICHA DE PAGO DE ARRANCELES POR<br>ARRENDAMIENTO DE<br>INSTALACIONES   |
|                                | 4  | FSC04  | FICHA DE SEGURO POR DAÑOS Y<br>LIMPIEZA A LAS INSTALACIONES DEL<br>CUM |
|                                | 5  | FAA05  | FORMATO DE ACUERDO DE<br>ARRENDAMIENTO                                 |





## Ficha de Reservación



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gov.cr

CENTRO DE USOS MÚLTIPLES MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO

---

**FICHA DE RESERVACIÓN**

**I. DATOS DE ARRENDAMIENTO:**

**Tipo de evento**                      Externo         Interno         Por exoneración  

**Zona Preferida:**      Salón         Zona Verde  

**II. DATOS GENERALES**

Nombre del Usuario/ Institución: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**III. DATOS DEL EVENTO**

**Tipo de Evento:**

Celebraciones       Congresos/Convenciones       Cultural/Espectáculos       Académicos

Otros       Especifique: \_\_\_\_\_

Nombre del Evento: \_\_\_\_\_

Fecha Preferida: \_\_\_\_\_


Hora de Preferencia de: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_


**Mobiliario e Insumos**


| SILLAS | MESAS | MANTELES |        | OTROS |
|--------|-------|----------|--------|-------|
|        |       | BLANCOS  | AZULES |       |
|        |       |          |        |       |


---

Calle El Palmer 14 Avenida Sur y 35 Calle Poniente, esquina opuesta a Escuela Tomas Medina  
Teléfono 2440-8431

 Alcaldía de Santa Ana


 Alcaldía de Santa Ana

 Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente

 2402 - 7500



## Ficha de Reprogramación de Eventos



**Alcaldía Municipal  
de Santa Ana**  
www.santaana.gob.cr

**CENTRO DE USOS MÚLTIPLES MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO**

---

**FICHA DE REPROGRAMACIÓN DE EVENTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Nombre del Usuario/ Institución: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**II. DATOS DEL EVENTO**

Zona Preferida:      Salón            Zona Verde     

**Tipo de Evento:**

Celebraciones       Congresos/Convenciones       Cultural/Espectáculos       Académicos

Otros       Especifique: \_\_\_\_\_

Nombre del Evento: \_\_\_\_\_

Fecha Preferida: \_\_\_\_\_


Hora de Preferencia de: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_


**Mobiliario e Insumos**


| SILLAS | MESAS | MANTELES |        | OTROS |
|--------|-------|----------|--------|-------|
|        |       | BLANCOS  | AZULES |       |
|        |       |          |        |       |


---

Colonia El Palmer 54 Avenida Sur y 35 Calle Poniente, esquina opuesta a Escuela Tomas Medina  
Teléfono 2440-8433

 Alcaldía de Santa Ana

 Alcaldía de Santa Ana

 Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente

 2402 - 7500



## Ficha de Pago de Aranceles por Arrendamiento de Instalaciones



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.sv

---

**CENTRO DE USOS MÚLTIPLES MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO**  
*Colonia El Palmar 14 Avenida Sur y 35 Calle Poniente, esquina opuesta a Escuela Tomas Medina*

**FICHA DE PAGO DE ARANCELES POR ARRENDAMIENTO DE INSTALACIONES**

**NOMBRE DEL USUARIO:**

**DETALLE:** *Pago de aranceles por arrendamiento de instalaciones del Centro de Usos Múltiples de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.*

**CANTIDAD A PAGAR:** \$110

F. \_\_\_\_\_  
*Licda. Iris Esmeralda Arana Villareal*  
*Coordinador de Centro de Usos Múltiples*

 Alcaldía de Santa Ana Alcaldía de Santa Ana Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente 2402 - 7500

## Ficha de Seguro por Daños y Limpieza a las Instalaciones del CUM



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.sv

---

**CENTRO DE USOS MÚLTIPLES MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO**  
*Colonia El Palmar 14 Avenida Sur y 35 Calle Poniente, esquina opuesta a Escuela Tomas Medina*

**SEGURO POR DAÑOS Y LIMPIEZA A LAS INSTALACIONES**

**NOMBRE DEL USUARIO:**

**DETALLE:** *Pago de seguro por Daños y Limpieza a las instalaciones del Centro de Usos Múltiples de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.*

**CANTIDAD A PAGAR:** \$30.

**RECIBE:**

F. \_\_\_\_\_  
*Licda. Iris Esmeralda Arana Villareal*  
*Coordinador de Centro de Usos Múltiples*

/

 Alcaldía de Santa Ana Alcaldía de Santa Ana Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente 2402 - 7500



Formato de Acuerdo de Arrendamiento



Alcaldía Municipal de Santa Ana  
www.santaana.gob.sv

CENTRO DE USOS MÚLTIPLES MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO

**ACUERDO DE ARRENDAMIENTO**

Por el presente documento, el (la) Coordinador(a) del Centro de Usos Múltiples \_\_\_\_\_ y que en su facultad de arrendador, otorga el uso del Salón/Zona verde, del Centro de Usos Múltiples Monseñor Oscar Arnulfo Romero ubicado en Colonia El Palmar 14 Avenida Sur y 35 Calle Poniente a \_\_\_\_\_ con N° de DUI: \_\_\_\_\_ del domicilio de \_\_\_\_\_ y que en su calidad de arrendatario realice el evento denominado \_\_\_\_\_ para el (los) día (s) \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, desde \_\_\_\_\_ hrs. hasta \_\_\_\_\_ hrs., haciendo uso de los siguientes recursos:

| SILLAS | MESAS | MANTELES |        | OTROS |
|--------|-------|----------|--------|-------|
|        |       | BLANCOS  | AZULES |       |
|        |       |          |        |       |

Por tanto, el Coordinador del Centro de Usos Múltiples hace conocimiento al arrendatario que para hacer uso del mismo deberá cumplir con los siguientes requerimientos, o se suspenderá la actividad inmediatamente:

1. Someterse al **Reglamento y Políticas de Uso de las instalaciones**; (Anexo a la presente).
2. Reparar cualquier daño que sufran las instalaciones, producto del mal uso que hicieren las personas que asistan al evento.
3. Devolver las instalaciones limpias.

Colonia El Palmar 14 Avenida Sur y 35 Calle Poniente, esquina oeste a Escuela Tomas Medina  
Teléfono 2449-8432



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.cr

CENTRO DE USOS MÚLTIPLES MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO

4. No está permitido ingresar ningún tipo de **bebidas alcohólicas ni fumar.**
5. No está permitido el uso del sonido institucional.
6. Está prohibido utilizar los corredores para colocar alimentos.
7. No deberá realizarse proselitismo partidario, desórdenes ni actos inmorales.
8. Está prohibido preparar alimentos en estas instalaciones.
9. Evitar el Uso de tirro, cinta ancha, cinta doble cara u otros que puedan dañar las paredes de las instalaciones, para ello tenemos a su disposición dos bases metálicas.
10. No está permitida la venta de alimentos en el lugar, excepto la del Chalet interno.
11. Se prohíbe Usar confeti y recortes de papel dentro de las instalaciones.
12. Esta autorización solo podrá ser revocada por motivos de **fuerza mayor** o incumplimiento de los requisitos antes mencionados.

El arrendatario manifiesta su conformidad y aceptación de los requerimientos establecidos por el arrendado obligándose a su fiel y estricto cumplimiento, suscribiendo el presente documento en doble ejemplar en la ciudad de Santa Ana, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

F. \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

Licda. Iris Esmeralda Arana Villareal  
Coordinador de Centro de Usos Múltiples  
Arrendador

Arrendatario

Colonía El Palmer 14 Avenida Sur y 35 Calle Poniente, esquina opuesta a Escuela Tomas Medina  
Teléfono 2440-8833



Alcaldía de Santa Ana



Alcaldía de Santa Ana



Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente



2402 - 7500



CENTRO DE USOS MÚLTIPLES

# ANEXOS

# **ORDENANZA REGULADORA DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL OCASIONADA POR LA EMISIÓN DE SONIDOS ESTRIDENTES EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA**

## **TITULO II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **CAPITULO UNICO**

##### **Niveles Máximos Permisibles de sonidos y horarios diferenciados**

**ART. 4.** Con el objetivo de prevenir y controlar la contaminación ambiental originada por la emisión de sonidos estridentes en el municipio de Santa Ana, los niveles máximos permisibles de sonidos provenientes de fuentes emisoras de sonido fijas y móviles, medidos en el lugar donde se encuentre el receptor, serán en los horarios y zonas siguientes:

##### **ZONA 1. Habitacional, Hospitalaria, Educativa e Institucional.**

En el horario de 6:01 hrs. A las 21: 00 hrs. 55dB de NMP

Y de las 21:01 hrs. A las 6:00 hrs 45dB de NMP

##### **ZONA 2. Industrial y Comercial.**

En el horario de 6:01 hrs. A las 21: 00 hrs. 55dB de NMP

Y de las 21:01 hrs. A las 6:00 hrs 70 dB de NMP

Todo sonido que sobrepase los niveles máximos arriba señalados, para los efectos de esta ordenanza se considera sonido estridente contaminante, sujeto a sanción de conformidad a lo establecido en esta ordenanza.

La determinación de las zonas arriba mencionadas depende de la ubicación que se encuentre y su equipamiento en un área geográfica determinada, pudiendo a juicio de la municipalidad, calificarse a algunas áreas del municipio como zonas mixtas que son aquellas en las cuales convergen actividades tipificadas en ambas zonas. En tales casos, los Niveles Máximos Permisibles de ruidos serán fijados entre ambos parámetros, tomando en cuenta el predominio de la zona de que se trate.



**ANEXO V: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA  
MUNICIPAL.**

**CLINICA MUNICIPAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
SERVICIOS MÉDICOS DE LA CLINICA  
MUNICIPAL.**

OCTUBRE

2020





## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCION .....  | I  |
| OBJETIVO DEL MANUAL.....  | II |
| MARCO JURIDICO .....  | 1  |
| PROCEDIMIENTOS .....  | 17 |
| <b>PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.</b> .....                         | 17 |
| <b>ALCANCE.</b> .....   | 17 |
| <b>REFERENCIAS.</b> .....   | 17 |
| RESPONSABILIDADES.....  | 20 |
| DEFINICIONES.....   | 23 |
| <b>MÉTODOS DE TRABAJO</b> .....                                   | 26 |
| Políticas y Lineamientos .....                                    | 26 |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CLÍNICA MUNICIPAL.....          | 29 |
| PROCEDIMIENTO DE CONSULTA MÉDICA GENERAL.....                     | 30 |
| <b>Descripción de Actividades.</b> .....                          | 31 |
| <b>Diagrama de Flujo</b> .....                                    | 33 |
| PROCEDIMIENTO DE CONSULTA PSICOLÓGICA.....                        | 35 |
| <b>Descripción de Actividades.</b> .....                          | 36 |
| <b>Diagrama de Flujo.</b> .....                                   | 38 |
| PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y/O URGENCIA MÉDICA. .... | 40 |
| <b>Descripción de Actividades.</b> .....                          | 41 |
| <b>Diagrama de Flujo.</b> .....                                   | 42 |
| APLICACIÓN DE INYECTABLES Y CURACIONES. ....                      | 43 |
| <b>Descripción de Actividades.</b> .....                          | 44 |
| <b>Diagrama de Flujo.</b> .....                                   | 46 |
| NEBULIZACIONES.....   | 48 |
| <b>Diagrama de Flujo.</b> .....                                   | 51 |
| JORNADAS MÉDICAS .....  | 53 |
| <b>Descripción de Actividades.</b> .....                          | 54 |
| GESTIÓN DE MEDICAMENTO .....                                      | 56 |
| <b>Descripción de Actividades.</b> .....                          | 57 |



---

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Diagrama de Flujo.....</b>   | <b>59</b>     |
| CONSULTA MÉDICA CON PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD.....  | 61            |
| <b>Descripción de Actividades. ....</b>   | <b>62</b>     |
| <b>Diagrama de Flujo.....</b>   | <b>65</b>     |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA CLÍNICA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....                          | 69            |
| <b>Censo de Clínica Municipal.....</b>  | <b>70</b>     |
| <b>Constancia de Buena Salud .....</b>  | <b>71</b>     |
| <b>CONSTANCIA MÉDICA.....</b>   | <b>72</b>     |
| <b>Ficha de Identificación del Expediente Clínico.....</b>  | <b>73</b>     |
| <b>Hoja Anexa de Consulta Médica.....</b>   | <b>74</b>     |
| <b>Referencia Médica de Clínica Municipal de Santa Ana .....</b>  | <b>75</b>     |
| <b>Registro de Datos y Expedientes.....</b>   | <b>76</b>     |
| <b>Ficha de Receta Médica.....</b>  | <b>77</b>     |
| <b>TARJETERO.....</b>   | <b>78</b>     |
| ANEXOS .....  | III           |
| <b>Anexo 1. Triage en el establecimiento de salud.....</b>  | <b>IV</b>     |
| <b>Anexo 2. Instrucciones al paciente antes de visitar el establecimiento de salud. ....</b>            | <b>V</b>      |
| <b>Anexo 3. Control de acceso y permanecía: medidas, rutas y desinfección del calzado. ....</b>         | <b>VI</b>     |
| <b>Anexo 4. Mediadas dirigidas a los trabajadores de la salud. ....</b>                                 | <b>X</b>      |
| <b>Anexo 5. Limpieza y desinfección.....</b>  | <b>XIII</b>   |
| <b>Anexo 6. Esterilización.....</b>   | <b>XVI</b>    |
| <b>Anexo 7. Manejo de desechos bioinfecciosos.....</b>  | <b>XIX</b>    |
| <b>Anexo 8. Formación de talento humano en salud.....</b>   | <b>XXII</b>   |
| <b>Anexo 9. Uso de Equipo de protección Personal .....</b>  | <b>XXIII</b>  |
| <b>Anexo 10. Tabla de clasificación de riesgo ocupacional y niveles de bioseguridad .....</b>           | <b>XXV</b>    |
| <b>Anexo 11. Nivele de prioridad de Triage.....</b>   | <b>XXVI</b>   |
| <b>Anexo 12. Toma de datos para la atención sanitaria en el marco de la pandemia por COVID-19 .....</b> | <b>XXVII</b>  |
| <b>Anexo 13. Instrucciones al paciente antes de visitar el establecimiento de salud.....</b>            | <b>XXVIII</b> |
| <b>Anexo 14. Instrucciones de como lavarse las manos.....</b>   | <b>XXIX</b>   |
| <b>Anexo 15. Instructivo de como desinfectar las manos.....</b>   | <b>XXXI</b>   |
| <b>Anexo 16. Registro de temperatura.....</b>   | <b>XXXII</b>  |



|  |               |
|--|---------------|
| <b>Anexo 17. Clasificación de áreas según la limpieza.....</b> | <b>XXXIII</b> |
| <b>Anexo 18. Colocación y retiro de EPP nivel 1.....</b>       | <b>XXXIV</b>  |
| <b>Anexo 19. Colocación y retiro de EEP Nivel 2 .....</b>      | <b>XXXV</b>   |
| <b>Anexo 20. Colocación y retiro de EEP Nivel 3.....</b>       | <b>XXXVI</b>  |



## INTRODUCCIÓN

Por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, a través de la Gerencia de Desarrollo Social para la Clínica Municipal, se ha elaborado el presente manual, con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta unidad que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Social de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos encomendados como Municipalidad para el desarrollo de la comunidad en general y que contribuya a orientar al personal de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifiquen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía.

El presente documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros actuales que operan en la Clínica Municipal, como para los nuevos miembros que ingresen a futuro a dicha unidad.

Permitiendo que cada miembro de la unidad pueda mantener claras sus funciones, evitando así la duplicidad de la misma.

Cabe resaltar que este manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de aprobación o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios que se desarrollan en la Clínica Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

❖ **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR.**

• **TÍTULO I.**

**CAPÍTULO ÚNICO.**

LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.

- **Art. 1.**

• **TÍTULO II.**

DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA.

**CAPÍTULO II.**

DERECHOS SOCIALES.

**SECCIÓN PRIMERA.**

FAMILIA.

- **Art. 35.**

**SECCIÓN CUARTA.**

SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL.

- **Art. 65.**
- **Art. 66.**
- **Art. 67.**

• **TÍTULO VI.**

ORGANOS DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPÍTULO VI.**

GOBIERNO LOCAL.

**SECCIÓN SEGUNDA.**

LAS MUNICIPALIDADES.

- **Art. 203.**
- **Art. 206.**



❖ **CÓDIGO DE SALUD.**

- **TÍTULO PRELIMINAR.**  
DISPOSICIONES GENERALES.

**CAPÍTULO ÚNICO.**

- **Art.2.**
- **Art.3.**
- **Art.4.**
- **Art.5.**

- **TÍTULO I.**  
DEL CONSEJO Y LAS JUNTAS.

**CAPÍTULO VI.**

EJECICIO DE LAS PROFESIONES.

- **Art.23.**
- **Art.24.**
- **Art.26.**
- **Art.29.**
- **Art.29. inciso A.**

**CAPÍTULO VII.**

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL.

- **Art.30.**
- **Art.31.**
- **Art.32.**

**CAPÍTULO VIII.**

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES.

**SECCIÓN UNO.**

OBLIGACIONES.

- **Art.33.**

**SECCIÓN DOS.**

DERECHOS.

- **Art.34.**

**SECCIÓN TRES.**

PROHIBICIONES.

- **Art.35.**
- **Art.36.**



- **Art.37.**
- **Art.38.**
- **Art.39.**

- **TÍTULO II.**  
DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL.

**CAPÍTULO ÚNICO.**

- **Art. 40.**

**CAPÍTULO I.**

ATRIBUCIONES DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL.

- **Art. 41. Numeral 2 y 8.**

**CAPÍTULO II.**

DE LAS ACCIONES PARA LA SALUD.

Promoción para la salud.

- **Art.43.**
- **Art.44.**

**SECCIÓN DOS.**

ACCIÓN DE LOS NÚCLEOS SOCIALES.

- **Art. 47.**
- **Art.48.**
- **Art.49.**

**SECCIÓN DIECISÉIS.**

SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.

- **Art.107.**
- **Art.108. Inciso b y c.**

**SECCIÓN VEINTE.**

CONTROL DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES AGUDAS, CRÓNICAS Y ZONOSIS.

- **Art.129.**
- **Art.130.**

**SECCION VEINTIUNO.**

ENFERMEDADES DE DECLARACIÓN OBLIGATORIA.

- **Art.131.**

**SECCIÓN VEINTIDÓS.**





Enfermedades cuarentenales.

- **Art.132.**

#### **SECCIÓN VEINTITRÉS.**

ENFERMEDADES OBJETO DE VIGILANCIA.

- **Art.133.**
- **Art.134.**
- **Art.135.**

#### **SECCIÓN VEINTICINCO.**

ASLAMIENTO, CUARENTENA; OBSERVACIÓN Y VIGILANCIA.

- **Art.136.**

#### **SECCIÓN VEINTISÉIS.**

Tratamiento de Locales.

- **Art.137.**
- **Art.138.**

#### **SECCIÓN VEINTISIETE.**

ACCIÓN EN CASO DE EPIDEMIA.

- **Art.139.**

#### **SECCIÓN VEINTIOCHO.**

TRASLADO DE ENFERMO CONTAGIOSOS.

- **Art.140.**

#### **SECCIÓN VEINTINUEVE.**

PROHIBICIÓN DE CULTIVOS DE MICROORGANISMOS O PARÁSITOS PELIGROSOS.

- **Art.141.**

#### **SECCIÓN TREINTA.**

EXÁMENES COLECTIVOS.

- **Art.142.**
- **Art.143.**
- **Art.144.**
- **Art.145.**



**SECCIÓN TREINTAY DOS.**

OTRO SERVICIOS PREVENTIVOS.

- **Art.148.**
- **Art.149.**
- **Art.150.**
- **Art.151.**
- **Art.152.**

**SECCIÓN TREINTAY OCHO.**

CONTROL DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NOTRANSMISIBLES.

- **Art.179.**
- **Art.180.**

**SECCIÓN CUARENTA.**

ACCIONES DE SALUD EN CASO DE CATÁSTROFE.

- **Art.184.**
- **Art.185.**

**SECCIÓN CUARENTAY TRES.**

ASISTENCIA MÉDICA.

- **Art.193.**
- **Art.196.**
- **Art.198.**

**SECCIÓN CUARENTAY SIETE.**

SERVICIOS MÉDICOS ASISTENCIALES PÚBLICOS.

- **Art.204.**
- **Art.205.**

**SECCIÓN CINCUENTAY SEIS.**

ESTADÍSTICAS DE SALUD.

- **Art.265.**
- **Art.266.**
- **Art.268.**
- **Art.269.**



- **TÍTULO III.**  
DE LAS INFRACCIONES, SANCIONES, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTOS.

**CÁPITULO I.**

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.

- **Art.280.**
- **Art.281.**
- **Art.282.**
- **Art.283.**
- **Art.284.**
- **Art.285.**
- **Art.286.**
- **Art.287.**
- **Art.288.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL.**

- **TÍTULO III.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO ÚNICO.**

DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL

- **Art.4. numeral 5.**
- **Art.7.**

- **TÍTULO IV.**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**

DE LA CREACIÓN DE Ñ MUNICIPIO.

- **Art.30. numerales 6,9,10,11,13 y 14.**
- **Art.31. numerales 3 y 6.**

**CAPÍTULO III.**

DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art.33.**
- **Art.35.**



- **TÍTULO VI.**  
DE LA HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL.
  - CAPITULO II.**  
DEL PRESUPUESTO.
    - **Art.76.**
  
- **TÍTULO XII.**  
DISPOSICIONES GENERALES.
  - CAPÍTULO ÚNICO.**
    - **Art.156.**
  
- ❖ **LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.**
  - CAPÍTULO I.**  
CREACIÓN Y NATURALEZA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.  
EL SISTEMA
    - **Art.1.**
    - **Art.2.**
  - CAPÍTULO III.**  
MODELO DE ATENCIÓN DEL SISTEMA.
    - **Art.13.**
    - **Art.16.**
  - CAPÍTULO IV.**  
MODELO DE PROVISION DEL SISTEMA.
    - **Art.17.**
    - **Art.18.**
    - **Art.19.**
    - **Art.20.**
  
- ❖ **LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.**
  - **TÍTULO I.**
    - CAPITULO I.**  
DISPOSICIONES GENERALES.
      - **Art.2**
    - CAPITULO II**  
ENTE RECTOR, AUTORIDAD SANCIONATORIA.
      - **Art. 3.- Inciso C y H,**
      - **Art.5.**



- **Art.6.**
- **Art.7.**

#### **CAPÍTULO IV**

DE LOS DERECHOS Y DEVERES DE LOS PACIENTES.

##### **SECCIÓN UNO**

DERECHOS DE LOS PACIENTES.

- **Art.10.**
- **Art.11**
- **Art.12.**
- **Art.13**
- **Art.15.**
- **Art.18.**
- **Art.19.**
- **Art.20.**
- **Art.21.**
- **Art.22.**
- **Art.24.**

##### **SECCIÓN DOS**

DEBERES DE LOS PACIENTES.

- **Art.26.**
- **Art.27.**
- **Art.28.**

#### **CAPÍTULO V**

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIOS DE SALUD.

##### **SECCIÓN UNO**

DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD,

- **Art.30.**
- **Art.31.**

##### **SECCIÓN DOS**

DEBERES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.

- **Art.32.**
- **Art.33.**
- **Art.34.**



## **CAPÍTULO VI**

### PROHIBICIONES

De los pacientes

- **Art.36.**

De los prestadores de Servicios de Salud.

- **Art.37.**

## **CAPÍTULO VII**

### DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD

Obligaciones de los Trabajadores de la Salud

- **Art.38.**

Responsabilidades de los trabajadores de la Salud.

- **Art.39.**

## **CAPÍTULO VIII**

### INFRACCIONES Y SANCIONES

- **Art.40.**

- **Art.41.**

- **Art.42.**

- **Art.43.**

- **Art.44.**

## **SECCIÓN DOS**

### SANCIONES

- **Art..45.**

- **Art.46.**

- **Art.47.**

- **Art.48.**

- **Art.49.**

- **Art.50.**

## ❖ **LEY DEL SISTEMA BÁSICO DE SALUD INTEGRAL.**

### **CAPITULO III**

#### **SISTEMA BÁSICO DE SALUD INTEGRAL**

De las relaciones de coordinación

- **Art. 16. Incisos D y E.**



❖ **LEY DE MEDICAMENTOS**

- **TÍTULO I**  
DISPOSICIONES GENERALES

**CAPITULO I**

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y AUTORIDAD COMPETENTE.

Ámbito de aplicación

- **Art.2.**

- **TÍTULO II**  
DE LOS MEDICAMENTOS

**CAPÍTULO I**

PRODUCTOS REGULADOS Y CLASIFICACIÓN

Productos regulados.

- **Art.14.**

Clasificación Básica-

- **Art.15.**

**CAPITULO III**

Prescripción, Dispensación y Receta Médica

Facultad para Prescribir

- **Art.19.**

Sobre la Prescripción

- **Art. 20.**

Contenido Esencial de las Recetas

- **Art. 21.**

Estupefacientes, Psicotrópicos y Agregados

- **Art. 22.-**

Contratación y Subcontratación de Médicos

- **Art. 23.**

Dispensación

- **Art. 24.**

Prohibición

- **Art. 25.**

Venta Ilegal de Medicamentos

- **Art. 26.**



❖ **LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO**

• **TITULO I**

DISPOSICIONES PRELIMINARES

**CAPITULO II**

CAMPO DE APLICACIÓN, COMPETENCIA Y DEFINICIONES.

- **Art. 4.**

• **TITULO II**

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS LUGARES DE TRABAJO

**CAPITULO I**

ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

- **Art. 9.**

- **Art. 10**

- **Art. 11.**

- **Art. 12**

• **TITULO III**

SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS LUGARES DE TRABAJO

**CAPITULO I**

PLANOS ARQUITECTÓNICOS

- **Art. 19,**

- **Art. 20.**

- **Art. 21.**

**CAPITULO II**

DE LOS EDIFICIOS

- **Art. 23.**

- **Art. 24**

- **Art. 25**

- **Art. 26**

- **Art. 27.**

• **TITULO IV**

SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO





#### **CAPITULO I**

##### MEDIDAS DE PREVISIÓN

- **Art. 33.**
- **Art. 34.**
- **Art. 35.**
- **Art. 36.**
- **Art. 37.**

#### **CAPITULO II**

##### ROPA DE TRABAJO, EQUIPO DE PROTECCIÓN Y HERRAMIENTAS ESPECIALES.

- **Art. 38.**

#### **CAPITULO IV**

##### ILUMINACIÓN

- **Art. 41**
- **Art. 42.**

#### **CAPITULO V**

##### VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA.

- **Art. 43.**
- **Art. 44.**
- **Art. 45.**

#### **CAPÍTULO VII**

##### SUSTANCIAS QUÍMICAS

- **Art. 51.**
- **Art. 52.**

- **TÍTULO V**

##### CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO

#### **CAPÍTULO I**

##### MEDIDAS PROFILÁCTICAS Y SANITARIAS

- **Art. 53.**

#### **CAPÍTULO II**

##### DEL SERVICIO DE AGUA.

- **Art. 54.**

#### **CAPITULO III**

##### DE LOS SERVICIOS SANITARIOS



- **Art. 55.**
- **Art. 56**
- **Art. 57.-**
- **Art. 58**

#### **CAPITULO IV**

##### ORDEN Y ASEO DE LOCALES

- **Art. 59.**
- **Art. 60.**
- **Art. 61**
- **Art. 62.**

- **TITULO VI**  
DE LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES

#### **CAPITULO ÚNICO**

##### EXÁMENES MÉDICOS

- **Art.63.**
- **Art.64.**

- **TITULO VII**  
DISPOSICIONES GENERALES

- **Art.65.**
- **Art.66.**
- **Art.67.**
- **Art.73.**



❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

• **TITULO II.**

CLASES DE INFORMACION.

**CAPÍTULO I.**

INFORMACIÓN OFICIOSA.

Divulgación de Información.

- **Art. 10.**

**CAPÍTULO III**

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

Información Confidencial

- **Art. 24. Inciso A.**

Consentimiento de la Divulgación

- **Art.25.**

**CAPÍTULO IV.**

DISPOSICIONES COMUNES PARA LA INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL.

Acceso a Información Restringida por Autoridades Pública.

- **Art.26.**

Custodia de la Información Restringida.

- **Art.27.**

Responsabilidad

- **Art.28.**

• **TÍTULO III**

DATOS PERSONALES

**CAPÍTULO I**

PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

Derecho a la Protección de Datos Personales.

- **Art.31.**

Deberes de los Entes Obligados.

- **Art.32.**



Prohibición de Difusión

- **Art.33**

Difusión sin consentimiento

- **Art.34.**

Lista de Registros o Sistema de Datos Personales

- **Art.35.**

- **TÍTULO IV**  
ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

- **CAPÍTULO ÚNICO**

- LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

- - **Art.40.**

- Contenido de los Lineamientos

- - **Art.41.**

- Funcionamiento de Archivo.

- - **Art.42**

- Responsable de Archivos

- - **Art43.**

- Característica de los Archivos.

- - **Art.44.**

- -

- ❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

- **TITULO I.**  
NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

- **CAPITULO I.**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**

- **Ámbito de Aplicación.**

- - **Art. 2.**

- **Principios Generales de la Actividad Administrativa.**

- - **Art. 3.**



Comparecencia para trámites.

- **Art. 5.**

Certificaciones y Constancias.

- **Art. 7.**

Expediente Administrativo.

- **Art. 8.**

Remisión de Peticiones.

- **Art. 10.**

Normas de Atención al Público.

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

## **CAPITULO II.**

### **DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**

CONDICIONES Y REQUISITOS.

- **Art. 50.**



## PROCEDIMIENTOS

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Dar a conocer el procedimiento a seguir para identificar y lograr la mejor Prestación de Servicios de Salud mediante una atención detallada y organizada.

### **ALCANCE.**

Aplica a todas las actividades relacionadas directamente con la prestación de servicios a la salud en las ocho direcciones de Clínica Municipal.

### **REFERENCIAS.**

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos Servicios médicos al usuario/paciente se enlista a continuación:

- ❖ **PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SALUD ANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL SALVADOR.**
- ❖ **REGLAMENTO DE LA LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.**

#### **CAPITULO II**

##### **DERECHOS Y DEVERES DE LOS PACIENTES**

###### **DERECHO A TRATO IGUALITARIO**

- **Art.6.**

###### **DERECHO A LA INFORMACIÓN**

- **Art.7.**

###### **DERECHO A LA SEGUNDA OPINIÓN**

- **Art.10.**

###### **DEBER DE RESPETO AL EQUIPO DE SALUD**

- **Art.13.**



### **CAPÍTULO III**

DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS  
CARÁCTER SUBJETIVO DE LOS DERECHOS

- **Art.15.**

DE LA CALIFICACIÓN

- **Art.16.**

ATENCIÓN EN CASO DE EMERGENCIA

- **ART.17.**

### **CAPÍTULO IV**

EXPEDIENTE CLÍNICO  
EXPEDIETE CLÍNICO

- **Art.18.**

❖ **DECRETO 89. REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO.**

❖ **LINEAMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE POA 2020.**

❖ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.**

### **TITULO V**

PROHIBICIONES Y DERECHOS

#### **CAPITULO I**

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA MUNICIPALIDAD  
DE LAS OBLIGACIONES

- **Art. 43.**

DE LAS PROHIBICIONES DE LA MUNICIPALIDAD

- **Art. 44.**



## **CAPITULO II**

DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS  
TRABAJADORES  
Y FUNCIONARIOS

DE LOS DERECHOS.

- **Art.45.**

DE LAS OBLIGACIONES.

- **Art. 46**

DE LAS PROHIBICIONES.

- **Art. 47.**





## **RESPONSABILIDADES.**

### ***Jefe de Clínica Municipal***

- Elaborar y Presentar su Plan Anual de Trabajo y su respectivo presupuesto elaborados con criterios de economía, objetividad, y de relevancia material.
- Elaborar y entregar una memoria anual de labores.
- Brindar atenciones curativas y de rehabilitación a los empleados y pobladores del municipio que lo soliciten.
- Brindar Atención medica en las instalaciones de la municipalidad a los empleados y público en general.
- Brindar capacitaciones de primeros auxilios a las diferentes comunidades del municipio.
- Coordinar actividades relacionadas en materia de salud.
- Gestionar medicamentos.
- Coordinar y programar jornadas médicas.
- Brindar atención médica.
- Brindar atención preventiva.
- Brindar consultas.
- Impartir talleres, capacitaciones y prevención en salud.
- Conformación de comités de salud comunitaria.
- Cualquier otra actividad inherente al cargo requerida por el señor alcalde, concejo municipal o gerente de desarrollo social.

### ***Auxiliar de Clínica (médico)***

- Brindar Atención medica clínica municipal.
- Desarrollo de talleres de primeros auxilios.
- Atención médica en las comunidades.
- Cubrir actividades de la municipalidad en los que se requiera atención médica.
- Campañas de abatización.
- Miembro del comité de salud y seguridad ocupacional del palacio municipal.
- Cubrir eventos deportivos en atención médica.
- Participación en brigadas médicas programadas por la clínica municipal.
- Visitas a mercados municipales y dormitorio publico Apanchacal para brindar atención médica.
- Cumplir atenciones designadas por la gerencia de desarrollo social.
- Cualquier otra actividad inherente al cargo requerida por el señor alcalde, concejo
- consulta médica.

### ***Auxiliar de Clínica (Enfermera)***



- Brindar atención de enfermería a los pacientes y/o usuarios de la clínica municipal, niños, adultos y personas de la tercera edad.
- Encargada de archivo de los pacientes.
- Apoyar en campañas de abatización.
- Elaborar correspondencia y expedientes clínicos, inyectable, Realizar curaciones,
- Brindar talleres inyectables en las comunidades.
- Realizar atención en brigadas médicas, peso talla, niños y adultos.
- Verificación de esquemas de vacunación niños y adultos.
- Toma de presión arterial.
- Brindar atención en eventos deportivos en el área de salud.
- Apoyar las actividades de promoción, prevención y fomento de la salud y atención a los problemas de salud de los empleados y comunidades que lo requieran.

#### ***Auxiliar de Clínica (dependiente de farmacia)***

- Control de medicamento vía Kardex.
- Despacho de medicamento en la clínica como en comunidades de Santa Ana.
- Realizar informe de ingresos y egresos de medicamentos.
- Controlen en el almacenaje y rotación en el inventario de medicamento en la clínica municipal.
- Realizar el listado de requerimiento de medicamento los primeros 15 días hábiles de cada mes.
- Apoyo en la elección de medicamento que brinda la Clínica Municipal.
- Realizar las actividades necesarias para el control y mantenimiento eficaz y efectivo de los medicamentos.
- Brindar asistencia técnica en la recepción de medicamento en la Clínica Municipal.

#### ***Auxiliar Administrativo***

- Asistencia hacia los médicos despacho de medicamento hacia los pacientes en la clínica
- municipal como en las comunidades.
- Redactar diferentes tipos de notas y hacer entrega en la municipalidad
- Control para solicitar citas para la donación de medicamento para la clínica
- Responsable de pedidos y compra a través del fondo circulante
- Encargado de copia para la clínica municipal entre ellos recetas, control de pacientes.
- Control y pedido a proveeduría.



- Inyectable.
- Preparación de pacientes cuando es necesario
- Cualquier otra actividad inherente al cargo requerida por el señor alcalde, concejo municipal o gerente de desarrollo social.

#### **Auxiliar (Archivo)**

- Control de entrada y salida de expedientes clínicos.
- Mantener ordenado el archivo de expedientes clínicos
- Dirigir, coordinar y controlar la organización y el funcionamiento del archivo, para custodiar y organizar la documentación, con la finalidad de facilitar la consulta.
- Encargado de la organización, catalogación, conservación y administración de los documentos.
- Manejo de archivos
- Llevar los archivos ordenados y actualizados de la Clínica Municipal.
- Ayudar al traslado de archivos y almacenamiento.

#### **Ordenanza**

- Mantener siempre limpias y ordenadas las instalaciones de la unidad, así como trasladar la correspondencia, bienes muebles u otro servicio que requiera la unidad.
- Hacer limpieza dos veces al día.
- trasladar correspondencia dentro y fuera de clínica municipal.
- Cerrar puertas y ventanas después de la jornada laboral.
- Realizar limpieza de paredes cada 15 días.
- Realizar cualquier tarea que le asigne el jefe inmediato.
- Mantener el área de la oficina en orden y realizar el aseo dos veces al día.
- Colaborar con otras actividades que tienen que ver con las ocupaciones de la oficina.
- Cumplir con cualquier tarea que le asigne el jefe inmediato



## DEFINICIONES.

**Prestadores de servicios salud:** se entenderán como tales, toda persona natural o jurídica, pública o privada, autónomas, institucional, individual o colectiva, debidamente acreditados, certificados y autorizados conforme a lo establecido por la Ley, cuya actividad sea proporcionar servicios de salud ya sean hospitalarios o ambulatorios de manera pública o privada.

**Prestadores públicos de servicios de salud:** son los establecimientos de carácter público, tales como hospitales, clínicas, unidades médicas de salud, casas de salud, consultorios, centros médicos, laboratorios, y otros incluidos en la red pública que proporcionen servicios de salud.

**Profesional de la salud:** se entiende a toda persona que desempeñe funciones y esté debidamente acreditado, certificado y autorizado para ello, en el ámbito de un servicio de salud público o privado, que cumpla una actividad permanente o temporal, remunerada o no.

**Trabajador de la salud:** es toda persona que desempeña actividades, administrativas, técnicas, auxiliares y de servicios generales, en el ámbito de un servicio de salud público o privado.

**Paciente:** es toda persona que demanda servicios de salud en instituciones públicas, privadas y autónomas.

**Usuario:** toda persona que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

**Alta médica:** Se entenderá esta, cuando el facultativo, finaliza el tratamiento ambulatorio a un paciente, ya sea por curación o decisión voluntaria.

**Urgencia:** toda aquella patología no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas.

**Emergencia:** es toda situación urgente en la que está en peligro la vida de la persona o la función de algún órgano. Es aquel caso en el que la falta de asistencia sanitaria conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios cualquier persona es de importancia primordial.

**Triage:** protocolo de intervención es un método de selección y clasificación de pacientes empleado en la enfermería y la medicina de emergencias y desastres.



**Paciente abandonado:** es aquel paciente que no está en pleno uso de sus facultades mentales y que no tiene familiares o representante legal que responda por ellos, en momento que requiera atención médica de urgencia o emergencia.

**Familiares:** persona con el grado de parentesco consanguíneo o de afinidad más próximo, del paciente y dentro del mismo grado, el de mayor edad.

**Representante:** es la persona que decide por un paciente, con o sin autorización de éste, quien responderá en el momento de recibir atención.

**Equivalentes Farmacéuticos:** El que contiene la misma cantidad molar del mismo ingrediente farmacéutico activo, en la misma forma de dosificación, si cumple con los estándares comparables y si está destinado a ser administrado por la misma vía. La equivalencia farmacéutica no implica necesariamente equivalencia terapéutica, como las diferencias en los excipientes y el proceso de fabricación y algunas otras variables que pueden dar lugar a diferencias en la acción del producto.

**Equivalentes Terapéuticos:** Dos productos son equivalentes terapéuticos si son equivalentes farmacéuticos y, además, después de su administración en la misma dosis, sus efectos con respecto a eficacia y seguridad son esencialmente iguales, lo cual es determinado mediante estudios apropiados de bioequivalencia, farmacodinamia, estudios clínicos o in vitro. Dos equivalentes terapéuticos son intercambiables.

**Buenas Prácticas de Almacenamiento y Transporte:** Conjunto de normas técnicas aplicadas al depósito, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos con el propósito de garantizar la calidad durante la vida útil.

**Dispensación:** Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, de acuerdo a la verificación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso racional y adecuado del medicamento.

**Dependiente:** Personal que labora en farmacias debidamente acreditado por la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico-Farmacéutica, y que realiza la dispensación de los medicamentos prescritos por un facultativo, asegurándose que los mismos sean entregados en la concentración, forma farmacéutica y cantidad especificada, sin modificar el principio activo prescrito, el cual deberá ser capacitado y supervisado por el regente.

**Facultativo:** Profesional de la salud en las áreas de medicina, odontología y medicina veterinaria, legalmente autorizado e inscrito para el ejercicio de su profesión.



**Forma Farmacéutica:** Es la forma física que se le da a un medicamento, la cual facilita la dosificación del o de los principios activos para que puedan ejercer su acción en el lugar y tiempo en el paciente, tales como cápsulas, tabletas, etc.

**Prescripción:** Orden suscrita por los profesionales legalmente autorizados, a fin de que uno o más productos farmacéuticos especificados en aquélla sean dispensados.

**Registro Sanitario:** Es el proceso técnico legal que asegura que el medicamento a comercializar cumple con los requisitos de calidad, eficacia y seguridad, el cual culmina con la obtención de una certificación sanitaria para la comercialización la cual es emitida por la autoridad competente.

**Caso sospechoso de COVID-19:** toda persona que presente fiebre, y uno o más de los síntomas: tos seca. Rinorrea, congestión nasal. Odinofagia, dificultad respiratoria, diarrea sin otra etiología que explique completamente la presentación Clínica. También debe ser sospechoso de COVID-19 Todo paciente con diagnóstico clínico y radiológico de neumonía, sin otra etiología que explique el cuadro clínico. Todo personal de salud que haya estado en atención directa de casos de COVID-19, que presente fiebre y uno o más síntomas respiratorios (tos, odinofagia, dificultad respiratoria).

**Caso confirmado COVID-19:** Caso sospechoso con prueba de reacción en cadena polimerasa (PCR) COVID-19 con resultado positivo (esta definición aplica para los primeros dos mil casos, luego se considerarán definiciones por nexos epidemiológicos). Persona con tamizaje respiratorio PCR COVID-19 con resultado positivo.

**Contacto COVID-19:** persona sin síntomas con el antecedente de haber tenido contacto físico o estar al menos de un metro de distancia de un caso confirmado, dentro de un periodo de 2 días antes de la fecha de inicio de síntomas y 14 días después, del caso que lo originó.

**Limpieza:** proceso de separación por medios mecánicos y/o físicos de la suciedad depositada en las superficies inertes que constituyen un soporte físico y nutritivas a los microorganismos. Se refiere a la eliminación de material extraño visible, polvo y suciedad de un elemento utilizado en interacción o no con el paciente. El agente básico es el detergente, su uso ayuda a la eliminación física de la materia orgánica y de la contaminación de los objetos.

**Desinfección:** proceso por medio del cual, con la utilización de los medios físicos o químicos se eliminan los microorganismos de una superficie inanimada, alcanzando niveles que llegan hasta la eliminación de todo microorganismo a excepción de las esporas bacterianas.

**Limpieza concurrente:** es el procedimiento de limpieza realizado diariamente, en todas las unidades de los establecimientos de salud con la finalidad de limpiar, organizar el ambiente y recoger los residuos con su clasificación.

**Limpieza terminal:** se trata de una limpieza más completa, incluyendo todas las superficies horizontales y verticales, internas y externas. Es realizada en la unidad del paciente después de alta hospitalaria, transferencia, fallecimiento o internaciones larga duración.



**Esterilización:** es el proceso por medio del cual se destruye todo microorganismo patógeno y no patógeno incluyendo esporas bacterianas y se puede lograr a través de diferentes métodos necesariamente como físicos, químicos o físico-químicos.

**Productos sanitizantes:** contiene sustancias químicas que reducen, pero que no eliminan necesariamente de las superficies microorganismos con las bacterias, los virus y hongos.

**Desechos bioinfecciosos:** desechos impregnados con sangre, secreciones y otros fluidos de pacientes y animales, originados durante las diferentes actividades de atención a la salud, procedimientos de diagnóstico, tratamiento e investigación que contiene agentes microbiológicos con capacidad de causar infección y efectos nocivos a los seres vivos expuestos a ellos y al ambiente.

## **METODOS DE TRABAJO**

### **Políticas y Lineamientos**

- Todo paciente tiene derecho a ser atendido de manera oportuna, eficiente y con calidad, por un prestador de servicios de salud cuando lo solicite o requiera, que comprende las acciones destinadas a la promoción, prevención, curación, rehabilitación de la salud y cuidados paliativos de acuerdo con las normas existentes.
- El paciente recibirá en todo momento de su atención un trato digno, con respeto, esmero, cortesía, resguardando su dignidad humana e intimidad y sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, edad, condición económica, social, partidaria, política e ideológica.
- El paciente tiene derecho a una atención en salud con calidad y calidez, con profesionales y trabajadores de salud debidamente acreditados, certificados y autorizados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus tareas o funciones, en el ámbito público y privado.
- El paciente o su representante, deberá recibir en forma verbal y escrita, del prestador de servicios de salud, durante su atención, la siguiente información, de manera oportuna, veraz, sencilla y comprensible de acuerdo a su problema: Nombre completo del profesional de la salud que lo atenderá y su número de registro en la Junta de Vigilancia; Su diagnóstico, tratamiento, alternativas, riesgo, evolución y pronóstico respectivo; Recibir la información y explicación



de manera oportuna y lo más clara posible de su diagnóstico, de sus exámenes de laboratorio, de su tratamiento, imágenes, biopsias; así como de los efectos secundarios de medicamentos y procedimientos.

- Todo procedimiento de atención médica será acordado entre el paciente o su representante y el prestador de servicios de salud, luego de recibir información adecuada, suficiente y continua; lo que deberá constar por escrito y firmado por el paciente o su representante, en el formulario autorizado para tal fin.
- A todo paciente se le garantizará la privacidad e intimidad durante su exploración clínica y estadía hospitalaria. El paciente podrá hacerse acompañar de un familiar si así lo estimare. Para los casos en los que esté involucrado un niño, niña o adolescente o discapacitado, siempre deben estar acompañados de familiar o representante legal.
- Los pacientes tendrán derecho a que se respete el carácter confidencial de su expediente clínico y toda la información relativa al diagnóstico, tratamiento, estancia, pronósticos y datos de su enfermedad o padecimiento, a menos que por autorización escrita del mismo o porque existan razones legales o médicas imperiosas, se deba divulgar tal información.
- Los pacientes, familiares o representante, tendrán derecho a solicitar una segunda opinión en cuanto al diagnóstico de su condición de salud y a las alternativas terapéuticas, ante cualquier tipo de inquietud o duda. En el área privada los costos serán asumidos por el paciente.
- Todo paciente, familiar, acompañante o representante legal, que solicite o reciba un tratamiento ambulatorio u hospitalario, deberá tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos o administrativos; así como a otros pacientes que se encuentren solicitando o recibiendo servicios de salud; a excepción de aquellos pacientes cuyo estado clínico comprometa su conducta.
- Todo paciente o representante legal que solicite o reciba un servicio de salud ambulatorio, para su adecuado diagnóstico y tratamiento, tendrá los siguientes deberes:
  - Proporcionar información veraz y completa de sus datos personales, de sus antecedentes personales y familiares.





- Cumplir las indicaciones y prescripciones que les brinde el personal de salud y someterse a las medidas que se le indiquen, cuando su estado pueda constituir perjuicio a la salud pública.
- Cuidar las instalaciones, equipo y mobiliario en que son atendidos al igual que sus familiares y visitas, así como colaborar con el mantenimiento, orden e higiene de las mismas.
- Hacer uso adecuado y racional de las prestaciones farmacéuticas e incapacidad laboral
- Dejar constancia por escrito cuando se rehúse a seguir las prescripciones médicas y lomé todos de tratamiento del prestador de servicios de salud, o cuando cause alta voluntaria.
- Cuando cualquier persona esté ante una emergencia que amenace su vida o de sufrir daños irreparable en su salud física o mental, se le debe prestar la atención médica en el establecimiento público más cercano, público o privado para estabilizarla.
- Toda persona usuario o paciente, debe tener un expediente clínico para el registro de cada atención recibida
- El expediente clínico es el documento en el cual se incorpora detallada y ordenadamente los datos indispensables sobre la atención brindada al paciente en el establecimiento de salud. la información debe ser registrada por el personal médico, enfermería u otro autorizado; debiendo colocar al menos las características; de las atenciones preventivas o de morbilidad que incluya las situación, diagnóstico, tratamiento y evolución de la enfermedad.
- El paciente o su representante legal podrá exigir la entrega de la información establecida en el artículo 13 de la ley, que deberá hacerse de forma inmediata y verbal durante la atención, de acuerdo a la complejidad del caso. Se debe dejar constancia de esto en el expediente del paciente.
- De acuerdo a la complejidad del caso, la entrega de la información establecida en el artículo 13 de la ley, podrá hacerse de forma escrita, a través de formularios, previamente autorizados por el MISAL. De realizarse la entrega de la información de esta forma, deberá hacerse en un plazo máximo de 24 horas.




## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CLÍNICA MUNICIPAL

| UNIDAD               | N° | CÓDIGO | PROCESOS   |
|----------------------|----|--------|--|
| CLINICA<br>MUNICIPAL | 1  | CMG01  | CONSULTA MÉDICA GENERAL                          |
|                      | 2  | CP02   | CONSULTA PSICOLÓGICA                             |
|                      | 3  | EUM03  | EMERGENCIA Y URGENCIA<br>MÉDICA                  |
|                      | 4  | AIC04  | APLICACIÓN DE INYECTABLES Y<br>CURACIONES.       |
|                      | 5  | AN05   | NEBULIZACIONES                                   |
|                      | 6  | JM06   | JORNADAS MÉDICAS                                 |
|                      | 7  | GM07   | GESTIÓN DE MEDICAMENTO                           |
|                      | 8  | CMPB08 | CONSULTA MÉDICA CON<br>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD |




## PROCEDIMIENTO DE CONSULTA MÉDICA GENERAL

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>           | <b>CODIGO: CMGo1</b>                          |
|   | <b>Consulta Médica General</b> | <b>FECHA:</b>                                 |
|   |                                | <b>VERSIÓN: 01</b>                            |
|   |                                | <b>PÁGINA: 1/4</b>                            |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE        | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO   |
|------|--------------------|--|---|
| 1    | Usuario            | Acude al establecimiento de la Clínica Municipal, es obligación del usuario debe presentar su documento de identidad, si este es menor de edad. Debe ser acompañado por un adulto con el documento antes mencionado. (DECRETO N°307 TITULO I CAPITULO IV SECCION 2a ARTICULOS 26). | DUI (Documento Único de Identidad).<br>Pasaporte.<br>Carné de Residente (en el caso de personas extranjeras). |
| 2    | Enfermera          | Entrevista al paciente y solicita los datos personales del paciente, y la tarjeta con el número de expediente clínico y solicita a archivo el expediente clínico del paciente.   | Expediente clínico del paciente.  |
| 3    | Usuario            | Si es primera vez pasa al área de archivo.   |   |
| 4    | Auxiliar (archivo) | Realiza la creación de expediente clínico, se llena el formulario de registro de expediente clínico.   | Ficha de identificación del expediente clínico<br>Tarjetero.  |
| 5    | Paciente           | Pasa al área de recepción, espera la llamada de la enfermera.  |   |
| 6    | Enfermera          | Llama al paciente y realiza una entrevista, seguidamente le toma la presión arterial, peso, temperatura y talla del paciente y la anexa a la hoja anexa al expediente clínico.   | Hoja anexa de consulta médica.<br>Registro de datos y expediente.   |
| 7    | Enfermera          | Entrega expediente Clínico de paciente a médico que está brindando consultas   | Expediente Clínico<br>Hoja anexa de consulta  |
| 8    | Paciente           | Espera la llamada del médico en turno para ser atendido.   |   |
| 9    | Médico             | Lo hace pasar al consultorio para realizar la consulta médica realiza entrevista al paciente, llena parcialmente el censo de Clínica Municipal, toma la frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, el índice de masa corporal y examina al paciente.                            | Censo de Clínica Municipal.<br>Hoja anexa de Expediente Clínico.  |

|   |                                |   |                      |
|---|--------------------------------|---|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>           |   | <b>CODIGO: CMGo1</b> |
|   | <b>Consulta Médica General</b> |   | <b>FECHA:</b>        |
|   |                                |   | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |                                |   | <b>PÁGINA: 2/4</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                      |

|                       |             |  |  |
|-----------------------|-------------|--|--|
| 10                    | Paciente    | Para el adecuado diagnostico el paciente debe brindar información veraz y completa de lo que el médico le consulta.  |  |
| 11                    | Médico      | Realiza a la evaluación médica de la condición del paciente, realiza el diagnóstico y se lo comunica al paciente y lo anexa a su expediente clínico.   | Censo de Clínica Municipal.<br>Hoja anexa de Expediente Clínico. |
| 12                    | Médico      | Realiza la prescripción del tratamiento acorde al diagnóstico que realizo. Escribe en la receta del medicamento o referencia médica, según sea el caso.<br>Si el paciente está de acuerdo con el diagnostico se le entrega la receta y/o constancia médica (si es solicitada por el paciente). Si no está de acuerdo se realiza referencia médica. | Ficha de receta médica.<br>Referencia Médica.                    |
| 13                    | Paciente    | Si el paciente está de acuerdo con el diagnostico, acepta el tratamiento o puede facultarse de sus derechos y solicitar una segunda opinión médica.  | Referencia Médica  |
| 14                    | Paciente    | Presenta receta médica en el área de farmacia al dependiente de farmacia.  | Receta médica.   |
| 15                    | Dependiente | Entrega los medicamentos conforme a lo establecidos por el médico en el diagnóstico.   | Receta médica.   |
| 16                    | Paciente    | Recoge los medicamentos y debe cumplir con las recomendaciones y tratamiento que le ha brindado el personal de salud.  |  |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO |             |  |  |



## PROCEDIMIENTO

**CODIGO: CMGo1**

### Consulta Médica General

**FECHA:**

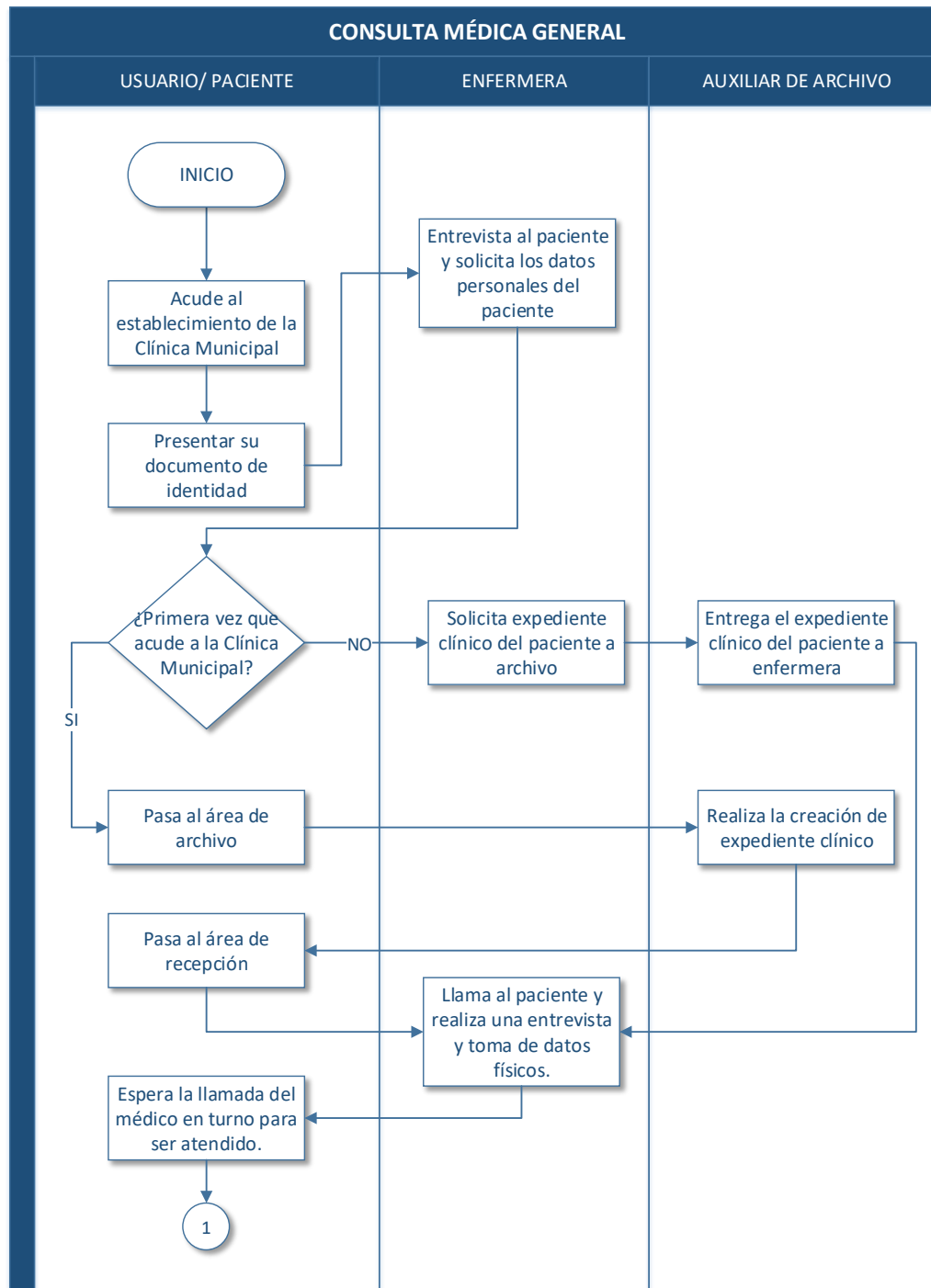
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 3/4**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Clínica Municipal.

#### Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: CMG01**

**Consulta Médica General**

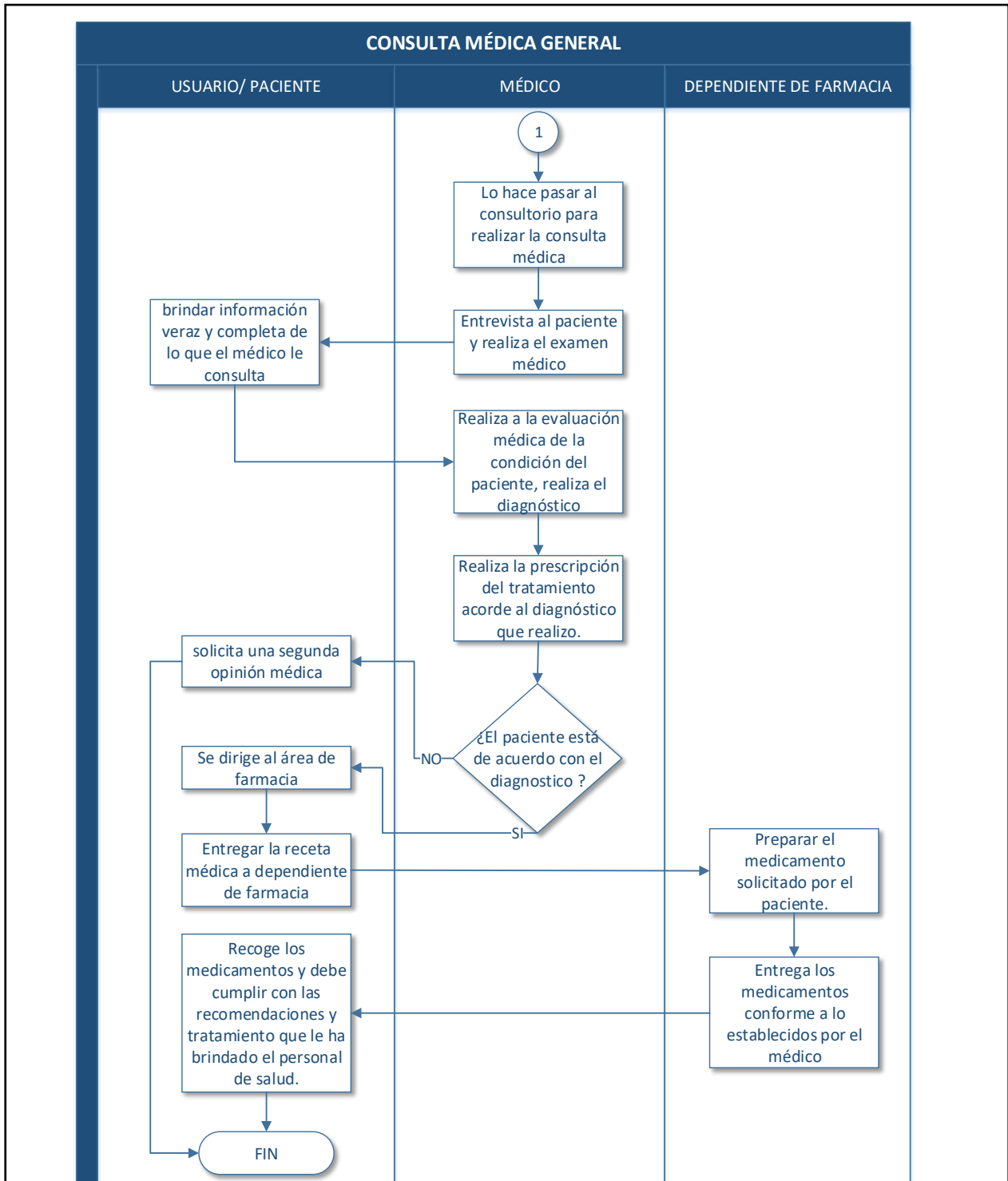
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 4/4**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Clínica Municipal.






## PROCEDIMIENTO DE CONSULTA PSICOLÓGICA.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>        | <b>CODIGO: CP01</b>                          |
|   | <b>Consulta Psicológica</b> | <b>FECHA:</b>                                |
|   |                             | <b>VERSIÓN: 01</b>                           |
|   |                             | <b>PÁGINA: 1/4</b>                           |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                             | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE        | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO   |
|------|--------------------|--|---|
| 1    | Usuario            | Acude al establecimiento de la Clínica Municipal, es obligación del usuario debe presentar su documento de identidad, si este es menor de edad. Debe ser acompañado por un adulto con el documento antes mencionado. (DECRETO N°307 TITULO I CAPITULO IV SECCION 2a ARTICULOS 26). | DUI (Documento Único de Identidad).<br>Pasaporte.<br>Carné de Residente (en el caso de personas extranjeras). |
| 2    | Enfermera          | Entrevista al paciente y solicita los datos personales del paciente, y la tarjeta con el número de expediente clínico y solicita a archivo el expediente clínico del paciente.   | Expediente clínico del paciente.  |
| 3    | Usuario            | Si es primera vez pasa al área de archivo.   |   |
| 4    | Auxiliar (archivo) | Realiza la creación de expediente clínico, se llena el formulario de registro de expediente clínico.   | Ficha de identificación del expediente clínico<br>Tarjetero.  |
| 5    | Paciente           | Pasa al área de recepción, espera la llamada de la enfermera.  |   |
| 6    | Enfermera          | Llama al paciente y realiza una entrevista, seguidamente le toma la presión arterial, peso, temperatura y talla del paciente y la anexa a la hoja anexa al expediente clínico.   | Hoja anexa de consulta médica.<br>Registro de datos y expediente.   |
| 7    | Enfermera          | Entrega expediente Clínico de paciente a especialista que está brindando consultas   | Expediente Clínico<br>Hoja anexa de consulta  |
| 8    | Paciente           | Espera la llamada del especialista en turno para ser atendido.   |   |
| 9    | Psicólogo          | Hace pasar únicamente al paciente al consultorio, inicia la sección con el paciente.   |   |

|  |                             |   |                     |
|--|-----------------------------|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>        |   | <b>CODIGO: CP01</b> |
|  | <b>Consulta Psicológica</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|  |                             |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|  |                             |   | <b>PÁGINA: 2/4</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social. |                             | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                     |

|    |           |  |  |
|----|-----------|--|--|
| 10 | Paciente  | Brinda la información que el especialista solicita de manera veraz y completa.   |  |
| 11 | Psicólogo | Analiza el estado del paciente y lo diagnóstico, le comunica al paciente el padecimiento que presenta y lo anexa al expediente clínico, guardando aspectos personales y confidenciales del paciente. Le asigna el tratamiento adecuado de acuerdo con el diagnóstico brindado. | Hoja anexa de consulta médica.<br>Referencia |
| 12 | Paciente  | Debe cumplir con las recomendaciones y tratamiento o terapia que le ha brindado por el psicólogo.  |  |
|    |           | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |  |



## PROCEDIMIENTO

**CODIGO: CP01**

## Consulta Psicológica

**FECHA:**

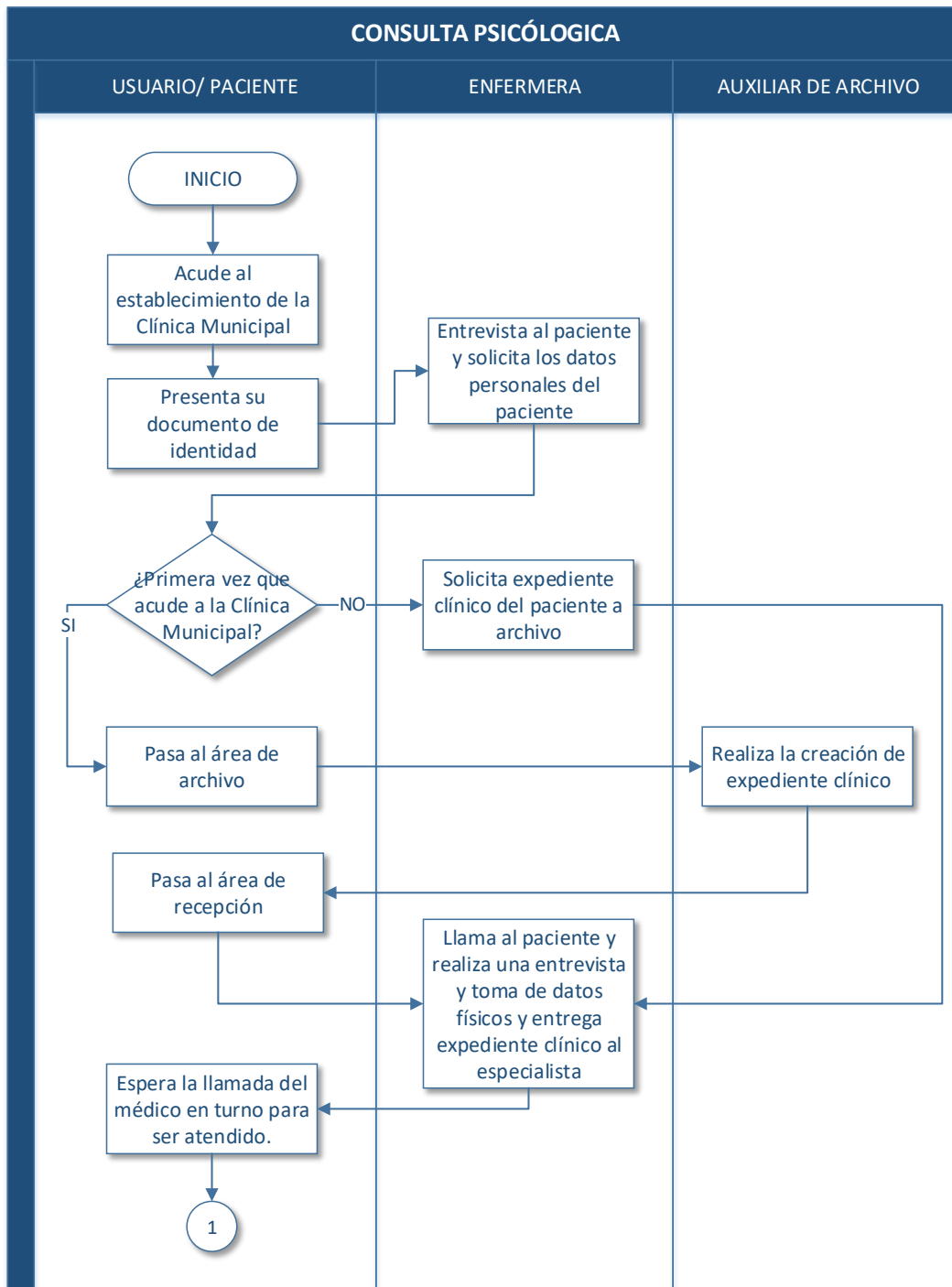
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 3/4**

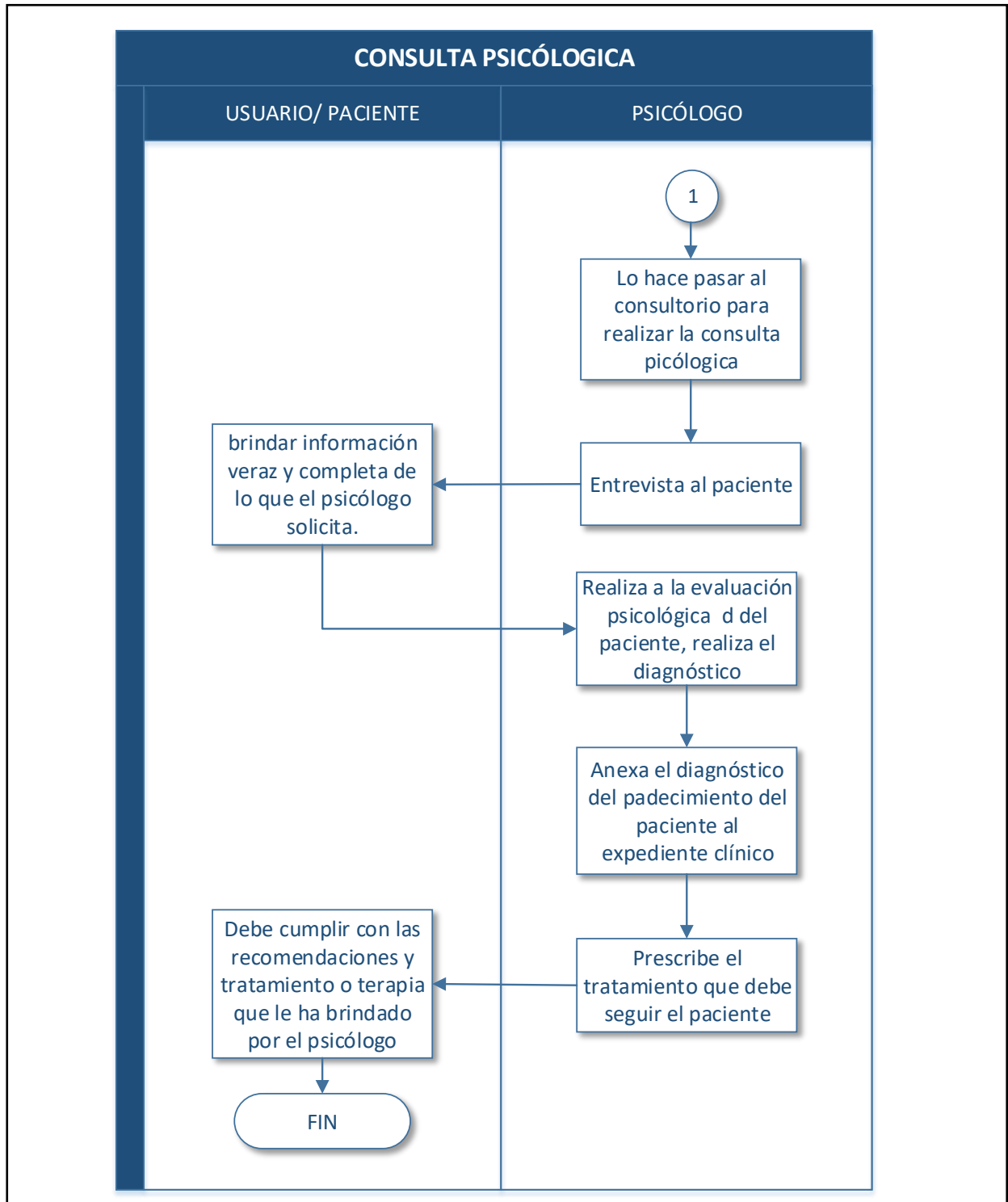
**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Clínica Municipal.

### Diagrama de Flujo.




|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          | <b>CODIGO: CP01</b> |
|   | <b>Consulta Psicológica</b>                   | <b>FECHA:</b>       |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 4/4</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                     |





## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA Y/O URGENCIA MÉDICA.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

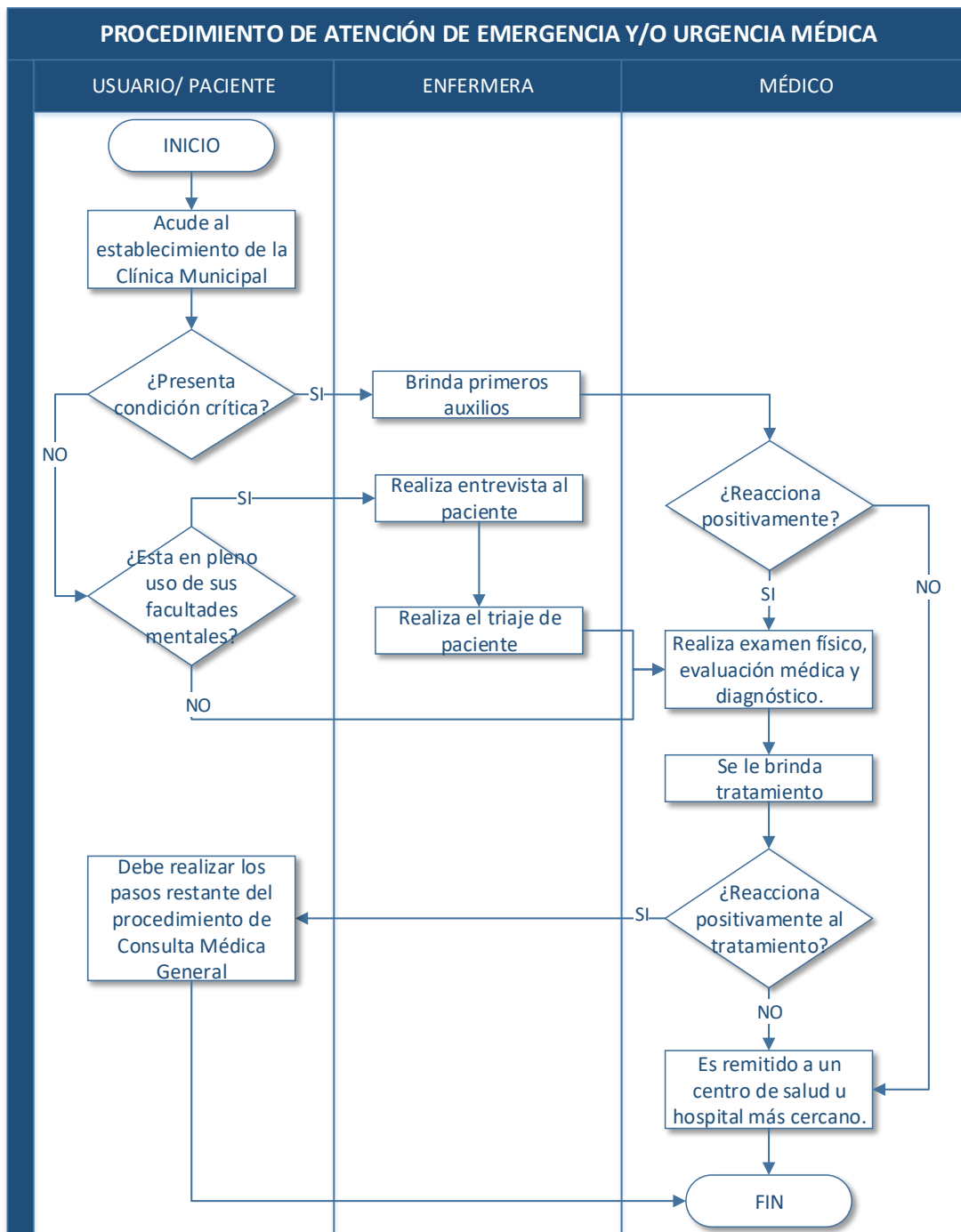
|   |  |  |                      |
|---|--|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |  | <b>CODIGO: EUM03</b> |
|   | <b>Procedimiento de Atención de Emergencia<br/>y/o Urgencia Médica</b> |  | <b>FECHA:</b>        |
|   |  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |  |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |                      |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO         |
|------|-------------|--|-------------------|
| 1    | Usuario     | Acude el paciente al establecimiento de la Clínica Municipal presentando estado de salud precario.   |                   |
| 2    | Enfermera   | En casos de emergencia se le brindan primeros auxilios.<br>En casos de urgencia médica se realiza entrevista al paciente o en caso de no poder responder, solicita información a su acompañante y solicita los datos personales del paciente, seguidamente toma los signos vitales de este. (si el paciente es abandonado, se prosigue con la evaluación médica) |                   |
| 3    | Paciente    | Brinda la información que solicitada por el personal médico. (si está en pleno uso de sus facultades mentales).  |                   |
| 4    | Enfermera   | En el Triage de pacientes lo clasifica según el grado los síntomas que presenta el paciente.   |                   |
| 5    | Médico      | Realiza examen físico, evaluación médica y diagnóstico, se le brinda tratamiento inmediatamente.<br>Según la patología que presenta el paciente, estado de signos vitales y/o no reacciona positivamente al tratamiento, se refiere al paciente a una clínica u hospital más cercano.  | Referencia médica |
| 6    | Paciente    | Si reacciona positivamente al tratamiento brindado por personal médico, Realizará los pasos restantes descritos en el procedimiento <b>Consulta Médica General</b> .   |                   |
|      |             | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                   |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: EUM03</b> |
|   | <b>Procedimiento de Atención de Emergencia y/o Urgencia Médica</b> | <b>FECHA:</b>        |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal                       |                      |

**Diagrama de Flujo.**






## APLICACIÓN DE INYECTABLES Y CURACIONES.


| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |




|   |  |  |                      |
|---|--|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           |  | <b>CODIGO: AICo4</b> |
|   | <b>Aplicación de Inyectables y Curaciones.</b> |  | <b>FECHA:</b>        |
|   |  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |  |  | <b>PÁGINA: 1/4</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |                      |

**Descripción de Actividades.**

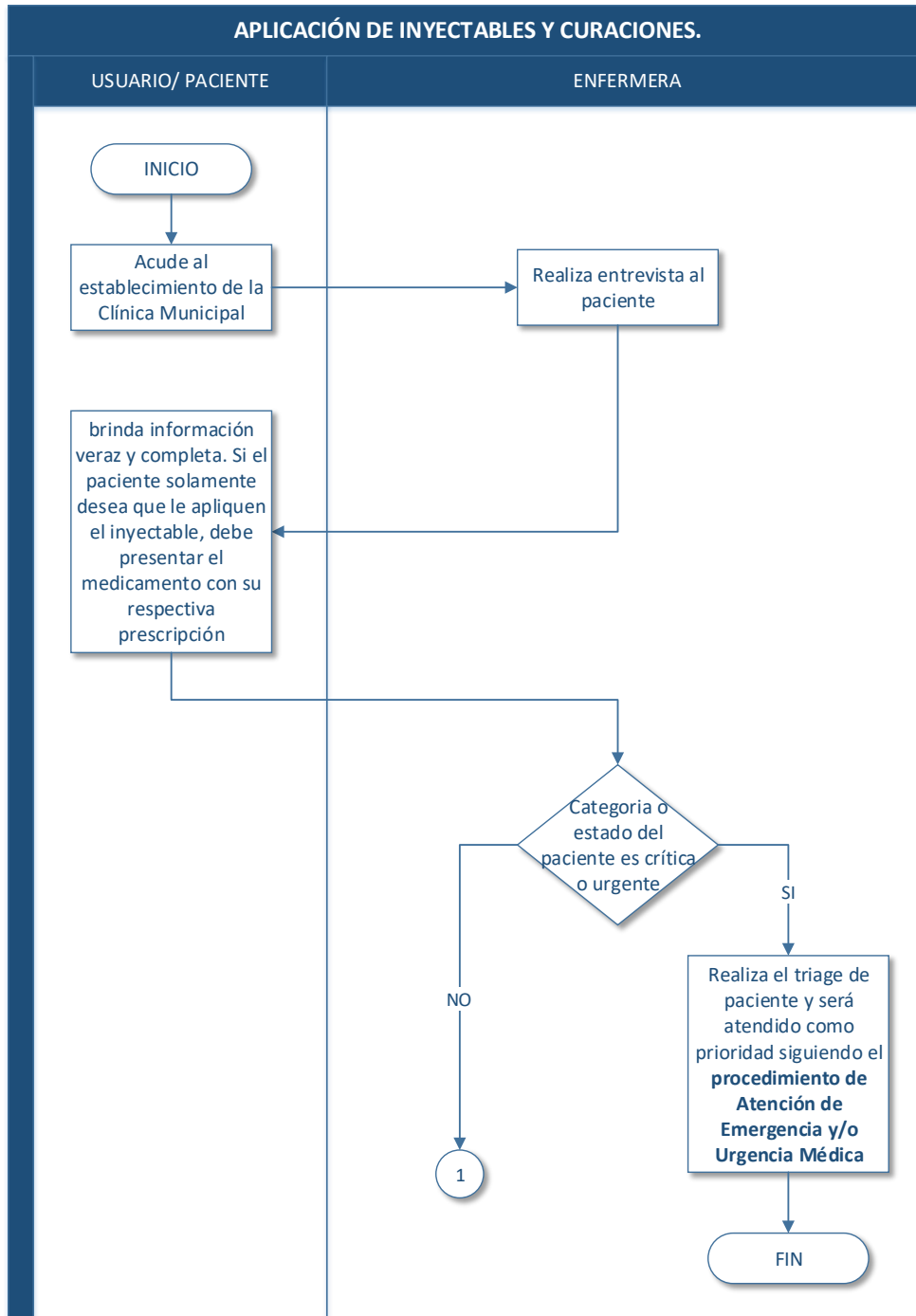
| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO   |
|------|-------------|---|---|
| 1    | Usuario     | Acude al establecimiento de la Clínica Municipal, es obligación del usuario debe presentar su documento de identidad, si este es menor de edad. Debe ser acompañado por un adulto con el documento antes mencionado. (DECRETO N°307 TITULO I CAPITULO IV SECCION 2a ARTICULOS 26).  | DUI (Documento Único de Identidad).<br>Pasaporte.<br>Carné de Residente (en el caso de personas extranjeras). |
| 2    | Enfermera   | Entrevista al paciente y solicita los datos personales del paciente, y la tarjeta con el número de expediente clínico y solicita a archivo el expediente clínico del paciente.  | Expediente clínico del paciente.  |
| 3    | Paciente    | Le brinda la información de forma veraz y completa. Si el paciente solamente desea que le apliquen el inyectable, debe presentar el medicamento con su respectiva prescripción.   |   |
| 4    | Enfermera   | Realiza el Triage de los pacientes, si en la selección el paciente cae en la categoría de urgente, será atendido como prioridad siguiendo el procedimiento de <b>Procedimiento de Atención de Emergencia y/o Urgencia Médica</b> , en el caso contrario, se aplicará el <b>procedimiento de Consulta Médica General</b> . | Expediente clínico del paciente.<br>Hoja anexa de consulta médica.  |
| 5    | Paciente    | Si el paciente recibió <b>Consulta Médica General</b> , posteriormente pasa al área de curaciones e inyectables.  | Expediente clínico del paciente.  |
| 6    | Enfermera   | Si el paciente presentó prescripción medicamento y su respectivo medicamento, pide autorización para aplicarlo.<br>Presenta la receta médica con la prescripción del tratamiento del paciente al dependiente de farmacia  | Receta médica.  |

|   |  |  |                      |
|---|--|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           |  | <b>CODIGO: AICo4</b> |
|   | <b>Aplicación de Inyectables y Curaciones.</b> |  | <b>FECHA:</b>        |
|   |  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |  |  | <b>PÁGINA: 2/4</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |                      |

|                       |             |   |  |
|-----------------------|-------------|---|--|
| 7                     | Dependiente | Entrega los medicamentos conforme a lo establecidos en la receta médica.                    |  |
| 8                     | Enfermera   | Procede a aplicar el inyectable o curación según sea el caso.                               |  |
| 9                     | Paciente    | Debe cumplir con las recomendaciones y tratamiento que le ha brindado el personal de salud. |  |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO |             |   |  |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                           | <b>CODIGO: AICo4</b> |
|   | <b>Aplicación de Inyectables y Curaciones.</b> | <b>FECHA:</b>        |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |  | <b>PÁGINA: 3/4</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal   |                      |

**Diagrama de Flujo.**





### PROCEDIMIENTO

**CODIGO: AICo4**

**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

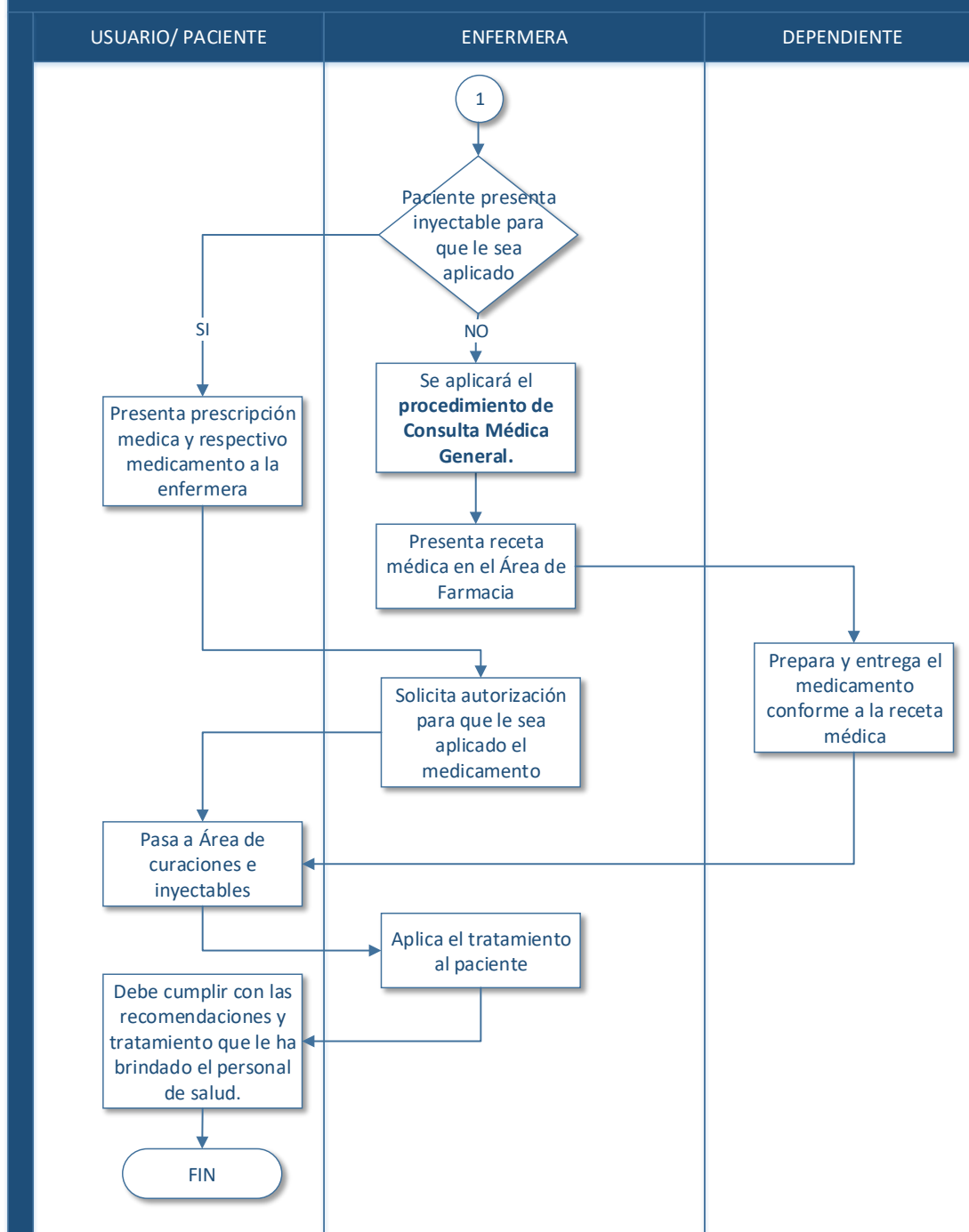
## Aplicación de Inyectables y Curaciones.

**PÁGINA: 4/4**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Clínica Municipal


### APLICACIÓN DE INYECTABLES Y CURACIONES.





## NEBULIZACIONES

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

|   |                       |  |                    |
|---|-----------------------|--|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |  | <b>CODIGO:AN05</b> |
|   | <b>Nebulizaciones</b> |  | <b>FECHA:</b>      |
|   |                       |  | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |                       |  | <b>PÁGINA: 1/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                       | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |                    |

### Descripción de Actividades.

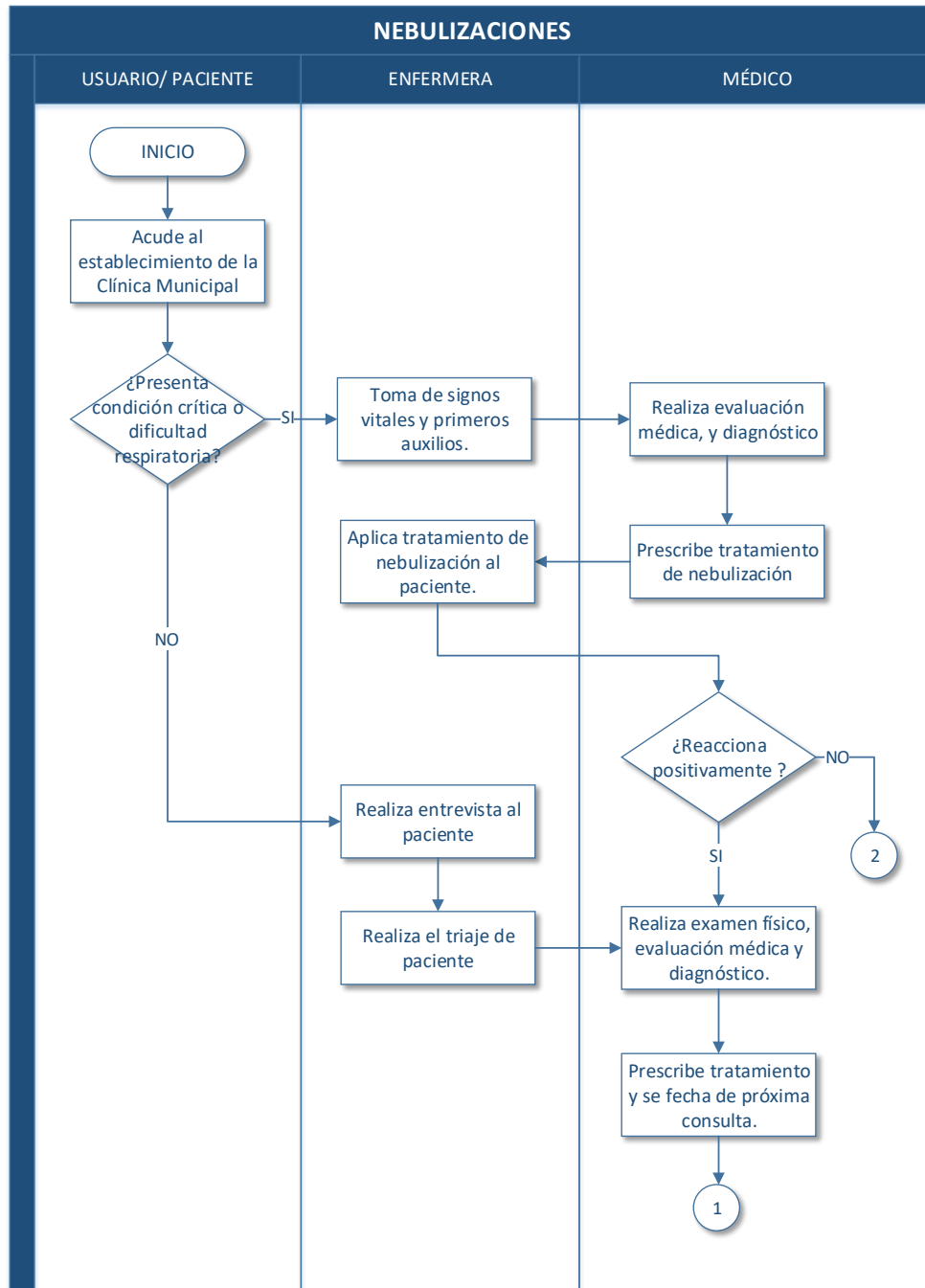
| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO   |
|------|-------------|---|---|
| 1    | Usuario     | Acude al establecimiento de la Clínica Municipal, es obligación del usuario debe presentar su documento de identidad, si este es menor de edad. Debe ser acompañado por un adulto con el documento antes mencionado. (DECRETO N°307 TITULO I CAPITULO IV SECCION 2a ARTICULOS 26).  | DUI (Documento Único de Identidad).<br>Pasaporte.<br>Carné de Residente (en el caso de personas extranjeras). |
| 2    | Enfermera   | Entrevista al paciente y solicita los datos personales del paciente, y la tarjeta con el número de expediente clínico y solicita a archivo el expediente clínico del paciente.  | Expediente clínico del paciente.  |
| 3    | Paciente    | Le brinda la información de forma veraz y completa. Si el paciente presenta dificultad al respirar o ritmo respiratorio disminuido.   |   |
| 4    | Enfermera   | Realiza el Triage de los pacientes, si en la selección el paciente cae en la categoría de urgente, será atendido como prioridad siguiendo el procedimiento de <b>Procedimiento de Atención de Emergencia y/o Urgencia Médica</b> , en el caso contrario, se aplicará el <b>procedimiento de Consulta Médica General</b> . | Expediente clínico del paciente.<br>Hoja anexa de consulta médica.  |
| 5    | Paciente    | Si el paciente recibió <b>Consulta Médica General</b> , posteriormente pasa al área de curaciones e inyectables.  | Expediente clínico del paciente.  |
| 6    | Enfermera   | Le aplica el tratamiento de Nebulización  | Receta médica.  |
| 7    | Paciente    | Debe cumplir con las recomendaciones que le brinda la enfermera para que el tratamiento sea efectivo.   |   |

|   |                       |  |
|---|-----------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO:AN05</b>                           |
|   | <b>Nebulizaciones</b> | <b>FECHA:</b>                                |
|   |                       | <b>VERSIÓN: 01</b>                           |
|   |                       | <b>PÁGINA: 2/4</b>                           |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                       | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |

|    |             |   |   |
|----|-------------|---|---|
| 8  | Médico      | <p>Evalúan nuevamente al paciente para verificar si el tratamiento ha sido efectivo, si reacciona positivamente, le prescribe medicamento.</p> <p>En casos que la condición de salud del paciente no mejore, será referido a un centro de salud u hospital más cercano.</p> | <p>Receta Médica</p> <p>Referencia Médica</p> |
| 9  | Paciente    | Presenta Receta Médica a dependiente de farmacia.   |   |
| 10 | Dependiente | Entrega los medicamentos conforme a lo establecidos en la receta médica.  |   |
| 11 | Paciente    | Debe cumplir con las recomendaciones y tratamiento que le ha brindado el personal de salud.   |   |
|    |             | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |   |

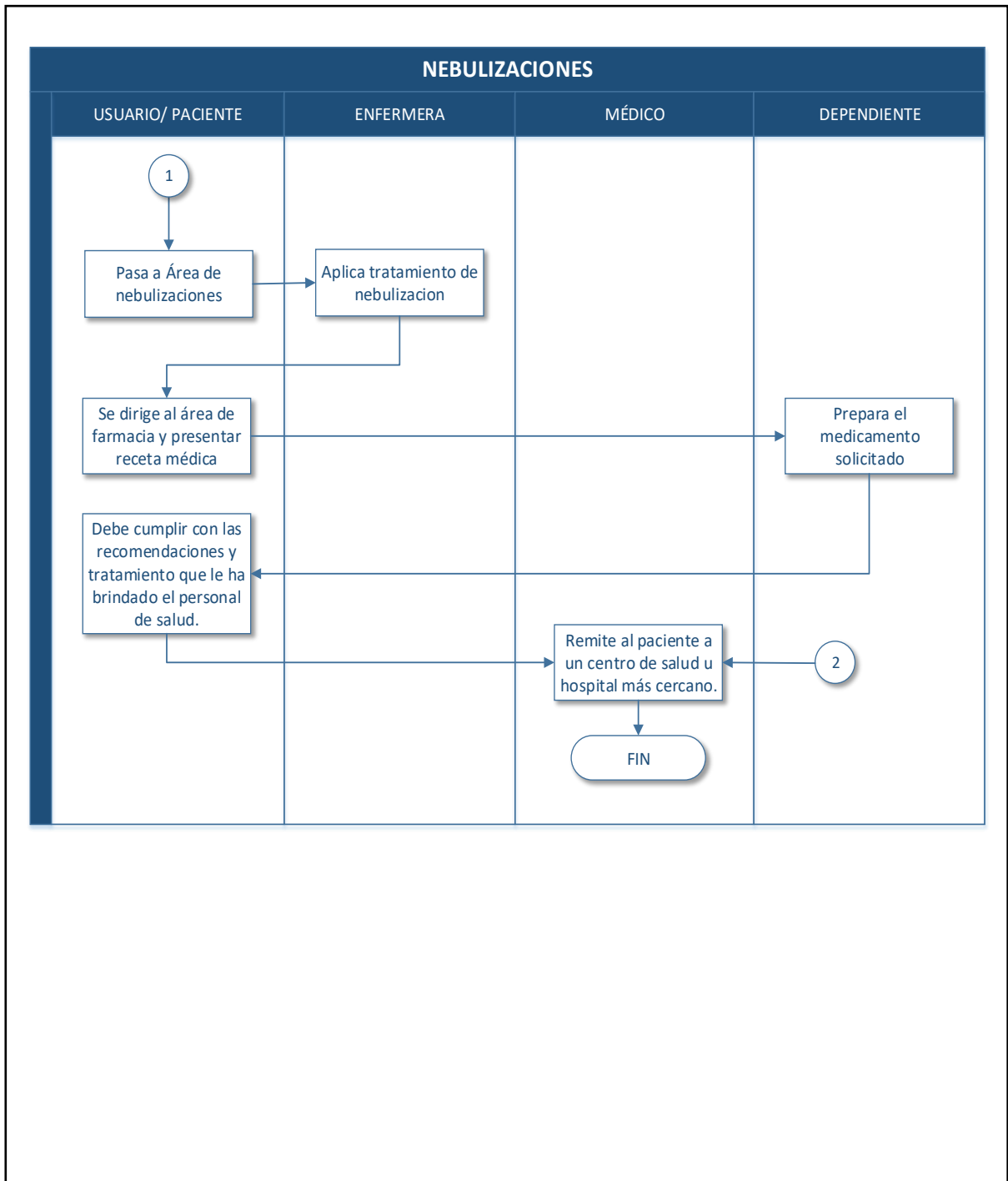
|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                         | <b>CODIGO:AN05</b> |
|   | <b>Nebulizaciones</b>                        | <b>FECHA:</b>      |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |  | <b>PÁGINA: 3/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |                    |

Diagrama de Flujo.






|   |                       |  |
|---|-----------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO:AN05</b>                           |
|   | <b>Nebulizaciones</b> | <b>FECHA:</b>                                |
|   |                       | <b>VERSIÓN: 01</b>                           |
|   |                       | <b>PÁGINA: 4/4</b>                           |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                       | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal |





## JORNADAS MÉDICAS

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                         |   |                     |
|---|-------------------------|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>    |   | <b>CODIGO: JM06</b> |
|   | <b>Jornadas Médicas</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |                         |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                         |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                         | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>                          | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b>                                |
|-------------|---|--|---|
| 1           | Jefe de Clínica Municipal                   | Evalúan y coordina con la Unidad de Desarrollo Comunal sobre que comunidades necesitan que sus pobladores reciban atención médica.   |   |
| 2           | Jefe de Clínica Municipal                   | Realiza el plan de jornadas médicas anual bajo los <b>Lineamiento de Formulación de POA</b> . En donde se describen a cuáles comunidades se les brindaran servicios de salud y en qué fecha. | Plan de Jornadas Médica.                        |
| 3           | Asistente Administrativo                    | Realiza solicitud de requerimiento e insumos médicos para jornada medica   | Solicitud de requerimientos de insumos médicos. |
| 4           | Consejo Municipal                           | Revisa y aprueba la petición de insumos médicos.   |   |
| 5           | Jefe de Clínica Municipal                   | Coordina la ejecución de Jornada Médica.   |   |
| 6           | Auxiliares de Clínica /Médico/ Dependiente. | Brindan apoyo en la ejecución de jornada médica.   |   |
| 7           | Auxiliar Administrativa                     | Realiza mensualmente informe de jornada medica e informe de atenciones de la Clínica Municipal.  | Informes  |
| 9           | Jefe de Clínica Municipal                   | Aprueba informes y los remite a Gerencia de Desarrollo Social y Alcalde.   | Informes  |
|             |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |   |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: JM06**

**Jornadas Médicas**

**FECHA:**

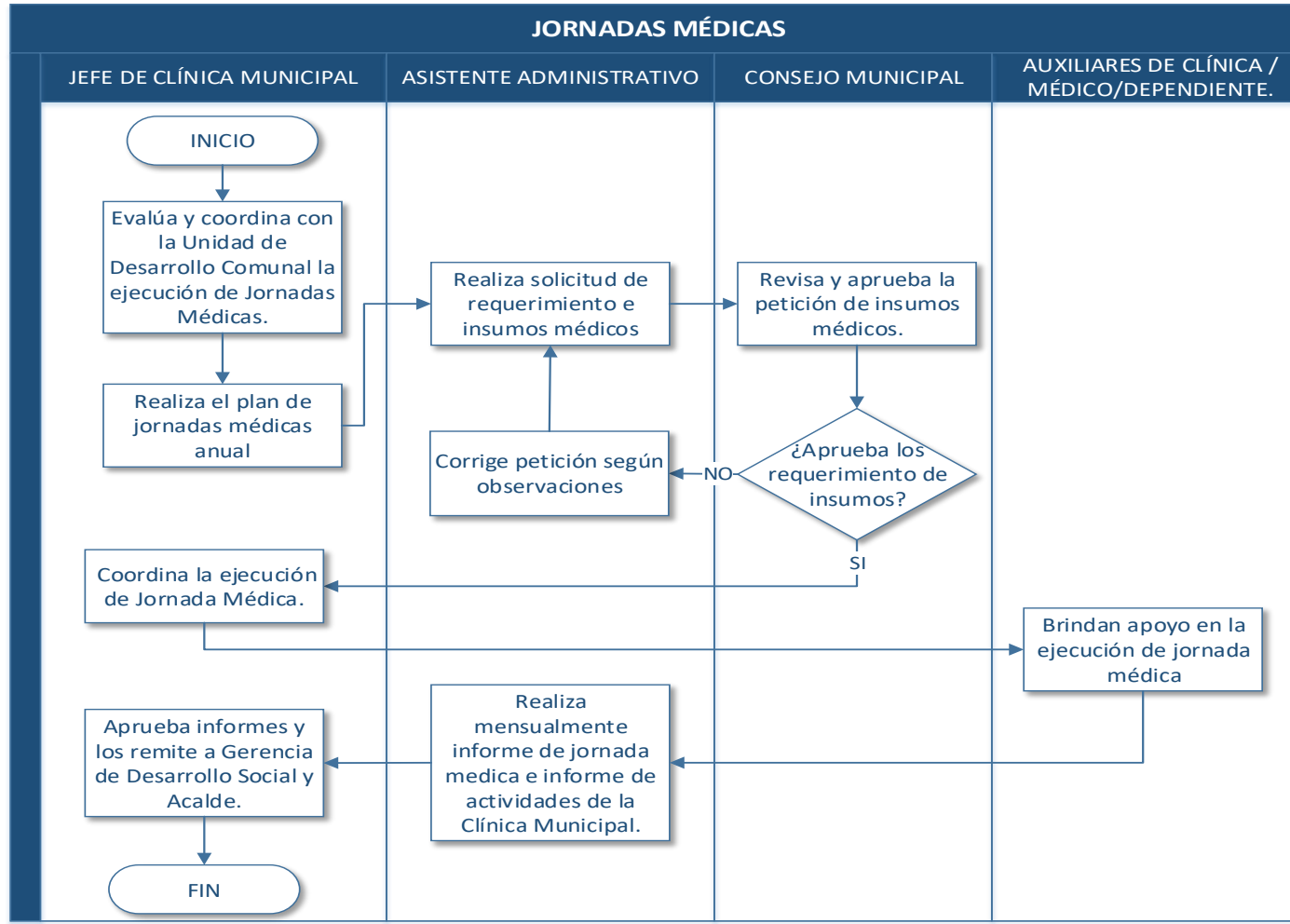
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Clínica Municipal.


**Diagrama de Flujo.**






## GESTIÓN DE MEDICAMENTO

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                               |   |                    |
|---|-------------------------------|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>          |   | <b>CODIGO:GM07</b> |
|   | <b>Gestión de Medicamento</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |                               |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |                               |   | <b>PÁGINA: 1/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                               | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                    |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>                       | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b>            |
|-------------|--|---|-----------------------------|
| 1           | Jefe de clínica municipal                | Solicita el informe general mensual de insumos de farmacia a dependiente.   |                             |
| 2           | Dependiente                              | Redacta el informe general, que contiene ingresos y egresos de medicamentos, fecha de caducidad, medicamento que se descartarán y cantidad de medicamentos.       | Informe general.            |
| 3           | Jefe de clínica Municipal                | Revisa, compara con el KARDEX de medicamentos y aprueba el informe  |                             |
| 4           | Jefe de Clínica Municipal / Dependiente. | Realizan listado de requerimientos de medicamento, que cumplan los criterios descritos en el acuerdo adquirido entre la Alcaldía Municipal de Santa Ana y FUNDEL. | Listado de medicamento.     |
| 5           | Jefe de Clínica Municipal                | Envía el listado de requerimiento de medicamentos a asistente de presidente de FUNDEL.  |                             |
| 6           | FUNDEL                                   | Se revisa el listado de medicamento y se hace observaciones técnicas.   |                             |
| 7           | Jefe de Clínica Municipal                | Se solventa las observaciones indicadas y se envía de nuevo a fundación   | Resolución de observaciones |

|   |                               |   |                    |
|---|-------------------------------|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>          |   | <b>CODIGO:GM07</b> |
|   | <b>Gestión de Medicamento</b> |   | <b>FECHA:</b>      |
|   |                               |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |                               |   | <b>PÁGINA: 2/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                               | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                    |

|                       |   |   |                                 |
|-----------------------|---|---|---------------------------------|
| 8                     | FUNDEL                                    | Realiza Junta Directiva la evaluación de la solicitud de medicamento, tipo, cantidad de medicamentos a ser entregados, y se agrega nota justificadora en caso de no cumplir con los solicitado. | Acta de aprobación              |
| 9                     | Jefe de Clínica Municipal                 | Contrata a un auditor técnico, para supervisar la gestión y almacenaje del medicamento.   | Informe de auditoria            |
| 10                    | FUNDEL                                    | Dos representantes entregan el medicamento solicitado, en las instalaciones de la Clínica Municipal.  |                                 |
| 11                    | Jefe de Clínica Municipal/<br>Dependiente | Realizan la inspección del medicamento que es entregado por la fundación, y Firman el acta de entrega de medicamento.   | Acta de entrega de medicamentos |
| 12                    | Jefe de Clínica Municipal                 | Remite el acta de entrega a Gerencia de Desarrollo social   | Acta de entrega de medicamentos |
| 13                    | Jefe de Clínica Municipal                 | Traslada el nuevo medicamento a bodega.   |                                 |
| 14                    | Dependiente                               | Ingresa la información del medicamento en el KADEx.   |                                 |
| 15                    | Dependiente                               | Coloca el nuevo medicamento en el lugar adecuado para su almacenamiento y control.  |                                 |
| 16                    | Dependiente                               | Realiza informes diarios de egresos de medicamento.   | Informes de inventario.         |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO |   |   |                                 |


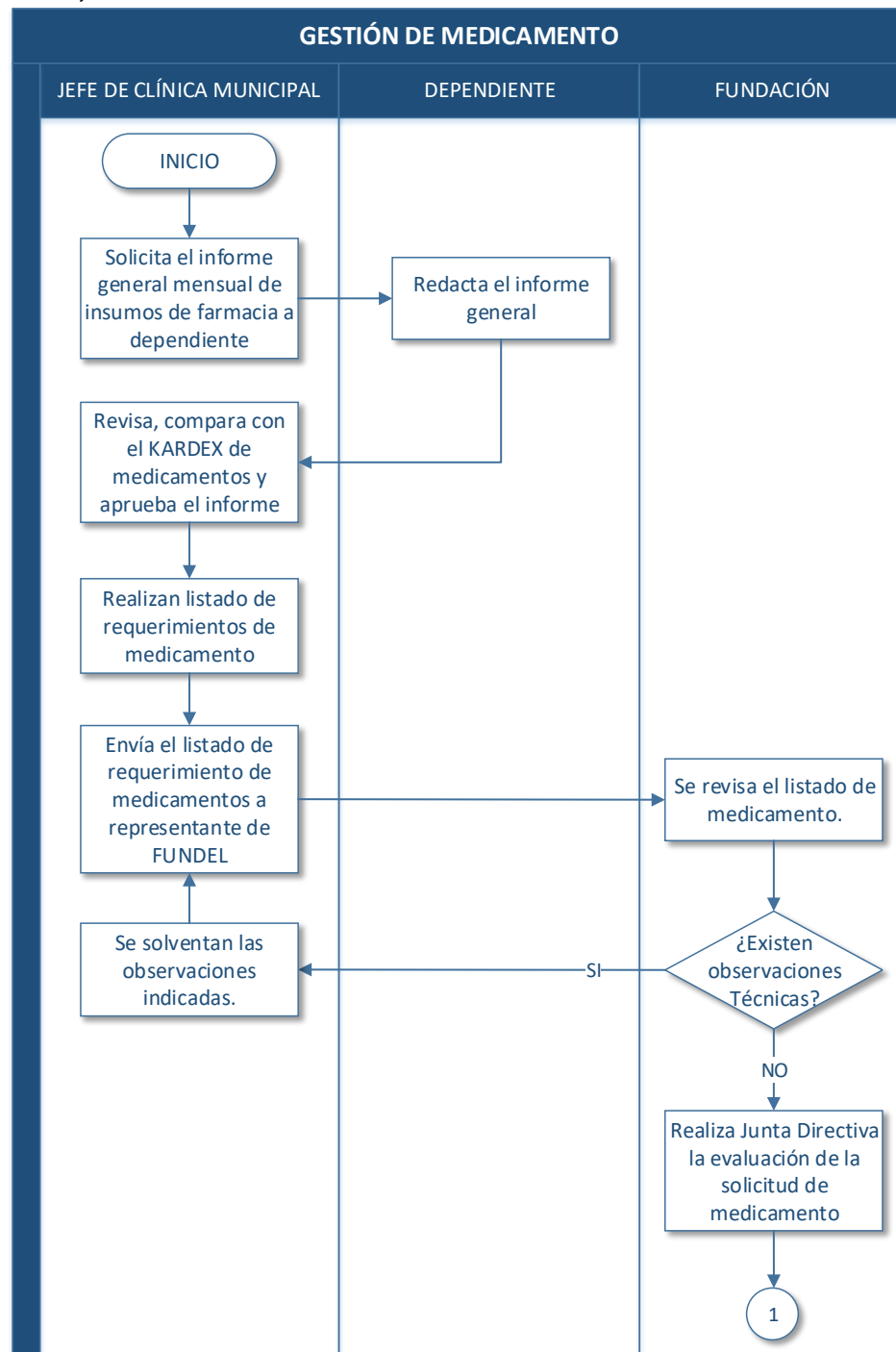

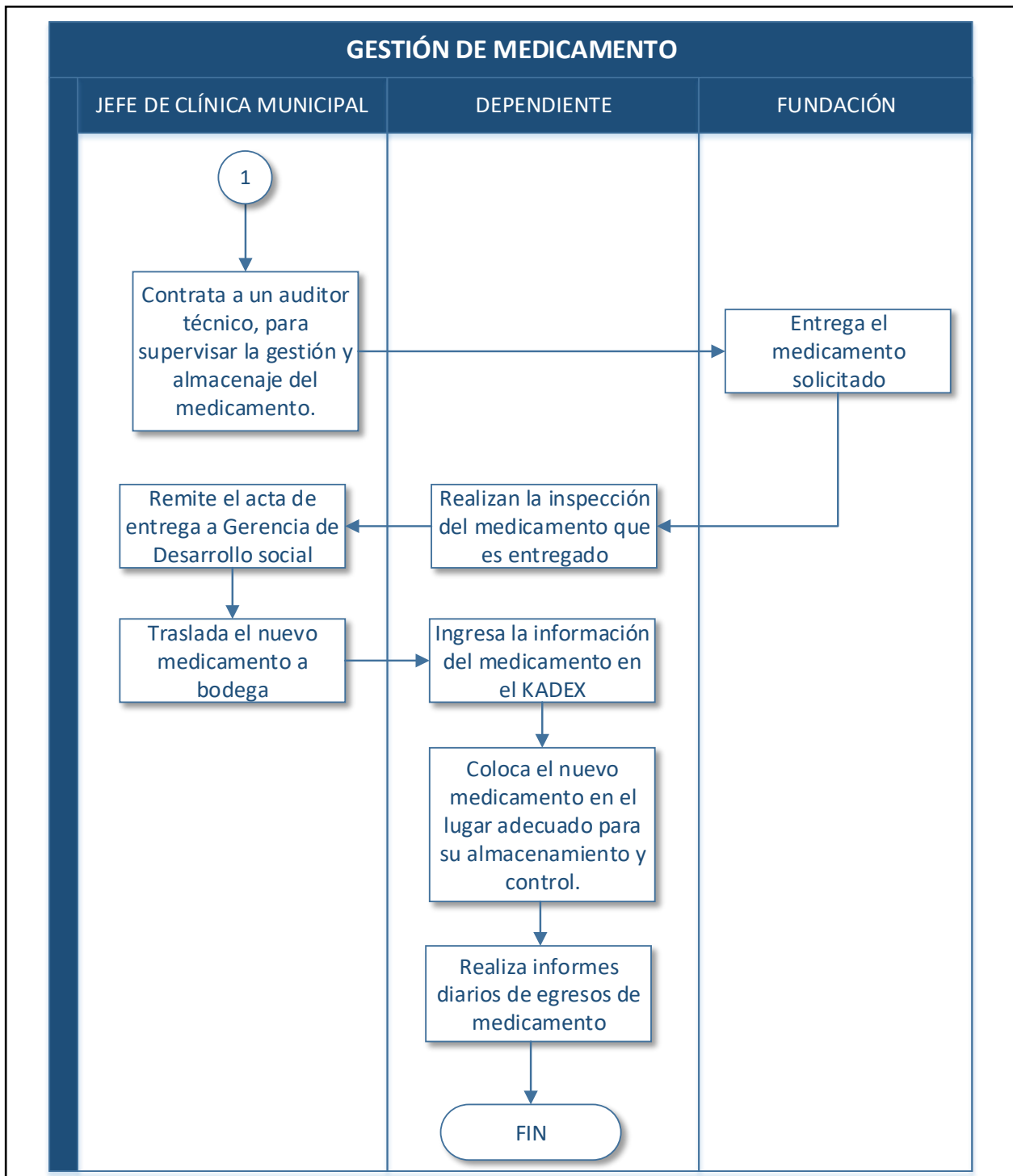
|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>          | <b>CODIGO:GM07</b>                            |
|   | <b>Gestión de Medicamento</b> | <b>FECHA:</b>                                 |
|   |                               | <b>VERSIÓN: 01</b>                            |
|   |                               | <b>PÁGINA: 3/4</b>                            |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                               | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |

Diagrama de Flujo.






|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          | <b>CODIGO:GM07</b> |
|   | <b>Gestión de Medicamento</b>                 | <b>FECHA:</b>      |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b> |
|   |   | <b>PÁGINA: 4/4</b> |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                    |






## CONSULTA MÉDICA CON PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |


|   |  |   |                       |
|---|--|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                 |   | <b>CODIGO: CMPBo8</b> |
|   | <b>Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/7</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                       |

**Descripción de Actividades.**


| PASO | RESPONSABLE        | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO   |
|------|--------------------|---|---|
| 1    | Usuario            | Acude al establecimiento de la Clínica Municipal, es obligación del usuario debe presentar su documento de identidad, si este es menor de edad. Debe ser acompañado por un adulto con el documento antes mencionado. (DECRETO N°307 TITULO I CAPITULO IV SECCION 2a ARTICULOS 26).  | DUI (Documento Único de Identidad).<br>Pasaporte.<br>Carné de Residente (en el caso de personas extranjeras). |
| 2    | Enfermera          | Utilizando EPP, realiza la toma de temperatura y le solicita al paciente que se vierta alcohol gel en las manos y pasar a una bandeja con amonio cuaternario para la desinfección.  |   |
| 2    | Enfermera          | Entrevista al paciente y solicita los datos personales del paciente, y la tarjeta con el número de expediente clínico y solicita a archivo el expediente clínico del paciente. Lo realiza en un espacio abierto con el distanciamiento social de 2 metros. Si presenta síntomas asociado por infección por COVID-19 se realiza procedimiento de emergencia. | Expediente clínico del paciente.  |
| 3    | Usuario            | Si es primera vez llega a Clínica municipal, tendrá que brindar sus datos personales para inscripción de expediente.  |   |
| 4    | Enfermera          | Realiza el llenado del formulario.  | Ficha de identificación del expediente clínico  |
| 5    | Auxiliar (archivo) | Realiza la creación de expediente clínico, se llena el formulario de registro de expediente clínico.  | Ficha de identificación del expediente clínico<br>Tarjetero.  |
| 6    | Paciente           | Pasa al área de recepción, espera la llamada de la enfermera. En una distancia de 2 metros de cualquier otro paciente.  |   |
| 7    | Enfermera          | Llama al paciente y realiza una entrevista, seguidamente le toma la presión arterial,   | Hoja anexa de consulta médica.  |

|   |  |   |                       |
|---|--|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                 |   | <b>CODIGO: CMPBo8</b> |
|   | <b>Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 2/7</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                       |

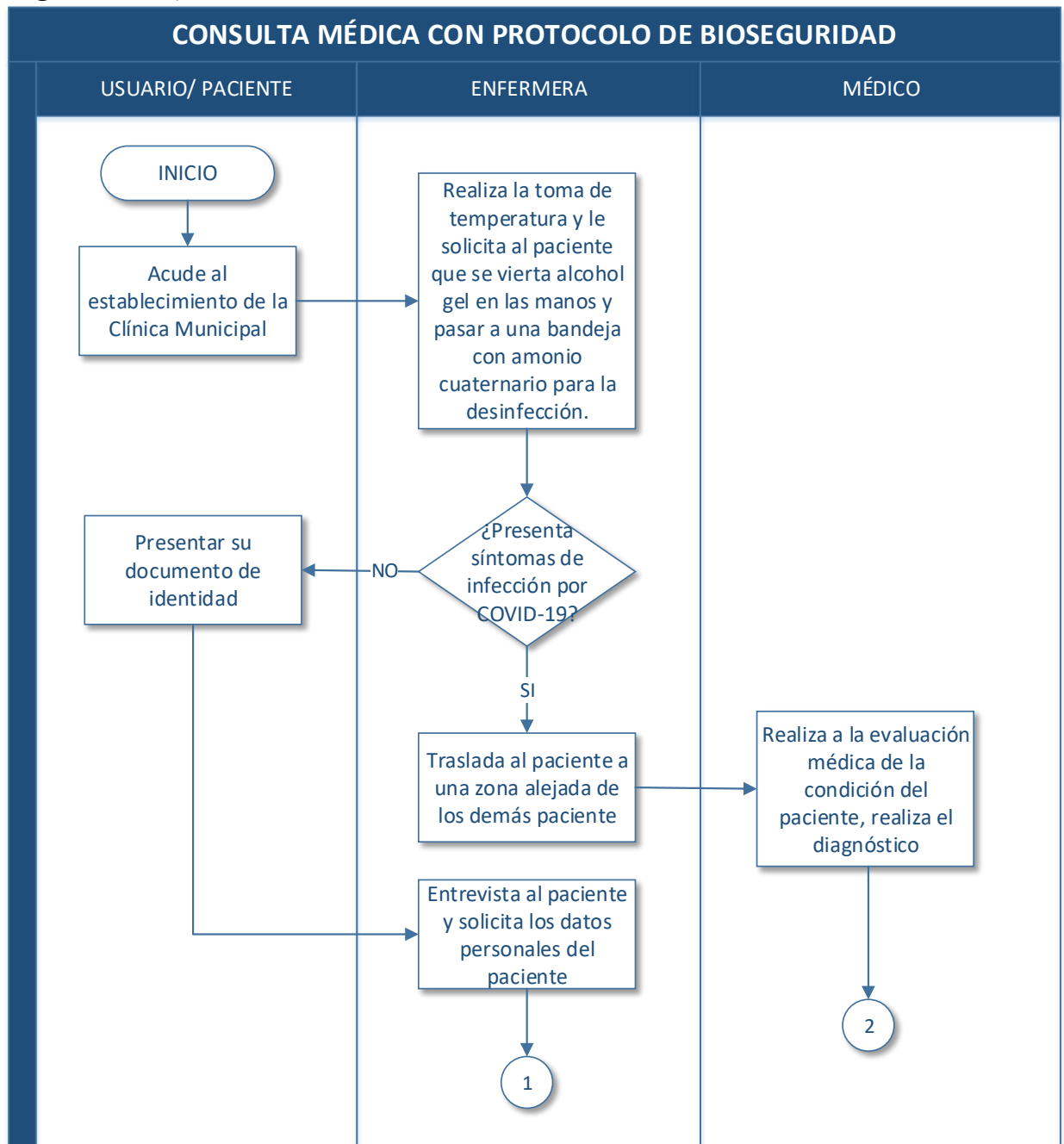
|    |                         |  |  |
|----|-------------------------|--|--|
|    |                         | peso, temperatura y talla del paciente y la anexa a la hoja anexa al expediente clínico.   | Registro de datos y expediente.                                  |
| 8  | Enfermera               | Entrega expediente Clínico de paciente al médico que está brindando consultas  | Expediente Clínico<br>Hoja anexa de consulta                     |
| 9  | Paciente                | Espera la llamada del médico en turno para ser atendido.   |  |
| 10 | Médico                  | Lo hace pasar al consultorio para realizar la consulta médica realiza entrevista al paciente, llena parcialmente el censo de Clínica Municipal, toma la frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, el índice de masa corporal y examina al paciente.  | Censo de Clínica Municipal.<br>Hoja anexa de Expediente Clínico. |
| 11 | Enfermera/<br>Ordenanza | Realiza procedimiento de esterilización del lugar en donde esperaba consulta el paciente.  |  |
| 12 | Paciente                | Para el adecuado diagnóstico el paciente debe brindar información veraz y completa de lo que el médico le consulta.  |  |
| 13 | Médico                  | Realiza a la evaluación médica de la condición del paciente, realiza el diagnóstico y se lo comunica al paciente y lo anexa a su expediente clínico.   | Censo de Clínica Municipal.<br>Hoja anexa de Expediente Clínico. |
| 14 | Médico                  | Realiza la prescripción del tratamiento acorde al diagnóstico que realizó. Escribe en la receta del medicamento o referencia médica, según sea el caso.<br>Si el paciente está de acuerdo con el diagnóstico se le entrega la receta y/o constancia médica (si es solicitada por el paciente). Si no está de acuerdo se realiza referencia médica. (está prohibido brindar tratamiento de nebulización, en caso de necesitar, el paciente será referido al hospital más cercano. | Ficha de receta médica.<br>Referencia Médica.                    |

|   |  |   |                       |
|---|--|---|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                 |   | <b>CODIGO: CMPBo8</b> |
|   | <b>Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad</b> |   | <b>FECHA:</b>         |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 3/7</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal. |                       |

|                              |             |   |                   |
|------------------------------|-------------|---|-------------------|
| 15                           | Paciente    | Si el paciente está de acuerdo con el diagnostico, acepta el tratamiento o puede facultarse de sus derechos y solicitar una segunda opinión médica.   | Referencia Médica |
| 16                           | Ordenanza   | Realiza limpieza terminal por medio de procedimientos esterilización, después de brindarle consulta a cada paciente, descarta guantes y EPP que tuvo contacto con el paciente y utiliza otro EPP estéril. |                   |
| 17                           | Paciente    | El paciente deposita la Receta Médica en una bandeja estéril.   | Receta médica.    |
| 18                           | Dependiente | Sin tener contacto con el paciente, el dependiente de farmacia prepara los medicamentos del paciente y los entrega en una bandeja estéril.  | Receta médica.    |
| 19                           | Dependiente | Esteriliza las bandejas después de brindarle los medicamentos a cada uno de los pacientes que han recibido consulta Médica.   |                   |
| 20                           | Paciente    | Recoge los medicamentos y debe cumplir con las recomendaciones y tratamiento que le ha brindado el personal de salud.   |                   |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |             |   |                   |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                 | <b>CODIGO: CMPBo8</b> |
|   | <b>Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad</b> | <b>FECHA:</b>         |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  | <b>PÁGINA: 4/7</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal.        |                       |

**Diagrama de Flujo**





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: CMPBo8**

**Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad**

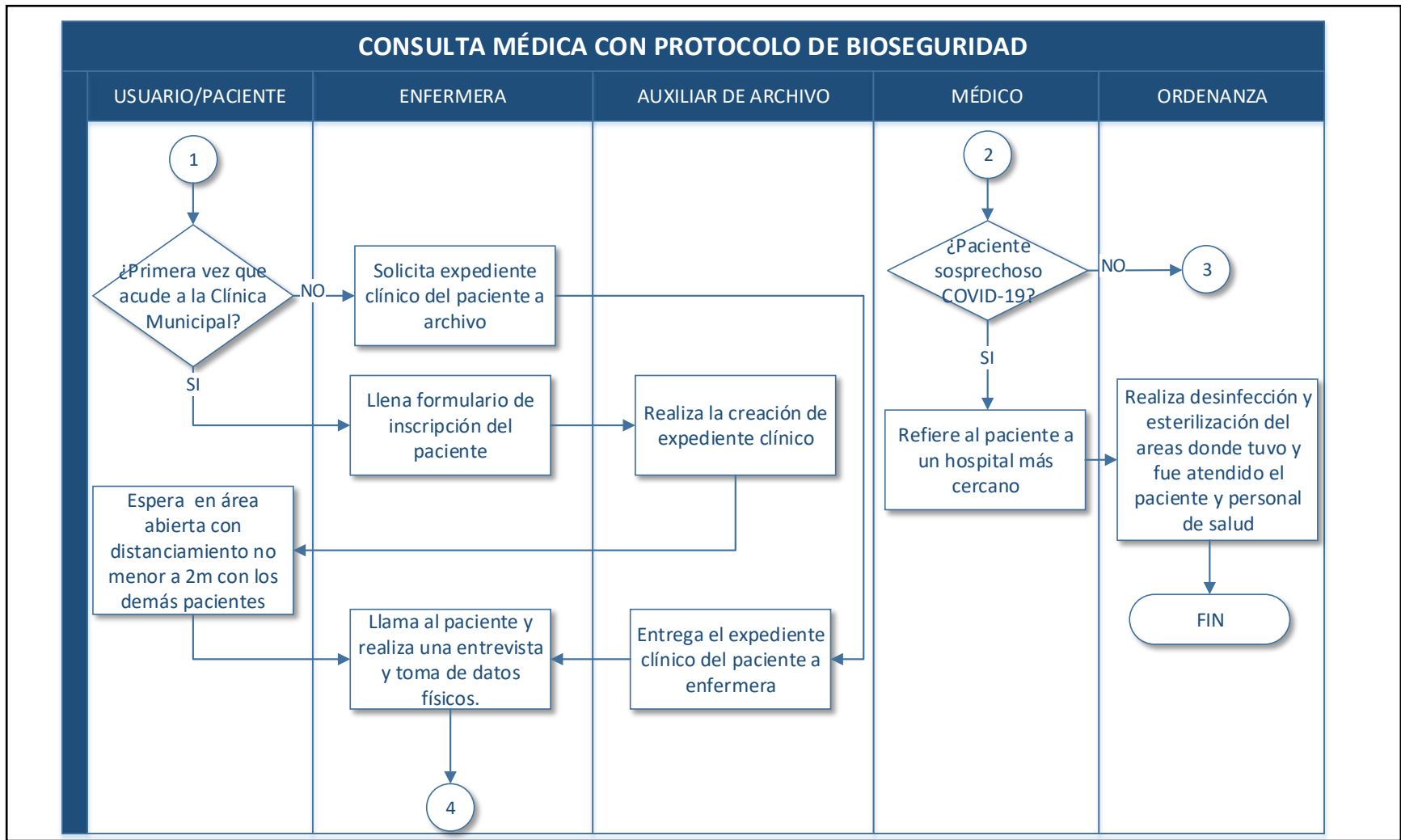
**FECHA:**


**VERSIÓN: 01**

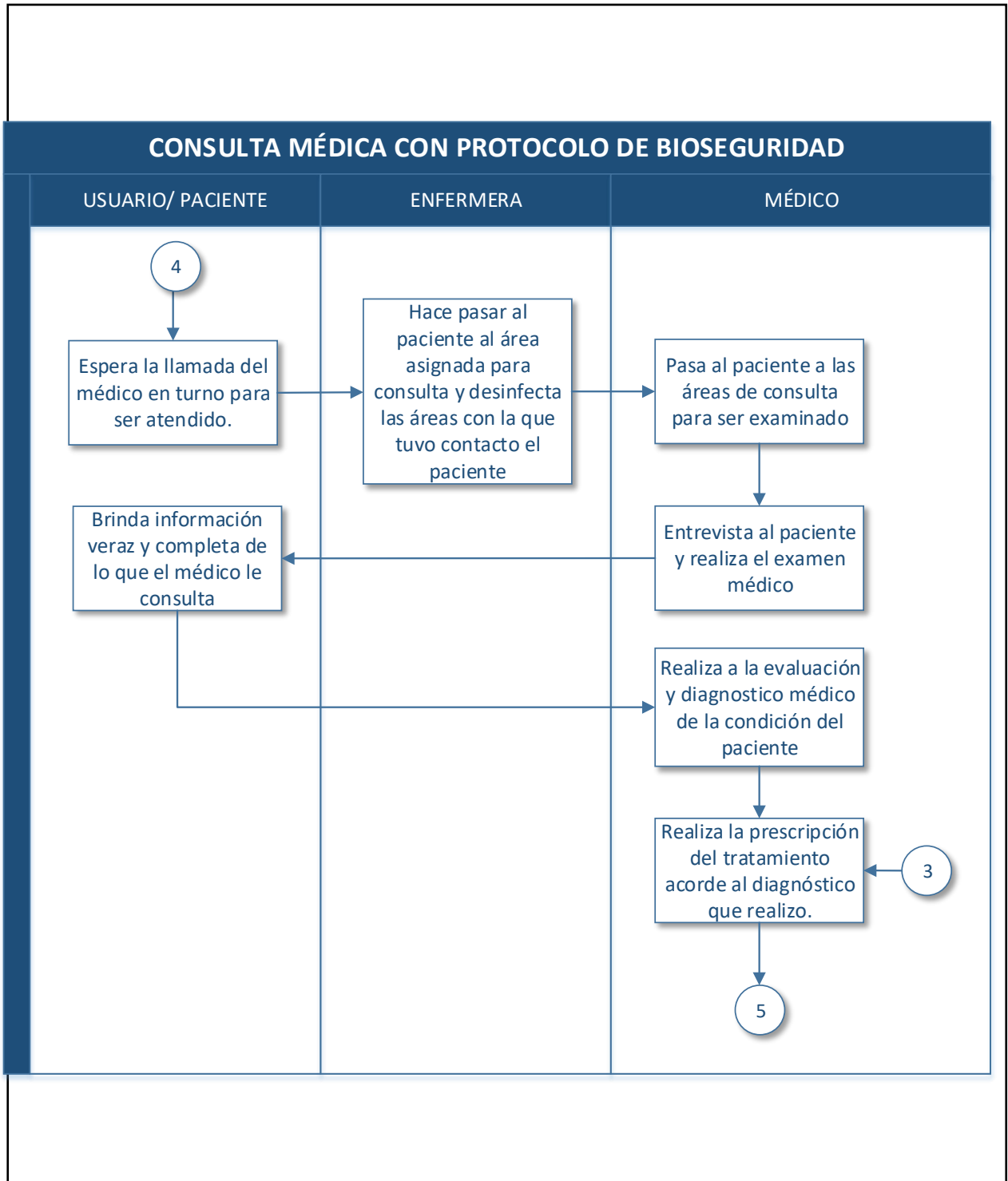
**PÁGINA: 5/7**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.


**Unidad Responsable:** Clínica Municipal.

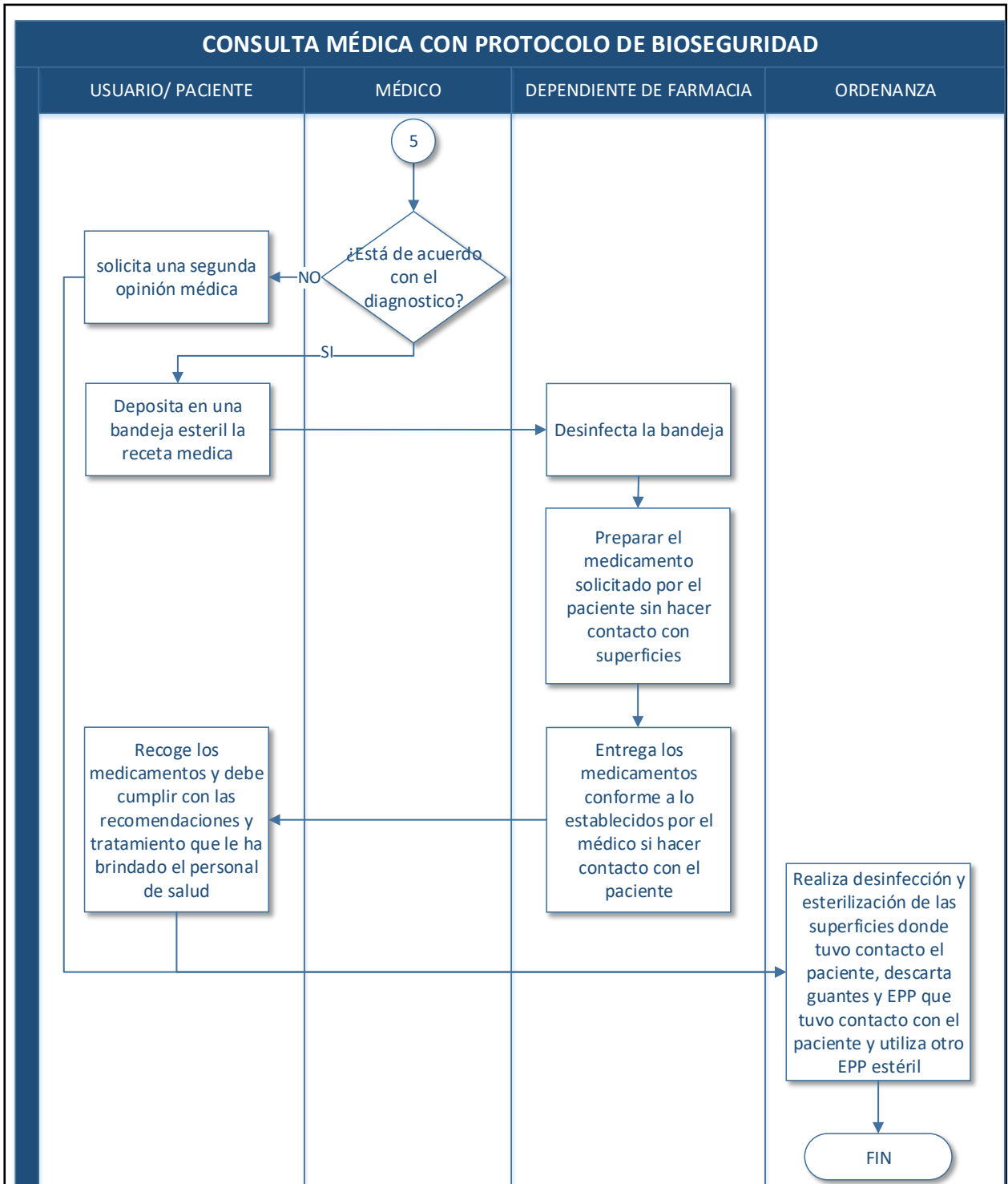


|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                 | <b>CODIGO: CMPBo8</b> |
|   | <b>Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad</b> | <b>FECHA:</b>         |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  | <b>PÁGINA: 6/7</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal.        |                       |





|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                 | <b>CODIGO: CMPBo8</b> |
|   | <b>Consulta Médica con Protocolo de Bioseguridad</b> | <b>FECHA:</b>         |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>    |
|   |  | <b>PÁGINA: 7/7</b>    |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Clínica Municipal.        |                       |





## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA CLÍNICA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD            | N° | CÓDIGO | PROCESOS  |
|-------------------|----|--------|---|
| CLÍNICA MUNICIPAL | 1  | CCM01  | CENSO DE CLÍNICA MUNICIPAL                          |
|                   | 2  | CBS02  | CONSTANCIA DE BUENA SALUD                           |
|                   | 3  | CM03   | CONSTANCIA MÉDICA                                   |
|                   | 4  | FIECo4 | FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE CLÍNICO      |
|                   | 5  | HACMo5 | HOJA ANEXA DE CONSULTA MÉDICA                       |
|                   | 6  | RMC06  | REFERENCIA MÉDICA DE CLÍNICA MUNICIPAL DE SANTA ANA |
|                   | 7  | RDE07  | REGISTRO DE DATOS Y EXPEDIENTE.                     |
|                   | 8  | FRMo8  | FICHA DE RECETA MÉDICA.                             |
|                   | 9  | TECo9  | TARJETERO DE EXPEDIENTE CLÍNICO                     |



CLÍNICA MUNICIPAL

Censo de Clínica Municipal



### CENSO DE CLINICA MUNICIPAL

FECHA. \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ LUGAR: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE. \_\_\_\_\_

| N.º | NOMBRES Y APELLIDOS | EDAD |  | SEXO |   | Nº DE EXPEDIENTE | PROCEDENCIA | DIAGNOSTICO |
|-----|---------------------|------|--|------|---|------------------|-------------|-------------|
|     |                     | Año  |  | M    | F |                  |             |             |
| 1   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 2   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 3   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 4   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 5   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 6   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 7   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 8   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 9   |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 10  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 11  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 12  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 13  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 14  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 15  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 16  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 17  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 18  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 19  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 20  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 21  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 22  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 23  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 24  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |
| 25  |                     |      |  |      |   |                  |             |             |



CLÍNICA MUNICIPAL



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**

## Constancia de Buena Salud

### A QUIEN INTERESE:

Por medio de la presente hago constar que el (a) paciente  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
**años de edad**, con **DUI No.** \_\_\_\_\_ quien fue evaluado (a) en Clínica  
Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.

### Gozando de buena salud.

Revisándole exámenes de laboratorio y examen físico.

Y para los usos que se estime conveniente se extiende la presente a los \_\_\_\_\_ días  
del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil veinte.

Atentamente:

F: \_\_\_\_\_





CLÍNICA MUNICIPAL



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana

Constancia Médica



## CLINICA MUNICIPAL DE SANTA ANA

### CONSTANCIA MÉDICA

Santa Ana, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

A quien interese:

Por medio de la presente certifico que  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años de edad, con  
DUI \_\_\_\_\_ acudió este día a mi consulta.

Presentando Dx de \_\_\_\_\_  
por lo que se le incapacita por \_\_\_\_\_ día(s) a partir de la fecha.

Y para los usos que el interesado estime conveniente, se extiende la presente a los \_\_\_\_\_  
días del mes de \_\_\_\_\_ del presente año.

F. \_\_\_\_\_  
Medico

F. \_\_\_\_\_  
Jefe de Clínica Municipal

**NOTA. ESTA CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA EMPLEADOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA Y TIENE QUE SER VALIDADA EN EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL ISSS.**





CLÍNICA MUNICIPAL



Alcaldía Municipal

CLINICA MUNICIPAL DE SANTA ANA

### Ficha de Identificación del Expediente Clínico

N° De Expediente Clínico: \_\_\_\_\_

#### A) DEL PACIENTE

1. \_\_\_\_\_  
 Primer Apellido                      Segundo Apellido                      Nombres

2. Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

3. Edad: Años \_\_\_\_\_ Meses \_\_\_\_\_ Días \_\_\_\_\_ Horas \_\_\_\_\_

4. Estado Civil: Soltero(a) \_\_\_\_\_ Casado(a) \_\_\_\_\_ Divorciado(a) \_\_\_\_\_ Viudo(a) \_\_\_\_\_ Acompañado(a) \_\_\_\_\_

5. Documento Legal de Identificación: \_\_\_\_\_  
 N° \_\_\_\_\_

6. Ocupación: \_\_\_\_\_

7. Dirección Habitual: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

#### B) DE LA FAMILIA

1. Nombre del Padre: \_\_\_\_\_

2. Nombre de la Madre: \_\_\_\_\_

3. Nombre del Conyugue: \_\_\_\_\_

4. Responsable del Paciente: \_\_\_\_\_

5. Dirección del responsable: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

#### C) DE LA INFORMACION

Proporciono datos personales del paciente: \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_

Documento legal de identificación: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Tomo información: \_\_\_\_\_ Fecha de inscripción: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



CLÍNICA MUNICIPAL



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana

Hoja Anexa de Consulta Médica

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_ N° Expediente: \_\_\_\_\_

Consulta por: \_\_\_\_\_

Hx Clínico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Antecedentes Familiares: \_\_\_\_\_

Antecedentes Médicos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Revisión por Sistemas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Signos Vitales: PA: \_\_\_\_ FC: \_\_\_\_ FR: \_\_\_\_ IMC: \_\_\_\_ PESO: \_\_\_\_ T°: \_\_\_\_ TALLA: \_\_\_\_

Tratamiento: \_\_\_\_\_ Imp. Dx: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Próxima Cita: \_\_\_\_\_ Firma y Sello: \_\_\_\_\_





CLÍNICA MUNICIPAL



Referencia Médica de Clínica Municipal de Santa Ana  
de Santa Ana

FECHA \_\_\_\_\_

HORA \_\_\_\_\_

SEXO \_\_\_\_\_

LUGAR DE REFERENCIA \_\_\_\_\_

LUGAR QUE REFIERE \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ DUI \_\_\_\_\_

LUGAR DE RESIDENCIA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_

P.E. (Hx. CLINICA) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

T/A \_\_\_\_\_ PULSO \_\_\_\_\_ T° \_\_\_\_\_ F/R \_\_\_\_\_ F/C \_\_\_\_\_ PESO \_\_\_\_\_ TALLA \_\_\_\_\_

DX DE REFERENCIA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y SELLO DE  
MEDICO QUE REFIERE

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y SELLO DE  
JEFE CLINICA MUNICIPAL





CLÍNICA MUNICIPAL



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana

### Registro de Datos y Expedientes

| N° EXPEDIENTES | NOMBRES Y APELLIDOS | FECHA |
|----------------|---------------------|-------|
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |
|                |                     |       |



## CLÍNICA MUNICIPAL

### Ficha de Receta Médica

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>CLINICA MUNICIPAL DE SANTA ANA<br/>RECETA MÉDICA</b></p> <p style="text-align: right;">Fecha: ____/____/____</p> <p>Nombre: _____<br/>Número de Expediente: _____<br/>Edad: _____ Sexo: F <input type="checkbox"/> / M <input type="checkbox"/></p> <p>_____<br/>_____<br/>_____</p> <p>F: _____ SELLO: _____</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p style="text-align: center; font-size: small;">Alcaldía de Santa Ana   Alcaldía de Santa Ana   Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente   2402-7500</p></div> | <p style="text-align: center;"><b>CLINICA MUNICIPAL DE SANTA ANA<br/>RECETA MÉDICA</b></p> <p style="text-align: right;">Fecha: ____/____/____</p> <p>Nombre: _____<br/>Número de Expediente: _____<br/>Edad: _____ Sexo: F <input type="checkbox"/> / M <input type="checkbox"/></p> <p>_____<br/>_____<br/>_____</p> <p>F: _____ SELLO: _____</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p style="text-align: center; font-size: small;">Alcaldía de Santa Ana   Alcaldía de Santa Ana   Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente   2402-7500</p></div> |
| <p style="text-align: center;"><b>CLINICA MUNICIPAL DE SANTA ANA<br/>RECETA MÉDICA</b></p> <p style="text-align: right;">Fecha: ____/____/____</p> <p>Nombre: _____<br/>Número de Expediente: _____<br/>Edad: _____ Sexo: F <input type="checkbox"/> / M <input type="checkbox"/></p> <p>_____<br/>_____<br/>_____</p> <p>F: _____ SELLO: _____</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p style="text-align: center; font-size: small;">Alcaldía de Santa Ana   Alcaldía de Santa Ana   Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente   2402-7500</p></div> | <p style="text-align: center;"><b>CLINICA MUNICIPAL DE SANTA ANA<br/>RECETA MÉDICA</b></p> <p style="text-align: right;">Fecha: ____/____/____</p> <p>Nombre: _____<br/>Número de Expediente: _____<br/>Edad: _____ Sexo: F <input type="checkbox"/> / M <input type="checkbox"/></p> <p>_____<br/>_____<br/>_____</p> <p>F: _____ SELLO: _____</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p style="text-align: center; font-size: small;">Alcaldía de Santa Ana   Alcaldía de Santa Ana   Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente   2402-7500</p></div> |



## CLÍNICA MUNICIPAL

### TARJETERO

| Primer Apellido                    | Segundo Apellido | Nombres                |
|------------------------------------|------------------|------------------------|
| Edad _____                         | Sexo _____       | N° de Expediente _____ |
| Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ |                  |                        |
| Nombre de la Madre: _____          |                  |                        |
| Nombre del Padre: _____            |                  |                        |
| DUI: _____                         |                  | Teléfono: _____        |
| Fecha de Inscripción: _____        |                  |                        |
| Elaboro: _____                     |                  |                        |



| Primer Apellido                    | Segundo Apellido | Nombres                |
|------------------------------------|------------------|------------------------|
| Edad _____                         | Sexo _____       | N° de Expediente _____ |
| Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ |                  |                        |
| Nombre de la Madre: _____          |                  |                        |
| Nombre del Padre: _____            |                  |                        |
| DUI: _____                         |                  | Teléfono: _____        |
| Fecha de Inscripción: _____        |                  |                        |
| Elaboro: _____                     |                  |                        |



| Primer Apellido                    | Segundo Apellido | Nombres                |
|------------------------------------|------------------|------------------------|
| Edad _____                         | Sexo _____       | N° de Expediente _____ |
| Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ |                  |                        |
| Nombre de la Madre: _____          |                  |                        |
| Nombre del Padre: _____            |                  |                        |
| DUI: _____                         |                  | Teléfono: _____        |
| Fecha de Inscripción: _____        |                  |                        |
| Elaboro: _____                     |                  |                        |



| Primer Apellido                    | Segundo Apellido | Nombres                |
|------------------------------------|------------------|------------------------|
| Edad _____                         | Sexo _____       | N° de Expediente _____ |
| Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ |                  |                        |
| Nombre de la Madre: _____          |                  |                        |
| Nombre del Padre: _____            |                  |                        |
| DUI: _____                         |                  | Teléfono: _____        |
| Fecha de Inscripción: _____        |                  |                        |
| Elaboro: _____                     |                  |                        |





CLÍNICA MUNICIPAL

# ANEXOS

## Anexo 1. Triage en el establecimiento de salud.

0000018

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

### 3.2 Triage en el establecimiento de salud

Deben asegurarse un procedimiento con flujo ordenado de pacientes, que permita el funcionamiento eficiente y eficaz, además de correlacionar la complejidad de cada caso clínico con el respectivo nivel de atención, promoviendo siempre el distanciamiento social. <sup>19)</sup>

El triage deberá ser un proceso rápido y dinámico, en el que se clasificará sistemáticamente la prioridad del paciente para promover un espacio seguro y específico para que todos los pacientes que se presentan solicitando atención sean clasificados según su estado clínico.

El triage consta de 5 niveles de prioridad, atribuyéndole a cada una de estas categorías o niveles, un color y de acuerdo a éste un tiempo estimado de atención. <sup>120)</sup> *[Ver anexo 2 - Niveles de prioridad del triage].*

Los establecimientos de salud deben destinar un área específica para evaluar pacientes con enfermedades respiratorias con el fin de evitar contagios y determinar posibles casos sospechosos o confirmados de COVID-19 *[ver 1 - Definiciones].*

Se deberá valorar:

- El estado general del paciente.
- Medir la temperatura corporal, presión arterial y pulso.
- Evaluar patrón respiratorio (signos de insuficiencia respiratoria).
- Realizar auscultación pulmonar y evaluar anomalías.
- Observar el color de la piel y mucosas.
- Investigar factores de riesgo, como obesidad, embarazo, diabetes, enfermedades cardíacas, pulmonares entre otras.
- Evaluar la saturación de oxígeno en el paciente, en caso de que se disponga de oximetría de pulso. <sup>121)</sup>





**Anexo 2. Instrucciones al paciente antes de visitar el establecimiento de salud.**

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

Es importante priorizar la atención de los pacientes que constituyan grupos de alto riesgo de complicación para COVID-19 [ver 2.1 - Evaluación de riesgo] para reducir su tiempo de espera en el establecimiento de salud, promoviendo las medidas de distanciamiento social y asignándoles cita en las primeras horas de la jornada.

Al encontrarse un paciente, que no cumpla con los criterios de caso sospechoso o caso confirmado COVID-19, este podrá ser remitido al área de recepción de pacientes de la consulta externa o a realizar el trámite solicitado.

Si al realizar el triage se encuentra un paciente caso sospechoso de COVID-19, se deberá seguir los lineamientos vigentes establecidos por el MINSAL para su manejo.<sup>1212</sup>

Con el objetivo de respaldar el triage, se sugiere el llenado de una ficha con los datos generales del paciente, antecedentes médicos y su respectiva firma con el fin de dar fe de la veracidad de la información proporcionada. [Ver anexo 3 - Ficha de datos para la atención sanitaria en el marco de la pandemia por COVID-19]

Una vez que el paciente ha sido admitido en el establecimiento de salud, y ante la realización de cualquier tipo de procedimiento de atención sanitaria, deberá procederse según lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud, en lo relativo a la firma del "Consentimiento Informado", para lo cual se aplicará el formato único correspondiente contenido en el acuerdo del Ministerio de Salud<sup>1243</sup> número 186 de fecha 27 de enero de 2015, el cual puede ser descargado en el enlace siguiente:

[http://mgs.salud.gob.pe/regulacion/pdf/acuerdos/acuerdo\\_186\\_formato\\_unico\\_consentimiento\\_informado.pdf](http://mgs.salud.gob.pe/regulacion/pdf/acuerdos/acuerdo_186_formato_unico_consentimiento_informado.pdf) y además de explicar los procedimientos a realizar de acuerdo al nivel de comprensión de las personas.

**3.3 Instrucciones al paciente antes de visitar el establecimiento de salud**

- Se recomienda que el paciente acuda solo al establecimiento de salud, sin acompañante. Únicamente se recomienda que el paciente acuda acompañado en caso de ser menor de edad o requerir cuidados de otra persona por su grado de dependencia.





**Anexo 3. Control de acceso y permanencia: medidas, rutas y desinfección del calzado.**

000020

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

el acompañante deberá someterse a las mismas preguntas realizadas en el triage y respetar las medidas de higiene y protección que se solicitan en el establecimiento de salud.

- Solicitar acudir al establecimiento de salud sin indumentarios (joyas, relojes, aretes, pulseras) y de preferencia sin maquillaje.
- Uso permanente de mascarilla para usuario y acompañante. No se recomienda el uso de mascarillas en menores de dos años, por el riesgo de asfixia <sup>(25)</sup> <sup>(26)</sup> siempre deberá fomentarse el distanciamiento social de 2 metros.
- Acudir al establecimiento de salud a la hora establecida, para evitar superponerse en la sala de espera con otros pacientes o personal del establecimiento de salud; en caso de acudir antes de la hora establecida, se le solicitará al paciente esperar en el exterior del establecimiento hasta que pueda ser atendido, siempre manteniendo el distanciamiento social.
- Al llegar al establecimiento de salud se le brindará alcohol gel para la higiene de manos.
- En el establecimiento de salud deberá acatar todas las instrucciones o indicaciones que se le brinden en dicho establecimiento. <sup>(19)</sup> <sup>(27)</sup>

Estas medidas de bioseguridad deberán ser enviadas al paciente por vía telefónica o vía correo electrónico previo a su cita. *[Ver anexo 4 - Instrucciones al paciente antes de visitar el establecimiento de salud]*

**3.4. Control de acceso y permanencia: medidas, rutas y desinfección de calzado**

Los pacientes, usuarios y personal de salud deben contar con una ruta específica única de acceso para evitar contaminación cruzada siempre y cuando existan varios accesos. <sup>(28)</sup> Por lo que se deberá establecer rutas específicas para prestadores de servicios de salud, personal de servicios de apoyo y ambulancias, siguiendo protocolos establecidos de ingreso de pacientes al establecimiento de salud conforme a lineamientos.





Previo a la entrada del establecimiento de salud se solicitará una adecuada higiene de manos al personal de salud, pacientes y usuarios para la disminución de la contaminación. [Ver anexo 5 - *Higiene de manos*]. En caso de que no exista un área disponible para lavado de manos, se deberá aplicar alcohol gel.<sup>109</sup>

**3.4.1 Medidas administrativas para disminuir la transmisión del SARS-CoV-2:** <sup>110</sup> <sup>111</sup> <sup>112</sup>

- Toma de temperatura corporal a los trabajadores de la salud al momento de su llegada y salida del establecimiento, la cual deberá ser anotada en un libro destinado para tal uso. [Ver Anexo 6 - *Registro de temperatura*] o utilización de cámaras de detección de temperatura de acuerdo a disponibilidad.

Se recomienda usar un termómetro infrarrojo en la zona temporal del rostro ya que se ha propuesto como un método no invasivo, rápido, rentable y bastante preciso para la detección de aumento de la temperatura y se considera una herramienta útil no solo para el SARS, sino también durante otras crisis de salud pública donde la transmisión generalizada de la infección es una preocupación.<sup>113</sup>

Estos termómetros tienen un escáner infrarrojo que mide la temperatura de la arteria temporal en la zona de la frente, mediante la detección de la intensidad de la radiación térmica entre la persona y el sensor del aparato.<sup>113</sup> El encargado de la toma de temperatura deberá mantener distancia de las personas a quienes se les hará la medición; además se recomienda usar mascarilla, lavarse las manos con agua y jabón o usar un desinfectante de manos a base de alcohol de manera regular.

Para usar el termómetro siga los siguientes pasos según el CDC:

- Encienda el termómetro.
- Coloque el termómetro en la frente de la persona. (Distancia según el fabricante)
- Retire el termómetro y lea la medición.
- Limpie el termómetro con un paño con alcohol <sup>112</sup> si no hay contacto con la persona no es necesario limpiarlo entre una y otra, solo si cambia de usuario.







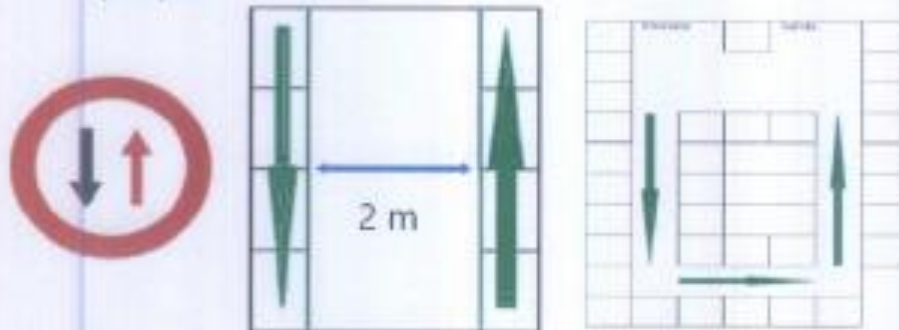
CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

- Implementar un sistema de programación de citas, en el cual se limite la cantidad de usuarios que visitan los establecimientos de salud [ver 3.1 - Consultas por citas y triage telefónico]
- Asegurar la disponibilidad de agua y jabón o soluciones de alcohol gel.
- Colocación de líneas adhesivas de color en el piso para fomentar el distanciamiento social de 2 metros.<sup>[1][10][11]</sup>
- Restringir el número de personas por área de trabajo para mantener el distanciamiento social.
- Reasignación de tareas para evitar aglomeraciones en los lugares de trabajo.
- Establecer horarios de entrada y salida del establecimiento reduciendo las aglomeraciones de zonas comunes.
- Señalizar las ubicaciones para la espera del acceso al establecimiento.
- Promover un uso escalonado de zonas comunes.
- En zonas comunes reducidas, hacer un uso individual de dichas zonas. Para evitar que otro trabajador acceda a estos espacios cuando estén ocupados, podrá utilizarse una señal que le indique que hay una persona en su interior y que debe esperar con distancia de al menos 1 metro de la puerta.
- Cuando sea posible, priorizar la utilización de las escaleras en lugar del ascensor y establecer sentidos de circulación.
- En caso se cuente con un ascensor se recomienda viajar individualmente o que no se ocupe más del 30% del espacio de la cabina para mantener la distancia social, por ejemplo, limitando a 4 personas una en cada esquina del ascensor, viendo hacia el frente, o evitar coincidir con otras personas en un pequeño espacio.<sup>[12]</sup>  
<sup>[14]</sup>
- En las vías de circulación como pasillos, siempre que el ancho lo permita, definir sentidos de circulación separados, al menos, por la distancia de seguridad de 2 metros.<sup>[13][16][17]</sup> y señalizarlos longitudinal y transversalmente, con pintura o cintas (antideslizantes y resistentes al desgaste y limpieza).
- Si la vía no permite adoptar la medida anterior, establecer un sentido único para cada vía de circulación siempre que exista una vía para recorrer la misma en sentido contrario para evitar cruces cuando utilicen dichas vías.





- En los pasillos o vías estrechas donde no pueda asegurarse el distanciamiento adecuado no se deberá instalar elementos de separación física, se deberán utilizar indicaciones para señalar qué sentido tiene preferencia y si la persona que transita no ha recorrido dicha área la persona en sentido contrario tendrá que esperar.



En las figuras, se muestra cómo podrían adoptarse las medidas organizativas propuestas en las vías de circulación que puedan existir en un centro de trabajo.

#### 3.4.2. Desinfección de calzado

La cadena de supervivencia del SARS-CoV-2 en superficies, puede eliminarse con productos desinfectantes domésticos, la OMS ha establecido que el virus SARS-CoV-2 puede sobrevivir hasta 72 horas en superficies de plástico y acero inoxidable, menos de 4 horas en superficies de cobre y menos de 24 horas en superficies de cartón, <sup>[18]</sup> por lo que se recomienda como parte del equipo para la desinfección de calzado: <sup>[20]</sup>

- 1 bandeja o caja.
- 1 alfombra o tapete a la medida de la bandeja o caja.
- Desinfectante diluido según la viñeta del fabricante. [Ver 3.7 - Limpieza y desinfección].

Además, se hacen las siguientes recomendaciones: <sup>[20]</sup>

- Colocar una bandeja o caja con solución en un lugar donde deban pasar todos los que entren al establecimiento.





#### **Anexo 4. Medidas dirigidas a los trabajadores de la salud.**

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

- Utilizar un letrero que indique que se debe usar la bandeja o caja para la desinfección de calzado.
- Instalar la bandeja o caja sobre una superficie sólida como concreto o cemento para evitar crear lodo en el área.
- En el área de preparación del desinfectante, colocar las instrucciones sobre la dilución según la marca del fabricante.
- Informar de los riesgos de exposición de los desinfectantes a la piel.
- Informar que puede ocurrir tinción o decoloración del calzado.
- Eliminar los residuos del calzado antes de entrar a la bandeja o caja.
- Introducir toda la suela del calzado en la solución desinfectante.
- La bandeja o caja debe limpiarse cuando la solución este visiblemente sucia.
- No vaciar la solución a descartar en áreas cercanas a la desinfección.

Para la atención odontológica, el paciente debe recibir zapateras para que se las coloque en el área de espera antes de entrar al consultorio. <sup>[27]</sup>

### **3.5 Medidas dirigidas a los trabajadores de salud**

La adhesión de los trabajadores de la salud a las medidas de prevención y control de infecciones se vuelve aún más importante durante la Pandemia de COVID-19. Por lo tanto, los establecimientos de salud deben considerar la mejor manera de apoyar a los trabajadores de la salud para implementarlos. <sup>[28]</sup>

A todo el personal de salud que se presente al establecimiento para la realización de sus actividades laborales, se le brindarán recomendaciones previo al inicio del desarrollo de su jornada; todos los prestadores de servicios de salud involucrados en la atención de pacientes adoptarán las medidas de bioseguridad estándares, con énfasis en las medidas respiratorias y por contacto. Se recomienda el cumplimiento de las siguientes medidas:

#### **3.5.1 Lavado de manos**

Es de vital importancia que todos los prestadores de servicios de salud conozcan y practiquen los pasos para una técnica correcta del lavado de manos y los 5 momentos del lavado de manos según la OMS. *[Ver anexo 3 - Higiene de manos]* <sup>[29][30]</sup>





La OMS recomienda realizar la higiene de manos, usando agua y jabón, el procedimiento debe durar entre 40 y 60 segundos. <sup>141</sup> Se recomienda la instalación de equipos con sensores automáticos para grifos y dispensadores de jabón para reducir el contacto con superficies contaminadas y reducir así la propagación de la enfermedad.

El lavado de manos como medida de precaución contra el SARS-CoV-2 se asoció significativamente con menores posibilidades de adquirir COVID-19, ya sea en entornos hospitalarios o comunitarios. <sup>141</sup>

### 3.5.2 Desinfección de manos con alcohol gel

Se recomienda que, si no se cuenta con disponibilidad de agua y jabón y si las manos no están visiblemente sucias, se puede utilizar un desinfectante a base de alcohol entre 60-80 % y esto ayuda a evitar el contagio de COVID-19 a otras personas. <sup>141</sup>

Los dispensadores de alcohol gel deberían estar disponibles en todos los puntos de atención a pacientes y en sitios estratégicos del establecimiento de salud (en la entrada, dentro del establecimiento, consultorios, habitaciones y áreas generales).

Para el lavado manual, la OMS recomienda aplicar en la mano, gel a base de alcohol durante 20 a 30 segundos hasta que se seque. <sup>141</sup> Para ver cómo desinfectarse las manos con alcohol gel según la OMS, *[Ver anexo 5 - Higiene de manos]* <sup>141</sup>

### 3.5.3 Uso de accesorios <sup>142</sup>

Es de vital importancia que los prestadores de servicios de salud no utilicen anillos, cadenas, aretes, pulseras, piercings, prendedores, corbatas y bufandas para evitar la contaminación. Además, se recomienda utilizar zagatos cerrados, mantener las uñas cortas y sin esmalte y en caso de tener el cabello largo, deberá recogerse en moño (no "cola"), evitando tocarlo constantemente. Se recomienda no utilizar el teléfono celular durante el desempeño de sus labores, a menos que sea con fines enfocados a la atención sanitaria o en casos de emergencia y se recomienda su desinfección al final de la jornada laboral.





### 3.5.4 Ropa dentro y fuera del establecimiento de salud <sup>148</sup>

Se recomienda que el personal de salud se cambie la ropa de uso externo inmediatamente al llegar al establecimiento de salud, por la ropa de trabajo, en el área asignada. Al final de la jornada laboral, retirar toda la vestimenta utilizada (gabacha y uniforme del establecimiento) y colocarla en una bolsa plástica, posteriormente realizar higiene de manos y colocarse nuevamente la ropa de uso externo. Se recomienda lavar la ropa de trabajo con suficiente agua tibia y detergente que pueda hacer abundante espuma, por lo que en un proceso de lavado a máquina es suficiente para garantizar que la ropa queda libre del virus.

Además, se les recomendará a los prestadores de servicios de salud:

- Guardar el distanciamiento social en la medida de lo posible durante toda la jornada laboral
- Utilizar el equipo de protección personal según su nivel de riesgo ocupacional.
- Realizar la desinfección del calzado a la entrada y salida del establecimiento de salud. *[ver 3.4.2 - Desinfección de calzado]*

Se debe considerar a los prestadores de servicios de salud que tienen mayor riesgo del desarrollo de complicaciones de COVID-19 *[ver 2.1 Evaluación del riesgo]*, pues pueden llegar a presentar las formas graves de la enfermedad. <sup>149</sup> El personal de salud que presente sintomatología sospechosa de COVID-19, deberá seguir los lineamientos vigentes establecidos por el MINSAL para su manejo.

## 3.6 Limpieza y desinfección

### 3.6.1 Proceso de limpieza para superficies

Los procesos de limpieza de superficies en los establecimientos de salud incluyen:

#### 3.6.1.1 Limpieza concurrente (diaria):

- En este procedimiento está incluida la limpieza y desinfección de todas las superficies que tengan mayor contacto con el paciente y personal, tales como manijas de las





### 3.5.4 Ropa dentro y fuera del establecimiento de salud <sup>148</sup>

Se recomienda que el personal de salud se cambie la ropa de uso externo inmediatamente al llegar al establecimiento de salud, por la ropa de trabajo, en el área asignada. Al final de la jornada laboral, retirar toda la vestimenta utilizada (gabacha y uniforme del establecimiento) y colocarla en una bolsa plástica, posteriormente realizar higiene de manos y colocarse nuevamente la ropa de uso externo. Se recomienda lavar la ropa de trabajo con suficiente agua tibia y detergente que pueda hacer abundante espuma, por lo que en un proceso de lavado a máquina es suficiente para garantizar que la ropa queda libre del virus.

Además, se les recomendará a los prestadores de servicios de salud:

- Guardar el distanciamiento social en la medida de lo posible durante toda la jornada laboral
- Utilizar el equipo de protección personal según su nivel de riesgo ocupacional.
- Realizar la desinfección del calzado a la entrada y salida del establecimiento de salud. *[ver 3.4.2 - Desinfección de calzado]*

Se debe considerar a los prestadores de servicios de salud que tienen mayor riesgo del desarrollo de complicaciones de COVID-19 *[ver 2.1 Evaluación del riesgo]*, pues pueden llegar a presentar las formas graves de la enfermedad. <sup>149</sup> El personal de salud que presente sintomatología sospechosa de COVID-19, deberá seguir los lineamientos vigentes establecidos por el MINSAL para su manejo.

## 3.6 Limpieza y desinfección

### 3.6.1 Proceso de limpieza para superficies

Los procesos de limpieza de superficies en los establecimientos de salud incluyen:

#### 3.6.1.1 Limpieza concurrente (diaria):

- En este procedimiento está incluida la limpieza y desinfección de todas las superficies que tengan mayor contacto con el paciente y personal, tales como manijas de las





CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

- **Productos sanitizantes** contienen sustancias químicas que reducen, pero que no eliminan necesariamente de las superficies los microorganismos como las bacterias, los virus y los hongos.
- **Productos desinfectantes** contienen sustancias químicas que destruyen o inactivan los microorganismos que causan infecciones. Los desinfectantes son de suma importancia en el control de infecciones en los hospitales y otros entornos de salud. Los limpiadores, sanitizantes y desinfectantes cumplen propósitos diferentes y es importante escoger los productos de limpieza que sean menos peligrosos para cumplir con la tarea específica.<sup>(9)</sup>

### 3.6.1.3 Productos limpiadores<sup>(10)</sup>

El proceso de limpieza o descontaminación es facilitado cuando el material inmediatamente después de ser utilizado se sumerge en una solución, para remover la materia orgánica visible y evitar que este se adhiera al material y se realiza con el producto elegido y agua destilada, por un tiempo no mayor de 30 minutos.

Entre los aspectos que facilitan una limpieza eficaz tenemos el uso de limpiadores químicos como detergentes, limpiadores enzimáticos y el agua destilada utilizada para el enjuague. Los más utilizados son los limpiadores químicos, dentro de estos se encuentran:

- **Detergentes:** compuestos por una parte afín con el agua (hidrofílica) y otra con afinidad con el aceite (lipofílica); lo que permite formar puentes de agua y aceite, logrando remover la suciedad. Estos detergentes deben tener las siguientes características:
  - Facilidad para eliminar la suciedad orgánica e inorgánica sin causar daños ni dejar residuos en los equipos.
  - No ser tóxico para el personal que lo manipula
  - Debe ser neutro con un pH de 7, debido a que las sustancias que tienen un pH muy alto (alcalino) o muy bajo (ácido) pueden dañar tejidos, metales, hules y plásticos.





Se recomienda mantener los cuidados necesarios a la hora de utilizar dichos productos como: no utilizar detergentes fenólicos, evitar mezclarlos con cloruro de amonio cuaternario, no enjuagar antes con agua caliente o tibia y ser disueltos según las instrucciones del fabricante.

- **Limpiadores enzimáticos:** son detergentes en forma líquida que contienen enzimas que compiten con las proteínas de la materia orgánica y disuelven sin producir daño al instrumental. Están elaborados de 3 componentes principales: detergente, estabilizador enzimático y una variedad de enzimas que destruyen la materia orgánica. Tienen la propiedad de penetrar a los conductos estrechos en equipos no desmontables, como tubos de endoscopios, laringoscopios, artroscopios y otros, removiendo proteínas y grasas. Estos se inactivan con temperaturas mayores a 60°C, tienen un tiempo y concentración específica para su utilización, considerando siempre las instrucciones del fabricante.

3.6.1.4 Productos desinfectantes.

| Estructura              | Producto químico.  |
|-------------------------|--|
| Alcoholes               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcohol etílico</li><li>• Alcohol isopropílico</li></ul>   |
| Biguanidas              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clorhexidina</li></ul>   |
| Derivados clorados      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cloramina T</li><li>• Hipoclorito sódico</li></ul>   |
| Detergentes catiónicos* | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cloruro de benzalonió</li><li>• Cetrimida</li><li>• Cloruro de cetilpiridinio</li></ul>                              |
| Gases                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Óxido de etileno</li><li>• Propilóxeno</li></ul>   |
| Sustancias oxidantes    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Peróxido de hidrógeno</li><li>• Permanganato de potasio</li></ul>  |
| Aldehídos               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formaldehído (40%)</li><li>• Glutaraldehído</li><li>• Asociaciones de aldehídos</li><li>• Paraformaldehído</li></ul> |
| Derivados yodados       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Povidona yodada</li><li>• Tintura de yodo</li><li>• Solución de Lugol</li><li>• Alcohol yodado</li></ul>             |
| Fenoles y derivados     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fenoles</li><li>• Derivados fenólicos</li></ul>  |







### 3.6.1.5 Resistencia de los microorganismos a los desinfectantes <sup>[51][52]</sup>

La acción biocida de los desinfectantes sobre las superficies está influida por numerosos factores, como tiempo de contacto, concentración, pH, número y localización de los microorganismos, tipo de microorganismo objetivo, entre otros. Todo ello justifica, en ocasiones, la necesidad de efectuar rotaciones entre los desinfectantes con distintas materias activas.

En la práctica, también influye la limpieza previa a la aplicación de desinfectantes dentro del proceso de limpieza y desinfección. La acción de los detergentes debe conseguir la separación de la suciedad y de gran parte de los microorganismos de las superficies. El hecho de que un microorganismo sea separado de su soporte aumenta la superficie de contacto con el desinfectante, e incrementa su eficacia biocida.

Por sí sola, la limpieza es capaz de eliminar el 80% de la carga microbiana, la desinfección de las superficies debe conseguir una reducción de la contaminación microbiana de alrededor del 95%.

En los virus, su membrana está formada fundamentalmente por proteínas. Una primera distinción entre los virus está basada en la presencia o no de una envoltura lipídica, se dividen en virus encapsulados y no encapsulados. Paradójicamente, la resistencia a las materias activas biocidas es mayor en los virus no encapsulados, pues los agentes químicos alteran la envoltura lipídica y los vuelve más sensibles a su acción. Los virus no encapsulados se adaptan mejor a los desinfectantes al carecer de esta envoltura.

### 3.7 Esterilización

En condiciones normales los protocolos estrictos de higiene y esterilización permiten asegurar la bioseguridad necesaria al paciente y equipo sanitario. <sup>[53]</sup>

La posible propagación del SARS-CoV-2 debido al incumplimiento de las normas de seguridad adecuadas en la esterilización y desinfección podría incurrir en una infección asociada a la atención sanitaria, por eso es importante realizar una desinfección y esterilización adecuada de equipos de conformidad a los estándares requeridos.





### 3.7.1 Esterilización y desinfección de dispositivos médicos

- Dispositivos utilizados para la atención sanitaria de los pacientes como estetoscopios, brazaletes de presión arterial, martillo de reflejos, termómetros, entre otros, deben limpiarse y desinfectarse adecuadamente. Lo mismo aplica para teléfonos celulares y el sello profesional.
- El equipo completo para la aspiración de secreciones deberá lavarse y desinfectarse con soluciones a base de cloro.
- En equipos como hojas de laringoscopio y equipos de terapia respiratoria, debe realizarse limpieza previa y desinfección de alto nivel.<sup>111</sup>

Después de haber utilizado el equipo este deberá ser llevado a un área de desinfección y esterilización, portando siempre el EPP.<sup>112</sup> Retire el material orgánico del equipo médico, utilizando detergente enzimático antes de la desinfección de alto nivel para permitir procesos efectivos de desinfección y esterilización.<sup>113</sup>

Hay áreas y equipos que requieren de métodos más específicos como lo es el equipo odontológico, para saber más sobre la desinfección y esterilización de este equipo ver [anexo 8 – Desinfección y esterilización en odontología].

### 3.7.2 Esterilización de Equipo de Protección Personal

#### 3.7.2.1 Trajes de protección

La OMS recomienda no reutilizar trajes de protección que estén diseñados como desechables. Recomienda optimizar el uso y desinfectar o esterilizar únicamente los trajes que sean reutilizables, que están elaborados con materiales resistentes que permitan el reúso. Puede hacerse uso de batas reutilizables (es decir, lavables) que generalmente están hechas de telas de poliéster o poliéster-algodón. Sin embargo, hay que considerar reutilizar en momentos de menor riesgo de contaminación, debido a que los materiales no siempre son 100% impermeables a la contaminación biológica.<sup>114</sup>





### 3.7.3.2. Mascarillas o respiradores

- **Mascarillas quirúrgicas**

No son reutilizables y deben cambiarse inmediatamente cuando se humedecen o se dañan.<sup>[13]</sup>

- **Respirador N95**

Están diseñadas para ser utilizadas una sola vez. Sin embargo, en tiempo de escasez, existen estrategias y métodos de desinfección para inactivar la carga viral en el respirador. A continuación, se mencionan algunos métodos más frecuentemente usados:

- **Tratamiento con calor:** este debe inactivar completamente las partículas virales en el respirador y preservar la eficacia de la filtración de la máscara. El calentamiento de la máscara a 75°C durante 30 minutos es un método que preserva adecuadamente la integridad del respirador N95 para su utilización.<sup>[13]</sup>
- No se recomienda realizar más de 15-20 ciclos de esterilización con calor ya que puede verse afectada la eficacia de la filtración del respirador N95.<sup>[14]</sup>
- Las soluciones de alcohol al 75% y las soluciones a base de hipoclorito de sodio son perjudiciales ya que reducen la capacidad de filtración.<sup>[14]</sup>
- **Tratamiento con luz ultravioleta:** este requiere de protocolos de dosificación específicos e iluminación de área de superficie completa para garantizar la inactivación adecuada de las partículas virales con una degradación mínima de la máscara, no se recomienda el uso doméstico de luz UV.<sup>[13]</sup>
- **Vaporización de peróxido de hidrógeno (VPH):** este método tiene un efecto mínimo en la filtración de las mascarillas, con una eficiencia del 99.9% de la eliminación de esporas bacterianas. Esta permite hasta 20 ciclos<sup>[13]</sup> de procesamiento con una preservación aceptable de la función de la mascarilla. Este método está aprobado por la FDA como un método para la desinfección de N95 para el personal de atención médica durante la pandemia de COVID-19. Este método de desinfección está siendo implementado activamente por los sistemas

A





**Anexo 7. Manejo de desechos bioinfecciosos.**

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

hospitalarios de los Estados Unidos.<sup>[23]</sup> Se deberá realizar por personal capacitado y éste deberá utilizar equipo de protección personal al momento de manipular el producto, como respirador FFP2 o su equivalente, lentes protectores o careta facial, trajes y guantes de polícloruro de vinilo, nitrilo o neopreno.<sup>[26]</sup>

**3.7.3.3 Guantes**

El reuso de guantes no está recomendado por la OMS. Sin embargo, se ha comprobado que la desinfección de guantes es efectiva sólo en algunas circunstancias, pero a medida se reutilizan van perdiendo su capacidad protectora.<sup>[24]</sup>

**3.7.3.4 Lentes protectores<sup>[25]</sup>**

Podrán desinfectarse con las sustancias recomendadas por EPA posterior a su uso y se hacen las siguientes consideraciones sobre su utilización:

- La protección ocular se debe quitar y volver a procesar si se encuentra visiblemente sucia o es difícil de ver.
- La protección ocular debe descartarse si está dañada.
- El personal de salud debe tener cuidado de no tocar su protección ocular. Si tocan o ajustan su protección para los ojos, deben llevar a cabo inmediatamente el procedimiento de lavado de manos.
- Para el retiro de la protección ocular, el personal de salud debe abandonar el área de atención al paciente.

**3.8 Manejo de desechos bioinfecciosos<sup>[26]</sup>**

Los desechos bioinfecciosos deben ser envasados de acuerdo al tipo y características del mismo, los envases que deben ser utilizados para tal fin son: bolsas y envases rígidos.

**3.8.1 Clasificación<sup>[26]</sup>**

Para efectos del manejo, los desechos bioinfecciosos se deben clasificar en: infecciosos, zoonoceros bioinfecciosos y patológicos. Son ejemplos de ellos, los siguientes:





**TABLA 5. CLASIFICACIÓN DE LOS DESECHOS BIOINFECCIOSOS**

| INFECCIOSOS  | PATOLÓGICOS  | PUNZOCORTANTES  |
|--|--|---|
| Materiales o desechos contaminados con sangre<br>Cultivos y muestras almacenadas de agentes infecciosos<br>Vacunas venidas o inutilizadas de bacterias virus completos<br>Desechos biológicos, escrotones, exudados o materiales de desechos provenientes de salas de aislamiento de pacientes con enfermedades altamente transmisibles. | Placentas y otros tejidos<br>Muestras de patología<br>Cultivos microbiológicos | Aguas hipodérmicas<br>Jeringas con aguja incorporada<br>Aguas<br>Biotarros<br>Placas de vidrio fraccionadas<br>Hojas de aluminio<br>Cristalería de vidrio quebrada y contaminada<br>Hissopos frías usados |

Fuente: consulta y modificación de Unidad de atención al usuario. Ministerio de salud pública y asistencia social. REGLAMENTO TÉCNICO SALVADOREÑO PARA EL MANEJO DE LOS DESECHOS BIOINFECCIOSOS. San Salvador. 2004/2018. [Consultado el 22 mayo 2020] Disponible en: [http://sa.gov.sv/salud/publicaciones/ReglamentoTecnicoManejoDesechosBioinfecciosos\\_v2.pdf](http://sa.gov.sv/salud/publicaciones/ReglamentoTecnicoManejoDesechosBioinfecciosos_v2.pdf)

**3.8.2 Bolsas para desechos infecciosos y patológicos<sup>(9)</sup>**

Cuando se manipulen bolsas rojas con desechos bioinfecciosos se debe cumplir con lo siguiente:

- Las bolsas con desechos bioinfecciosos deben llenarse hasta el 75% de su capacidad.
- Cuando la bolsa se coloque dentro de un depósito, debe cubrir completamente el borde, con un doblar hacia fuera de al menos 10 centímetros.
- Las bolsas no deben arrastrarse por el suelo.
- Deben manejarse sujetándolas por la parte superior y mantenerlas alejadas como mínimo treinta centímetros del cuerpo.
- No deben vaciarse o verterse de bolsa a bolsa.
- La bolsa con desechos bioinfecciosos no debe comprimirse ni perforarse.





3.8.3 Envases para desechos bioinfecciosos <sup>(9)</sup>

| TABLA 6. ENVASES PARA DESECHOS BIOINFECCIOSOS   |   |
|---|---|
| INFECCIOSOS   | PATOLÓGICOS   |
| <p>Ser de color rojo.</p> <p>Ser de plástico impermeable.</p> <p>Poliéster de baja densidad.</p> <p>Capacidad y tamaño variable de acuerdo a su uso</p>   | <p>Ser rígidos, resistentes e impermeables.</p> <p>Ser de materiales como polietileno de alta densidad o metales inoxidables.</p> <p>Provisto de tapadera que permita el cierre completo.</p> <p>De textura lisa y tamaño variable.</p> <p>Ser de tipo reusable y deben ser lavados y desinfectados con agua, aplicando detergente y una solución de hipoclorito de sodio</p> |
| <p><small>Fuente: creación y modificación de Unidad de servicios al ambiente, Ministerio de salud pública y asistencia social. REGLAMENTO TÉCNICO SALVADOREÑO PARA EL MANEJO DE LOS DESECHOS BIOINFECCIOSOS. San Salvador, 2013. [Consultado el 22 mayo 2020]. Disponible en: <a href="http://www.saludpublica.gub.egob.gv.cr/Documentos/reglamento_de_133311018_materia_desechos_bioinfecciosos_v1.pdf">http://www.saludpublica.gub.egob.gv.cr/Documentos/reglamento_de_133311018_materia_desechos_bioinfecciosos_v1.pdf</a></small></p> |   |

3.8.4 Recolección y transporte interno <sup>(9)</sup>

Para la acumulación, recolección y transporte interno, acopio temporal y transporte externo de los desechos bioinfecciosos debe cumplir las siguientes características:

- Ser de color rojo.
- De dimensiones: 20- 31 cm de alto, 39-41 cm de ancho; y 59-61cm de largo.
- De plástico u otro material similar, resistente, reusable y con tapadera.
- De superficie lisa.
- Símbolo universal de desechos bioinfecciosos, adherido o grabado en el material del contenedor.





### 3.8.5 Disposición y descarte del EPP

En las áreas de colocación y retiro de EPP debe contarse con depósitos rígidos que deben permanecer tapados, limpios y con bolsas plásticas de color rojo, donde se colocará la ropa reutilizable (gabachones de tela, delantales, etc.), otro depósito para los implementos descartables (gabachón descartable, guantes, etc.) y otro depósito con solución desinfectante para lentes y caretas, dando tratamiento y manejo recomendado.<sup>157)</sup>

Todos los materiales que hayan tenido contacto con sangre o fluidos corporales de los pacientes sospechosos o positivos a COVID-19 se consideraran como desechos bioinfecciosos por lo que deben ser descartados en bolsa roja.<sup>158)</sup>

NOTA: solicitar bolsa roja para descartar traje como desecho bioinfeccioso. No olvidar lavado de manos antes de colocar y al retirar EPP.

### 3.9 Formación del talento humano en salud

Debido a la situación actual de la Pandemia de COVID-19, se recomienda incluir un programa de capacitación en cada establecimiento de salud, a fin de aumentar el conocimiento y aptitudes del personal referentes a COVID-19, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de salud brindados.

Cada establecimiento definirá las necesidades de capacitación de su personal y dispondrá de un programa que permita satisfacer dichas necesidades, sin embargo, a manera general se recomienda incluir en los programas de capacitación los siguientes tópicos:

- Políticas para reducir la propagación de COVID-19,
- Higiene general
- Síntomas y signos ¿Qué hacer si está enfermo?
- Limpieza, desinfección y esterilización
- Distanciamiento social
- Uso de equipo de protección personal
- Prácticas seguras de trabajo
- Manejo del estrés ocupacional e intervención en crisis a los prestadores de servicios de salud (talleres de autoayuda en los centros de trabajo)





0000039

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

Se recomienda a los establecimientos de salud llevar un registro de asistencia con el fin de tener un mayor control interno de las capacitaciones brindadas.

#### 4. USO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

##### 4.1 Realizar una evaluación de riesgos laborales <sup>(1)(1)(98)</sup>

OSHA ha dividido las tareas laborales en cuatro niveles de exposición de riesgo que podría variar de un riesgo de precaución muy alto a uno bajo; para ver la clasificación del riesgo ocupacional [Ver 2.1 Evaluación del riesgo]. La pirámide de riesgo ocupacional que muestra los cuatro niveles de exposición al riesgo representa la distribución probable del riesgo [ver figura 1].

El EPP debe ser usado en base al riesgo de exposición y la dinámica de transmisión del patógeno, ya sea por contacto, microgotas o aerosoles, por lo que se debe determinar el EPP a utilizar en áreas laborales específicas de los trabajadores en función de los peligros y la información sobre la efectividad del EPP en la prevención de la propagación del COVID-19.

Las personas con mayor riesgo de infección son aquellas que están en contacto cercano con un paciente o que brindan una atención directa a pacientes con COVID-19, encontrándose estos en un nivel de riesgo alto o muy alto. [Ver tabla 7. Clasificación del riesgo ocupacional y niveles de bioseguridad].

##### 4.2 Equipo de protección Personal requerido <sup>(1)(1)(98)(99)(98)</sup>

El EPP según las recomendaciones de la OMS para un uso racional en la atención médica y prestación de servicios de salud, incluye guantes, mascarillas, protección ocular que pueden ser gafas o careta facial. El tipo de EPP que se utilizará con pacientes COVID-19 dependerá del tipo actividad que se realice como, por ejemplo: los procedimientos generadores de aerosoles que incluyen: intubación traqueal, ventilación no invasiva, traqueotomía, reanimación cardiopulmonar, ventilación manual antes de la intubación, broncoscopia y procedimientos dentales [Ver anexo 9 y 10] en los cual se debe utilizar respirador N95 y gabación descartable. [Ver tabla 7. Clasificación del riesgo ocupacional y niveles de bioseguridad].







Los empleadores deberán proveer a sus trabajadores el EPP necesario para mantener la seguridad al realizar sus labores. Los tipos de EPP requeridos se basarán en el riesgo de contagio y las actividades realizadas en el lugar de trabajo.

Al seleccionar el EPP, se deben considerar factores como la función, el ajuste, la habilidad de descontaminación, la disposición y el costo. Estos deberán removerse, limpiarse, almacenarse o desecharse de manera apropiada, según sea aplicable, para evitar la contaminación del usuario, de otros, o el ambiente. *[Ver 3.9 - Manejo de desechos bioinfecciosos].*

El personal de salud corre un riesgo mucho mayor de contagio que la población general, debido al contacto frecuente con microgotas generadas por tos, estornudos u otros fluidos corporales de los pacientes infectados, así como también de las superficies contaminadas que puedan contagiarlos, por tal razón se requiere de un entrenamiento continuo y supervisado para el uso correcto del EPP, por eso existe una secuencia ordenada de pasos para su colocación y retiro, por la alta posibilidad de auto contaminación, infección y dispersión de fluidos al realizar una técnica inadecuada. <sup>(11) (10)</sup> *[Ver anexo 11 – Colocación y retiro de EPP].* Para mayor información acerca del uso correcto de los EPP ver “Lineamientos técnicos para atención clínica de personas con COVID-19”. Disponible en: [http://es.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos\\_tecnicos\\_para\\_atencion\\_clinica\\_de\\_perso\\_nas\\_con\\_COVID19TE.pdf](http://es.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_tecnicos_para_atencion_clinica_de_perso_nas_con_COVID19TE.pdf)



Anexo 10. Tabla de clasificación de riesgo ocupacional y niveles de bioseguridad.

0000041

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

Tabla 7. Clasificación de riesgo ocupacional y niveles de bioseguridad

| Clasificación de Riesgo ocupacional | Nivel de Bioseguridad | Indicaciones   | *Equipo de protección  |
|-------------------------------------|-----------------------|--|--|
| <b>RIESGO BAJO<br/>PRECAUCIÓN</b>   | <b>EPP 1</b>          | Personal de atención al cliente<br>Personal administrativo<br>Áreas de psicología<br>Materiales de ambulancia<br>convulsión separada   | Mascarilla quirúrgica<br>Lentes Protectores/Careta facial  |
| <b>RIESGO MEDIO</b>                 | <b>EPP 1</b>          | Tratamiento de pacientes (no respiratorios)<br>Visita o atención a pacientes en áreas respiratorias<br>Emergencias, triaje y procesamiento muestras de laboratorio   | Mascarilla Quirúrgica<br>Gafas de desechable<br>Guantes de látex<br>Lentes Protectores/Careta facial                           |
| <b>RIESGO ALTO</b>                  | <b>EPP2</b>           | Triaje<br>Evaluación y tratamiento con síntomas respiratorios<br>Atención a pacientes con EIAS<br>Área de aislamiento para sospechosos de COVID-19<br>Procesamiento de muestras respiratorias o para detección de agentes de transmisión por vía aérea   | Gafas de desechable / Gorro<br>Respirador N95<br>Dos pares de Guantes<br>Lentes protectores/Careta Facial                      |
| <b>RIESGO MUY ALTO</b>              | <b>EPP3</b>           | Área de aislamiento para COVID-19<br>Personal de salud que realiza procedimientos que generan aerosoles, incluyendo procedimientos invasivos<br>Personal de salud con síntomas de enfermedad respiratoria o confirmados con COVID-19<br>Personal de triaje en áreas con pacientes sospechosos e confirmados con COVID-19<br>Personal de salud involucrado en investigación de cultivos confirmados con COVID-19<br>Personal de salud en centros asistenciales de ambulancias que transporta casos sospechosos o confirmados con COVID-19 | Respirador N95<br>Traje de bio o de riesgo<br>Dos pares de guantes<br>Gafas de desechables<br>Lentes Protectores/Careta facial |

\* La medida más importante es el lavado de manos frecuente.

\* Al trabajar en el área de atención de pacientes, hay que cambiarse los guantes externos antes de pasar de un paciente a otro y antes de salir (cálculos de después de ver al último paciente).

\* El uso de EPP protege al personal de salud, sin embargo, fallas en el uso o durante su retiro y manipulación pueden conducir a contaminación con las fluidos y posible transmisión del virus.

\* EPP mínimo recomendado a utilizar en cada área según evaluación de riesgo biológico y ocupacional.





Anexo 11. Nivele de prioridad de Triage

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

ANEXO 2

Niveles de prioridad del triage

|                      |   |
|----------------------|---|
| Nivel 1 (Color Rojo) | Paciente con emergencia vital o con riesgo vital evidente, en situación que amenaza la vida o con riesgo de pérdida de una extremidad u órgano. |
|----------------------|---|

- Tiempo de atención por médico y enfermera: **Atención inmediata.**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Nivel 2 (Color Naranja) | Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica cuyo problema representa un riesgo de inestabilidad o complicación. |
|-------------------------|---|

- Tiempo estimado de atención por médico: **Entre 15 y 45 minutos.**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Nivel 3 (Color Amarillo) | Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica sin riesgo evidente de inestabilidad o complicación inmediata. |
|--------------------------|--|

- Tiempo estimado de atención por médico: **Entre 45 y 120 minutos.**

|                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Nivel 4 (Color Verde) | Paciente con afección no urgente. |
|-----------------------|-----------------------------------|

- Tiempo estimado de atención por médico: **Igual o mayor a 120 minutos.**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Nivel 5 (Color Azul) | Paciente con afección no urgente de carácter ambulatorio. |
|----------------------|---|

- Tiempo estimado de atención por médico: Este paciente puede ser referido a la consulta externa de cualquier centro de atención, para su manejo de carácter ambulatorio.

Fuente: Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Normas de atención de emergencias en el ISSS, San Salvador, 1535, 2018.  
 [Consultado el 21 mayo 2020]. Disponible en: <http://www.issss.gub.ek.cr/Documentos/2018/05/20180521/ISSS%20Normas%20de%20Atencion%20de%20Emergencias%20en%20el%20ISSS.pdf>





CLÍNICA MUNICIPAL

Anexo 12. Toma de datos para la atención sanitaria en el marco de la pandemia por COVID-19.

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

ANEXO 3

FICHA DE DATOS PARA LA ATENCIÓN SANITARIA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Como está regulado en los "Lineamientos técnicos para la atención clínica de personas con COVID-19 tercera edición" del MINSAL, se considera como "Caso sospechoso de COVID19" toda persona que presente fiebre, y uno o más de los siguientes síntomas: tos seca, rinorrea, congestión nasal, cefalea, dificultad respiratoria, o bien sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica. También debe considerarse caso sospechoso de COVID-19 a todo paciente con diagnóstico clínico y radiológico de neumonía, sin otra etiología que explique el cuadro clínico. Todo personal de salud que haya estado en atención directa de casos de COVID-19, que presente uno más de los síntomas mencionados.

Identificación del Paciente (Usuario)

Nombre:

Apellidos:

Edad:

Número de documento único de identidad (DUI):

Fecha: Hora:

Teléfono: Correo electrónico:

Nombre del establecimiento de salud:

Área de atención en salud:

ANTECEDENTES MEDICOS

¿Usted ha tenido contacto con un persona sospechosa o confirmada de coronavirus?  SI  NO

¿Actualmente presenta o ha presentado en los últimos 34 días algunos de los siguientes síntomas?

FIEBRE    
 TOS    
 DIARREA    
 DIFICULTAD PARA RESPIRAR    
 PÉRDIDA DE OLFATO/GUSTO

NINGUNO DE LOS ANTERIORES

¿Es personal de salud o personal de fuerzas de seguridad o fuerzas armadas, o brinda asistencia a personas mayores?  SI  NO

Por este medio declaro que toda la información proporcionada al prestador de servicios de salud es verdadera, así como, que he sido informado sobre los riesgos de transmisión del COVID-19 y que toda la información contenida en el presente documento es confidencial y está protegida por el artículo 20 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. Y para constancia firmo:

FIRMA DEL PACIENTE (USUARIO)

Nombre de la persona que llena la ficha

Firma y sello de quien llena la ficha





ANEXO 4

Instrucciones al paciente antes de visitar el establecimiento de salud.

**INSTRUCCIONES AL PACIENTE ANTES DE VISITAR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

**1 ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

- Acudir solo
- Acudir con Acompañante

**2**

- NO accesorios
- Sin maquillaje

**3**

Use mascarilla

**4**

- Sea puntual, espere a ser atendido y siga las indicaciones del establecimiento de salud
- Use alcohol gel
- Mantenga la distancia con las demás personas





ANEXO 5

Higiene de manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

¿Son las manos solo cuando están visiblemente sucias? No, utilice la siguiente técnica:

6 Duración de todo el procedimiento: 40-45 segundos



Moja las manos con agua.



Deposita en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.



Frotase las palmas de las manos entre sí.



Frotase la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, cruzando los dedos y viceversa.



Frotase las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frotase el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, apretando los dedos.



Frotase con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, cruzándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.



Frotase la parte de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



Enjuágate las manos con agua.



Seque las manos con una toalla desechable.



Seque de la toalla para cubrir el brazo.



Las manos son seguras.



Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

Fuente: ¿Cómo lavarse las manos? [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2010 [Consulta: 22 mayo 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/info/informacion-estructurada\\_lavarse-manos-como-y-cuando?ar=1](https://www.who.int/info/informacion-estructurada_lavarse-manos-como-y-cuando?ar=1)





0000055

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

# Sus 5 Momentos para la Higiene de las Manos



| Momento | Descripción  |
|---------|--|
| 1       | Antes de tocar al paciente.  |
| 2       | Antes de realizar un procedimiento limpio/contaminado.                 |
| 3       | Después de la exposición al riesgo de contacto con fluidos biológicos. |
| 4       | Después de tocar al paciente.  |
| 5       | Después del contacto con el entorno del paciente.                      |

Organización Mundial de la Salud | 
 Seguridad del Paciente | 
 SAVE LIVES  
 Clean Your Hands

Fuente: Sus 5 momentos para la higiene de manos [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2010. [Consultado 11 mayo de 2018]. Disponible en [https://www.who.int/gpu/informacion\\_sistema/gpu\\_5\\_momentos\\_pasos\\_en\\_elCuerp/](https://www.who.int/gpu/informacion_sistema/gpu_5_momentos_pasos_en_elCuerp/)





0000056

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

# ¿Cómo desinfectarse las manos?

Desinfectarse las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias.

**1** Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

**1a**



Deposita en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.

**1b**



**2**



Frótense las palmas de las manos entre sí.

**3**



Frótense la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

**4**



Frótense las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

**5**



Frótense el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

**6**



Frótense con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

**7**



Frótense la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

**8**



Una vez secas, sus manos son seguras.


**Organización Mundial de la Salud** | 
 **Seguridad del Paciente** | 
 **SAVE LIVES**  
Eliminamos riesgos. Para un mundo más sano. | 
 Clean Your Hands

Fuente: ¿Cómo desinfectarse las manos? [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2016. [Consultado 21 mayo 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/gpsc/information\\_center/que\\_desinfectarse\\_manos\\_es.pdf](https://www.who.int/gpsc/information_center/que_desinfectarse_manos_es.pdf)





Anexo 16. Registro de temperatura

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

**ANEXO 6**

**Registro de temperatura**

| FECHA          |                 |                         |                           |                    |                                 |
|----------------|-----------------|-------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Nº CORRELATIVO | NOMBRE COMPLETO | TEMPERATURA*<br>AM / PM | HORA DE MEDICIÓN<br>AM/PM | USUARIO O EMPLEADO | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN T° C |
| 1              |                 | /                       | /                         |                    |                                 |
| 2              |                 | /                       | /                         |                    |                                 |
| 3              |                 | /                       | /                         |                    |                                 |

\*NOTA:  
Temperatura normal: 36,5 - 37,5 °C  
Fiebrícula: 37,5 - 38,0 °C  
Fiebre: 2 a 38 °C

Fuente: Ministerio de Salud. Lineamientos técnicos para la atención en centros, lugares o residencias de adultos mayores durante la Pandemia por enfermedad COVID-19. San Salvador: MINSAL, 2020. [Consultado 21 mayo 2020]. Disponible en: <http://data.sisal.gub.ni/analisis/pol/lineamientos/lineamientos-para-atencion-centros-trabajadores-educacion-altos-y-geriatria-atencion-a-afirmados-COVID-19.pdf>

Ministerio de Salud. Lineamientos técnicos para atención clínica de personas con COVID-19. 3ra ed. San Salvador: MINSAL, 2020. [Consultado 19 mayo 2020]. Disponible en: <http://data.sisal.gub.ni/analisis/pol/lineamientos/lineamientos-para-atencion-clinica-de-personas-con-COVID-19-3ra-ed.pdf>



**Anexo 17. Clasificación de áreas según la limpieza.**

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

**ANEXO 7**

**Clasificación de áreas según frecuencia de limpieza**






| Clasificación de las áreas | Definición   | Áreas que aplican | Frecuencia de limpieza concurrente            | Frecuencia de limpieza terminal  |
|----------------------------|--|-------------------|---|--|
| Áreas críticas             | Son los ambientes donde existe riesgo aumentado de transmisión de infecciones, por realizar procedimientos de riesgo (por ejemplo, aquellos que generan aerosoles) o donde se encuentran pacientes inmunodeprimidos. |                   | 4 veces al día o las veces que sea necesario. | Cada 7-8 días o por altas, traslados, defunciones o largas hospitalizaciones. <sup>191</sup> |
| Áreas Semicríticas         | Son todas las áreas donde se brinda atención a pacientes con enfermedades infecciosas de baja transmisibilidad y enfermedades no infecciosas.  |                   | 2 veces al día o las veces que sea necesario. | Según programación del servicio y cuando el paciente sea dado de alta o trasladado.          |
| Áreas no críticas          | Son todas las demás áreas de los establecimientos de salud que no son ocupadas por pacientes y donde no se realizan procedimientos de riesgo.  |                   | 2 veces al día o las veces que sea necesario. | Realizar cuando sea necesario.   |





**Anexo 18. Colocación y retiro de EPP nivel 1.**

*ANEXO 11*  
*Colocación y retiro de EPP*

| <b>COLOCACIÓN DE EPP NIVEL 1</b>   |  |
|--|--|
| <b>1. Higiene de manos</b>   |    |
| <b>2. Colocar el gabachón</b>  |    |
| <b>3. Colocar mascarilla</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colocación correcta</li><li>• Ajuste nasal</li></ul>  |    |
| <b>4. Colocar protección ocular (Lentes/ careta facial)</b>  |  |
| <b>5. Colocar guantes</b>  |  |
| <small>Fuente: tomado y modificado de Ministerio de Salud. Recomendaciones para el uso de los EPP. Argentina. Ministerio de Salud; 2020. [Consultado 12 junio 2020] Disponible en: <a href="https://www.opfi.org.ar/imagenes/MSN_19-03_EPP_Recomendaciones_uso.pdf">https://www.opfi.org.ar/imagenes/MSN_19-03_EPP_Recomendaciones_uso.pdf</a></small> |  |



ANEXO 11

Colocación y retiro de EPP Nivel 2

# COVID-19

Enfermedad por coronavirus 2019

## CÓMO PONERSE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)



\* Puede ser una mascarilla quirúrgica o un respirador (N95 o similar), según el nivel de atención.  
† En el procedimiento genérico de aerosoles (PCA), use un respirador N95 o similar.  
‡ Para proteger los ojos, las gafas protectoras disminuyen la posibilidad de que gotee o respalden con líquido en sus ojos.

## CÓMO QUITARSE EL EPP

- Evite la contaminación para usted mismo, los demás y el entorno.
- Quite primero los elementos más contaminados.



Fuente: Organización mundial de la salud. Organización Panamericana de la salud. (Instituciones para el personal de salud. [Internet]. Pasa (HMI/EPP). 2020. [Consulta: 13 junio 2021]. Disponible en: <https://www.pana.org.pa/es/2020/06/01/actualizacion-de-recomendaciones-para-el-personal-de-salud-en-relacion-con-el-covid-19>














Anexo 20. Colocación y retiro de EPP Nivel 3.



CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA

**ANEXO 11**  
**Colocación de EPP Nivel 3**

**Pasos para ponerse el Equipo de Protección Personal (EPP).**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>1</p> <p>Realice todos los ajustes pertinentes (gafas, mascarilla, guantes, etc.).</p>  | <p>2</p> <p>Use el "Área limpia" que está en la entrada de las instalaciones.</p>    | <p>3</p> <p>Realice una <b>inspección visual</b> para verificar de que todos los componentes del EPP sean del tamaño correcto y de una calidad apropiada.</p> <p>4</p> <p>Realice el posicionamiento para ponerse el equipo de protección personal (señalar bajo la <b>supervisión y supervisión de su observador capacitado (COPSA)</b>).</p> <p>5</p> <p><b> Higienice las manos.</b></p>  <p>6</p> <p><b> Póngase guantes</b> (guantes de látex e nitrilo).</p>  |
| <p>7</p> <p><b>Colóquese los cubrepiés.</b></p>   | <p>8</p> <p><b>Póngase la bata desechable</b> resistente a la penetración de sangre, fluidos corporales o agentes patógenos.</p>  | <p>9</p> <p><b>Póngase el respirador de protección</b> N95, FFP2 o FFP3 de válvula.</p>   |
| <p>10</p> <p><b>Póngase un protector facial</b> con gafas protectoras.</p>    | <p>11</p> <p><b>Póngase el gorro quirúrgico, gorro de Bouffant/Meib o gorro de nebulista.</b></p>                                |  |
| <p>12</p> <p><b>Póngase otro par de guantes</b>, preferentemente de nitrilo largo y total impermeable, sobre el otro de la bata así como cualquier otro EPP que se requiera de acuerdo al nivel de riesgo (bata cubrepiés, protector de cuello, etc.).</p> |   |    |

Fuente: Dignity Health. Manual de operación de espacios médicos y centros de salud. Prevención del COVID-19. Dignity Health. 2020 [Consultado 11 junio 2020]



### Retiro de EPP Nivel 3

## Pasos para retirarse el Equipo de Protección Personal (EPP),

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>1</b></p> <p>Pase al "área sucia" que está en la entrada de las instalaciones.</p>   | <p><b>2</b></p> <p>Inicie el procedimiento para retirarse el equipo de protección personal bajo la orientación y supervisión de un observador capacitado. (Código)</p>  | <p><b>3</b></p> <p>Las áreas más contaminadas del Equipo de Protección Personal son la parte externa de los guantes, cara anterior de la bata y las mangas, cara anterior de las gafas y la parte externa del respirador de protección.</p>  |
| <p><b>4</b></p> <p>Desinfecte los guantes externos con solución desinfectante.</p>    |   |  |
| <p><b>5</b></p> <p>Retire los guantes externos de forma lenta y suave para evitar contaminar o rozar los guantes internos, utilizando la técnica del piz.</p>    |   |  |
| <p><b>6</b></p>  <p>Inspeccione sus guantes internos de ambos lados buscando rupturas o signos de contaminación y desinfectelos con solución desinfectante, siguiendo las 7 pases de lavado y desinfección de manos.</p>  | <p><b>7</b></p>  <p>Libere el cuello de su bata y retire la bata lentamente jalándola del centro de la misma. Es más importante vigilar de no remover los guantes internos durante este proceso. Después la bata de modo que la parte interna quede hacia afuera y al final, deséchela en el recipiente correspondiente; desinfecte sus guantes nuevamente.</p> | <p><b>8</b></p> <p>Retire el gorro inclinando hacia adelante y tamborileando con ambas manos por la parte posterior y cuidando que la cara interna del mismo no toque su piel, vuelva a desinfectar sus guantes internos.</p>              |
| <p><b>9</b></p>  <p>Retire las gafas o el protector facial cuidadosamente, tomándolos de los brazos sujetándose primero inclina su cabeza hacia adelante. Coloque las gafas de protección en un recipiente con solución de agua, sin enjuagar según aplique. Desinfecte nuevamente los guantes internos.</p> | <p><b>10</b></p>  <p>Retire el respirador de protección inclinando su cabeza hacia adelante, pasando primero la banda superior inferior sobre su cabeza y luego pasando la banda superior hacia afuera hasta retirar completamente el respirador de protección. Nunca toque la parte externa del respirador, vuelva a desinfectar sus guantes internos.</p>    |  |
| <p><b>11</b></p> <p>Colóquese en la fila del área sucia y retire las cubreobjetos cuidando de no pisar el área limpia con el pie que ya no toca el cubreobjetos. Al retirarse ambos cubreobjetos puede pisar el área limpia; vuelva a desinfectar sus guantes internos.</p>   | <p><b>12</b></p> <p>Retire sus guantes internos cuidando de no tocar la parte externa de los mismos, utilizando la técnica del piz.</p>    | <p><b>13</b></p> <p>Finalmente, desinfecte sus manos siguiendo las 7 pases.</p> <p style="text-align: center; background-color: #FFC0CB; padding: 5px;"><b>Fin de Turno</b></p>  |

Fuente: Epiha Druay. Manual de operación de clínicas médicas y centros de salud. Protocolos del COVID 19. Epiha/Neqsp; 2020 [Consultado el junio 2021]



**ANEXO VI: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE  
CULTURA Y ARTE.**

## **CULTURA Y ARTE**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE CULTURA Y ARTE**

SEPTIEMBRE

2020



## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCION .....</b>  | <b>I</b>  |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>   | <b>II</b> |
| <b>MARCO JURIDICO .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTOS .....</b>  | <b>6</b>  |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 6         |
| ALCANCE. ....  | 6         |
| REFERENCIAS. ....  | 6         |
| RESPONSABILIDADES. ....  | 7         |
| DEFINICIONES. ....   | 8         |
| METODOS DE TRABAJO .....   | 9         |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....  | 9         |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CULTURA Y ARTE DE LA ALCA .....                                | 11        |
| PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TALLERES DE DIBUJO, PINTURA, MUSICA Y CANTO. ....                   | 12        |
| Descripción de Actividades. ....   | 13        |
| Diagrama de Flujo.....   | 14        |
| PROCEDIMIENTO DE CLAUSURA DE TALLERES. ....  | 15        |
| Descripción de Actividades. ....   | 16        |
| Diagrama de Flujo.....   | 17        |
| REALIZACION DE EVENTOS ARTISTICOS CULTURALES. ....   | 18        |
| Descripción de Actividades. ....   | 19        |
| Diagrama de Flujo.....   | 20        |
| TRÁMITE A SOLICITUDES DE GRUPOS MUSICALES, TRIOS, MARIMBAS Y COMICOS. ....                       | 21        |
| Descripción de Actividades. ....   | 22        |
| Diagrama de Flujo.....   | 23        |
| REALIZACION DE CONCURSOS ARTÍSTICOS CULTURALES.....  | 24        |
| Descripción de Actividades. ....   | 25        |
| Diagrama de Flujo.....   | 26        |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE CULTURA Y ARTE DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA..... | 27        |
| Ficha de Inscripción .....   | 28        |
| Hoja de Solicitud de Grupos Musicales.....   | 29        |





## INTRODUCCIÓN

Generado por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, para la unidad de Cultura y Arte, se ha elaborado el presente manual, con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta unidad que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Social de Alcaldía Municipal de Santa Ana, y que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos encomendados como municipalidad para brindar servicios de calidad a la comunidad en general y que contribuya a orientar al personal de las áreas de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifiquen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía.

El presente documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros actuales que operan en la unidad de Cultura y Arte, como para los nuevos miembros que ingresen a futuro a dicha unidad, además de las unidades anexas.

Permitiendo que cada miembro de la unidad pueda mantener claras sus funciones, evitando así la duplicidad de la misma.

Cabe resaltar que este manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de aprobación o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios que se desarrollan en la Unidad de Cultura y Arte, tanto para la población Santaneca y las diferentes unidades que tiene la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

**CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.

- **Art. 18.**

**CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA

- **Art. 32.**

SECCION TERCERA

- **Art. 53.**
- **Art. 55.**
- **Art. 58.**

SECCION CUARTA

- **Art. 65.**

- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**



SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4. Numeral 1 y 25.**
- **Art. 7. Numeral 1, 2 y 3.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**  
CAPITULO UNICO.
  - **Art. 156.**

❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
CLASES DE INFORMACION.

**CAPÍTULO I.**  
INFORMACIÓN OFICIOSA.  
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- **Art. 10.**



❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

• **TITULO I.**

NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

**CAPITULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**



**CAPITULO II.  
DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES  
CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**

❖ **LEY DE LA CULTURA**

- **AMBITO DE APLICACIÓN**  
DEFINICIONES Y PRINCIPIOS

- **SECCION PRIMERA**  
OBJETO DE LA LEY Y AMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 4.**

- **SECCION SEGUNDA**  
DEFINICIONES, DERECHOS Y GARANTIAS.

- **Art. 3 al 16.**

- **CAPITULO II**  
DERECHOS CULTURALES.

- **Art. 17 al 26.**

- **CAPITULO IV**  
GESTION ESTATAL DE LA CULTURA.

- **SECCION SEGUNDA**  
GESTION LOCAL DE LA CULTURA

*Fomento y Promoción de la Cultura.*

- **Art. 38.**

*Plan Operativo Anual de la Cultura de los Municipios.*

- **Art. 41.**

*Fomento y Promoción Municipal de la Cultura y las asociaciones Comunales.*

- **Art. 43**



*Descentralización y producción artística local.*

- **Art. 47.**

- **CAPITULO V**  
**PROYECTOS CULTURALES Y ARTÍSTICOS DE LA SOCIEDAD Y SU FOMENTO POR EL ESTADO.**

*Financiamiento de la cultura como inversión pública social.*

- **Art. 50.**

- **CAPITULO VIII**

- **SECCION PRIMERA**

El Artista Como Trabajador de la Cultura.

- **Art. 91.**

*Registro Municipal de Artistas.*

- **Art. 93.**

- **SECCION PRIMERA**

- **FOMENTO A LA MUSICA**

*Fomento de la Música Nacional.*

- **Art. 96.**



## **PROCEDIMIENTOS**

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Dar a conocer el procedimiento a seguir para identificar y lograr la mejor y adecuada logística mediante la realización de diferentes actividades dentro de la unidad de Cultura y Arte.

### **ALCANCE.**

Aplica a todas las actividades de logística y distribución para las cinco direcciones de la Unidad

### **REFERENCIAS.**

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos de la unidad de Cultura y Arte se enlista a continuación:

### **REGLAMENTOS MUNICIPALES**

- ❖ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.**





## **RESPONSABILIDADES.**

### ***Instructores de Talleres***

- Elabora programas de actividades a realizar.
- Realiza normas o indicaciones de cómo se realizarán los talleres.
- Elabora informe de trabajo a coordinador de la Unidad de Cultura y Arte.
- Elaboran y entregan listado de alumnos a graduarse.
- Elabora una asistencia diaria de los alumnos.
- Llena el formato “Ficha de Inscripción” para los interesados en algún taller que brinda la unidad.
- Elabora bases para concursos artístico culturales.
- Ejecuta los talleres que se imparten durante el año lectivo como también de los cursos de verano.

### ***Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte***

- Programa las actividades o eventos a realizar en el plan de trabajo anual.
- Diseña material de difusión o publicidad de las diferentes actividades que se realizan.
- Gestiona con el local para el desarrollo de la clausura de los talleres.
- Programa la logística de los eventos y actividades que se realicen.
- Realiza bitácoras e informes de trabajo con fotografías de los eventos que se realicen.
- Entrega diplomas de reconocimiento a los participantes.
- Coordina con gerencia de desarrollo social los lugares disponibles para efectuar eventos en lugares públicos.
- Coordina con otras Unidades dentro de la municipalidad, para el buen desarrollo de las actividades.
- Coordina con Instituciones fuera de la Municipalidad, para el buen desarrollo de las actividades.
- Aprueba solicitudes de usuarios de grupos musicales, tríos, marimba o cómicos para un evento.
- Realiza convocatoria y define bases para concursos artístico culturales.
- Elabora el Plan de Trabajo anual, el Plan Operativo Anual y el Presupuesto de dicha unidad.
- Supervisa el trabajo de los talleres.
- Realiza el control de asistencia de los empleados de la Unidad.
- Coordina reuniones de trabajo con el personal de la unidad.

### ***Auxiliar de Unidad de Cultura y Arte***

- Diseña diplomas de reconocimiento a los participantes y recaba las firmas correspondientes.
- Realiza promoción de los talleres que se impartirán durante el año lectivo como también de los cursos de verano



- Realiza promoción de los concursos artístico culturales con los diferentes Centros Escolares de la Municipalidad.
- Realiza recepción de los trabajos de los participantes.
- Apoya y asiste a coordinador de Unidad de Cultura y Arte en todas las actividades que se requiera.

#### **DEFINICIONES.**

**Bitácora de Trabajo:** Anotaciones, bocetos o registros de datos importantes o de interés en el desarrollo de un trabajo o un proyecto.

**Taller:** Curso, generalmente breve de en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística.

**Eventos Culturales:** Son aquellos que involucran, como temática principal, alguna rama del arte o los usos y costumbres de una región.

**Trío (Música):** Agrupación musical formada por tres instrumentos o voces.

**Marimba:** Instrumento de percusión semejante al xilófono, que consiste en una serie de tablas delgadas y de distintos tamaños puestas sobre unos tubos metálicos, los cuales se golpean con unos palillos que tienen en la punta de una bola dura.

**Cómicos:** Relacionado a la comedia, personas que representan comedias o papeles graciosos o festivos.



## METODOS DE TRABAJO

### **Políticas y Lineamientos**

- La unidad de cultura y arte se encarga de promover la creatividad y la participación de la municipalidad en la vida cultural.
- La unidad de cultura y arte se encarga de mantener y fortalecer la incorporación educativa artística a la ciudadanía Santaneca a través de diferentes actividades culturales que se realizan.
- Se encarga de promover la diversidad cultural a través de los diferentes cursos que brinda.
- Los cursos que se brindan son con equidad e inclusión para todas las personas y comunidades en general para lograr la participación, gestión cultural local y espacios culturales para el desarrollo local.
- En todo momento, se tratará de brindar una oferta variada de cursos/talleres de calidad para contribuir a una formación académica e integral de los alumnos interesados a inscribirse a cualquiera de los cursos.
- El proceso de “Servicio de Talleres de Dibujo, Pintura, Música y Canto” aplica para inscripciones a los cursos que se brindan durante todo el año, así como también para los cursos de verano.
- Los cursos que brinda la Unidad de Cultura y Arte son sin NINGÚN COSTO.
- La edad mínima para que un alumno se pueda inscribir a los talleres es de siete años.
- Se lleva un registro de cada alumno.
- Si los interesados en algún curso/taller es un menor de edad, deberá ser el padre de familia o representante legal quien lo acompañe y proporcione los datos que se requieren en la ficha de inscripción.



- Las actividades realizadas en los espacios públicos serán gestionadas a través de la Gerencia de Desarrollo Social.
- La unidad de Cultura y Arte se encargará de la elaboración de la convocatoria de las diversas actividades o concursos programados en el plan de trabajo considerando la temática, género y obra a difundir, así como fechas conmemorativas y/o de expresión.
- Una vez culminadas todas las actividades realizadas por la Unidad de Cultura y Arte deberán realizar un informe o bitácoras de trabajo en los que se refleje la participación tanto de los estudiantes como el público en general en las actividades y eventos culturales.
- La unidad de Cultura y Arte calendarizara la participación de los grupos musicales artísticos para las presentaciones en espacios públicos y presentaciones a solicitud de la ciudadanía.
- Para solicitud de grupos musicales deberá hacerse como mínimo 15 días de anticipación.
- Los instructores/ maestros de talleres deberán de establecer la normativa en la cual se ejecutarán las clases y actividades de cada taller para un buen funcionamiento del mismo.
- Los estudiantes inscritos en cada taller o curso deberán respetar cada una de las normativas que el instructor/ maestro de taller indique.
- Todos los miembros y visitantes de la Unidad de Cultura y Arte deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.




## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CULTURA Y ARTE DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD        | N° | CÓDIGO | PROCESOS   |
|---------------|----|--------|--|
| CULTURAY ARTE | 1  | CA01   | Servicio de Talleres de Dibujo, Pintura, Música y Canto.             |
|               | 2  | CA02   | Clausura de talleres.  |
|               | 3  | CA03   | Realización de Eventos Artísticos Culturales.                        |
|               | 4  | CA04   | Trámite a solicitudes de Grupos Musicales, tríos, Marimba y Cómicos. |
|               | 5  | CA05   | Realización de Concursos Artísticos Culturales.                      |




## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TALLERES DE DIBUJO, PINTURA, MUSICA Y CANTO.

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

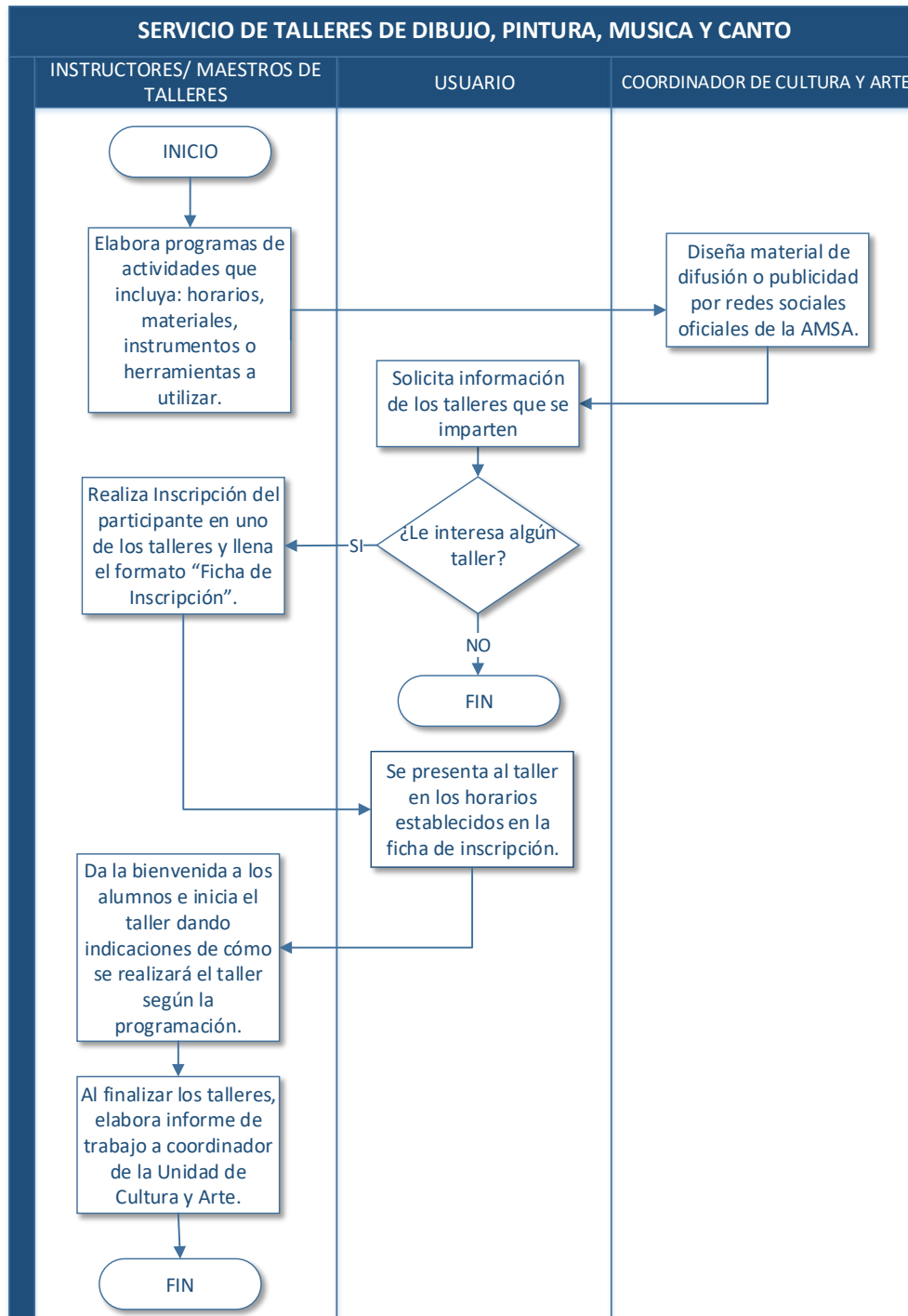
|   |  |  |                     |
|---|--|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |  | <b>CODIGO: CA01</b> |
|   | <b>Servicio de Talleres de Dibujo, Pintura,<br/>Música y Canto</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE                                | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO            |
|------|--|---|----------------------|
| 1    | Instructores/<br>Maestros de Talleres.     | Elabora programas de actividades que incluya: horarios, materiales, instrumentos o herramientas a utilizar.   |                      |
| 2    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Diseña material de difusión o publicidad por redes sociales oficiales de la AMSA con fechas, lugar, horarios en los que se imparten los talleres, para interés de la población. |                      |
| 3    | Usuario                                    | Solicita información de los talleres que se imparten  |                      |
| 4    | Usuario                                    | ¿Le interesa algún taller?  |                      |
| 5    | Usuario                                    | <b>NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                      |
| 6    | Instructores/<br>Maestros de Talleres.     | <b>SI:</b> Realiza Inscripción del participante en uno de los talleres y llena el formato "Ficha de Inscripción" con los datos que se soliciten.                                | Ficha de Inscripción |
| 7    | Usuario                                    | Se presenta al taller en los horarios establecidos en la ficha de inscripción.  |                      |
| 8    | Instructores de Talleres.                  | Da la bienvenida a los alumnos e inicia el taller dando indicaciones de cómo se realizará el taller según la programación.  |                      |
| 9    | Instructores de Talleres.                  | Al finalizar los talleres, elabora informe de trabajo a coordinador de la Unidad de Cultura y Arte.   |                      |
|      |  | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>  |                      |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: CA01</b>                        |
|   | <b>Servicio de Talleres de Dibujo, Pintura, Música y Canto</b> | <b>FECHA:</b>                              |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                         |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>                         |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |

**Diagrama de Flujo.**








## PROCEDIMIENTO DE CLAUSURA DE TALLERES.

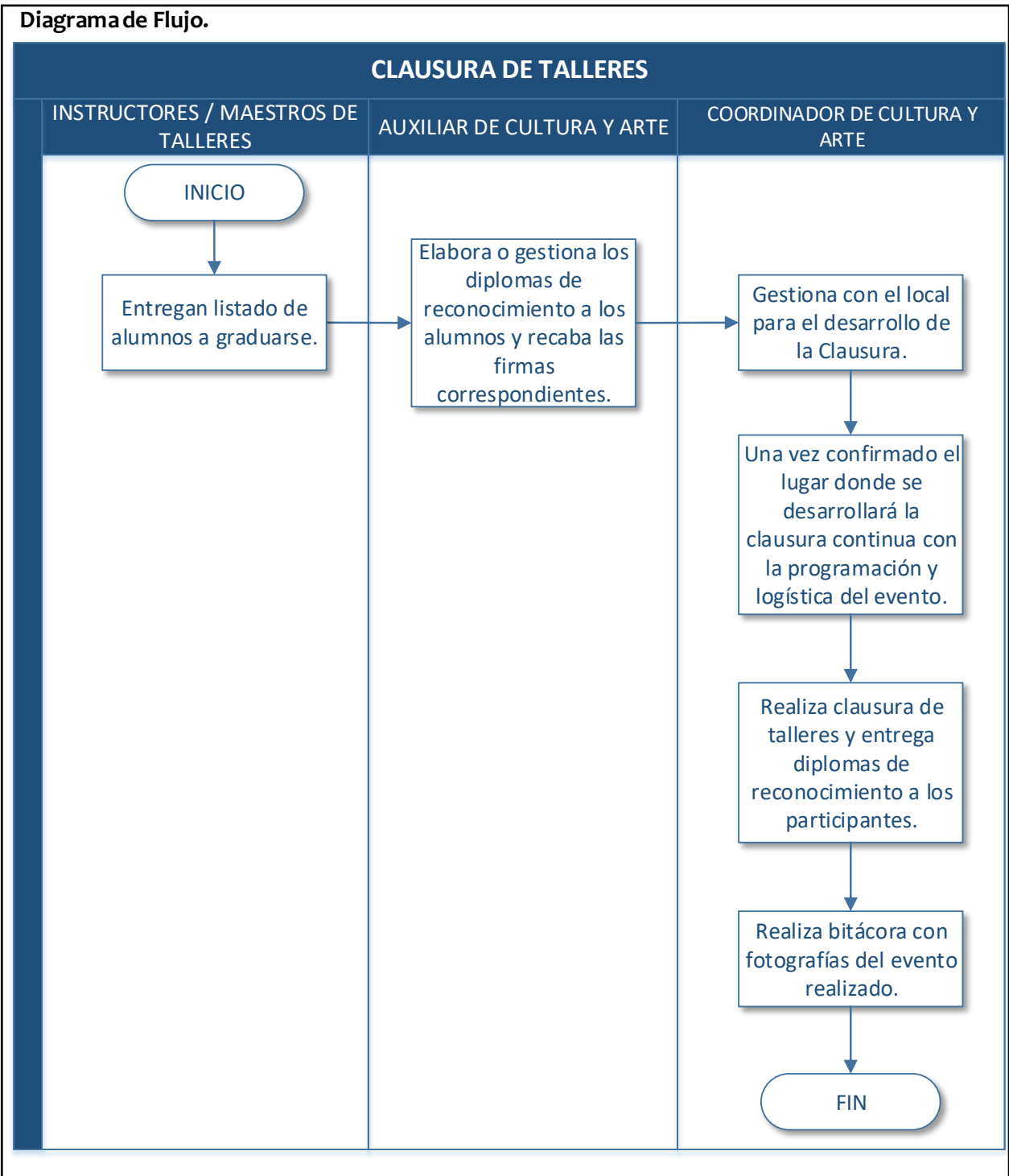
| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                             |  |                     |
|---|-----------------------------|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>        |  | <b>CODIGO: CA02</b> |
|   | <b>Clausura de Talleres</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |                             |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                             |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                             | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b>                  | <b>RESPONSABLE</b>                         | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b>           |
|------------------------------|--|--|----------------------------|
| 1                            | Instructores de Talleres.                  | Entregan listado de alumnos a graduarse.   |                            |
| 2                            | Auxiliar de Unidad de Cultura y Arte       | Elabora o gestiona los diplomas de reconocimiento a los alumnos y recaba las firmas correspondientes.              | Diplomas de Reconocimiento |
| 3                            | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Gestiona con el local para el desarrollo de la Clausura.   |                            |
| 4                            | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Una vez confirmado el lugar donde se desarrollará la clausura continua con la programación y logística del evento. |                            |
| 5                            | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Realiza clausura de talleres y entrega diplomas de reconocimiento a los participantes.                             |                            |
| 6                            | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Realiza bitácora con fotografías del evento realizado.   |                            |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |  |  |                            |


|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>        | <b>CODIGO: CA02</b>                        |
|   | <b>Clausura de Talleres</b> | <b>FECHA:</b>                              |
|   |                             | <b>VERSIÓN: 01</b>                         |
|   |                             | <b>PÁGINA: 2/2</b>                         |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                             | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |






## REALIZACION DE EVENTOS ARTISTICOS CULTURALES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

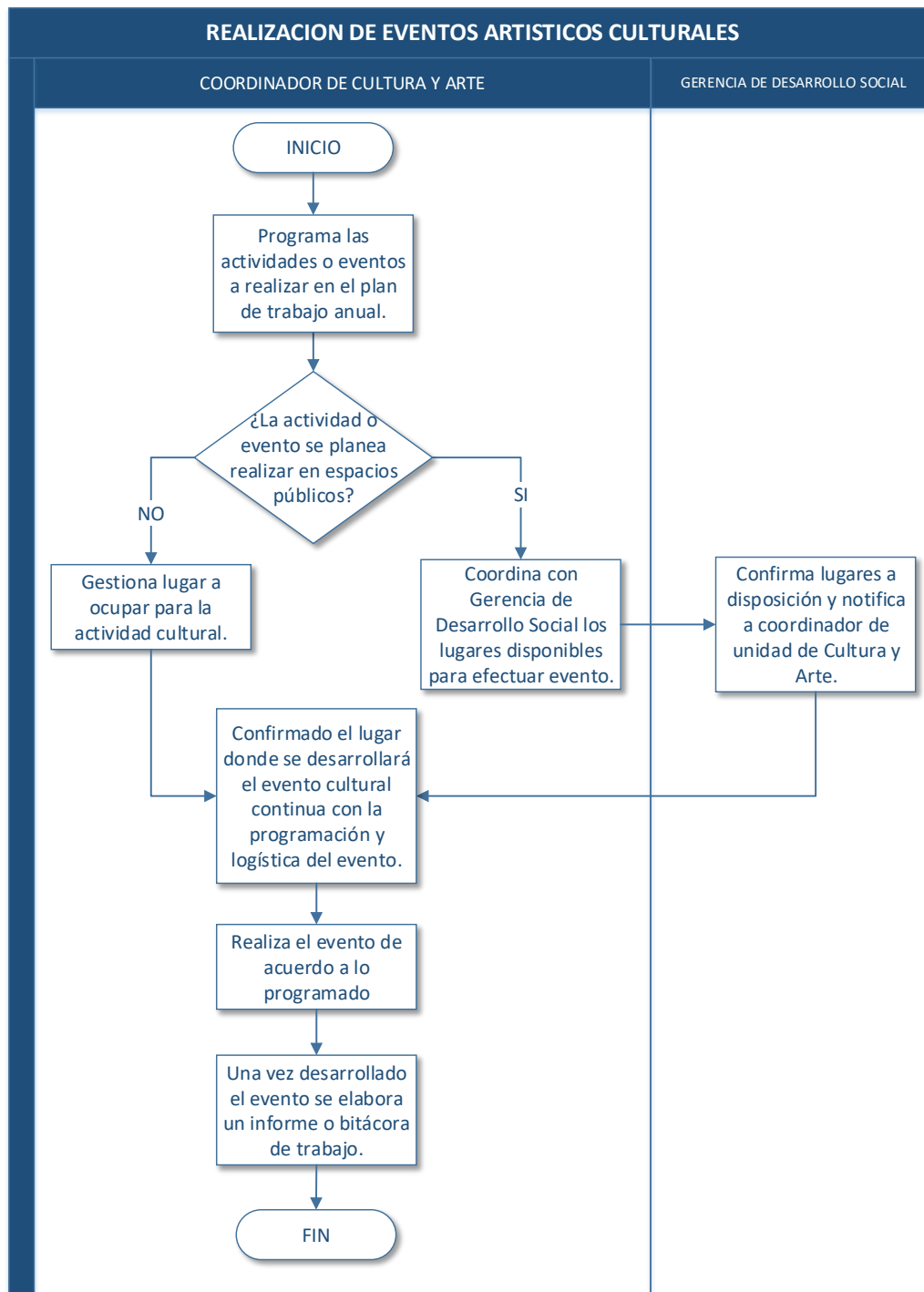
|   |   |  |                     |
|---|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                |  | <b>CODIGO: CA03</b> |
|   | <b>Realización de Eventos Artísticos Culturales</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE                                | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO             |
|------|--|--|-----------------------|
| 1    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Programa las actividades o eventos a realizar en el plan de trabajo anual y determina las necesidades y el lugar donde se realizará. | Plan de Trabajo Anual |
| 2    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | ¿La actividad o evento se planea realizar en espacios públicos?  |                       |
| 3    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | <b>SI:</b> Coordina con Gerencia de Desarrollo Social los lugares disponibles para efectuar evento en la fecha establecida.          | Memorándum.           |
| 4    | Gerencia de Desarrollo Social              | Confirma lugares a disposición y notifica a coordinador de unidad de Cultura y Arte.<br><br>CONTINUA AL PASO 6                       |                       |
| 5    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | <b>NO:</b> Gestiona lugar a ocupar para la actividad cultural.   |                       |
| 6    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Una vez confirmado el lugar donde se desarrollará el evento cultural continua con la programación y logística del evento.            |                       |
| 7    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Realiza el evento de acuerdo a lo programado   |                       |
| 8    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Una vez desarrollado el evento se elabora un informe o bitácora de trabajo.  |                       |
|      |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                       |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                | <b>CODIGO: CA03</b>                        |
|   | <b>Realización de Eventos Artísticos Culturales</b> | <b>FECHA:</b>                              |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>                         |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>                         |
| <b>Nombre de la Gerencia: Gerencia de Desarrollo Social.</b>                      |   | <b>Unidad Responsable: Cultura y Arte.</b> |


**Diagrama de Flujo.**





## TRÁMITE A SOLICITUDES DE GRUPOS MUSICALES, TRIOS, MARIMBAS Y COMICOS.


| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |   |  |                     |
|---|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |  | <b>CODIGO: CA04</b> |
|   | <b>Trámite a solicitudes de Grupos Musicales, tríos, Marimba y Cómicos.</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |                     |

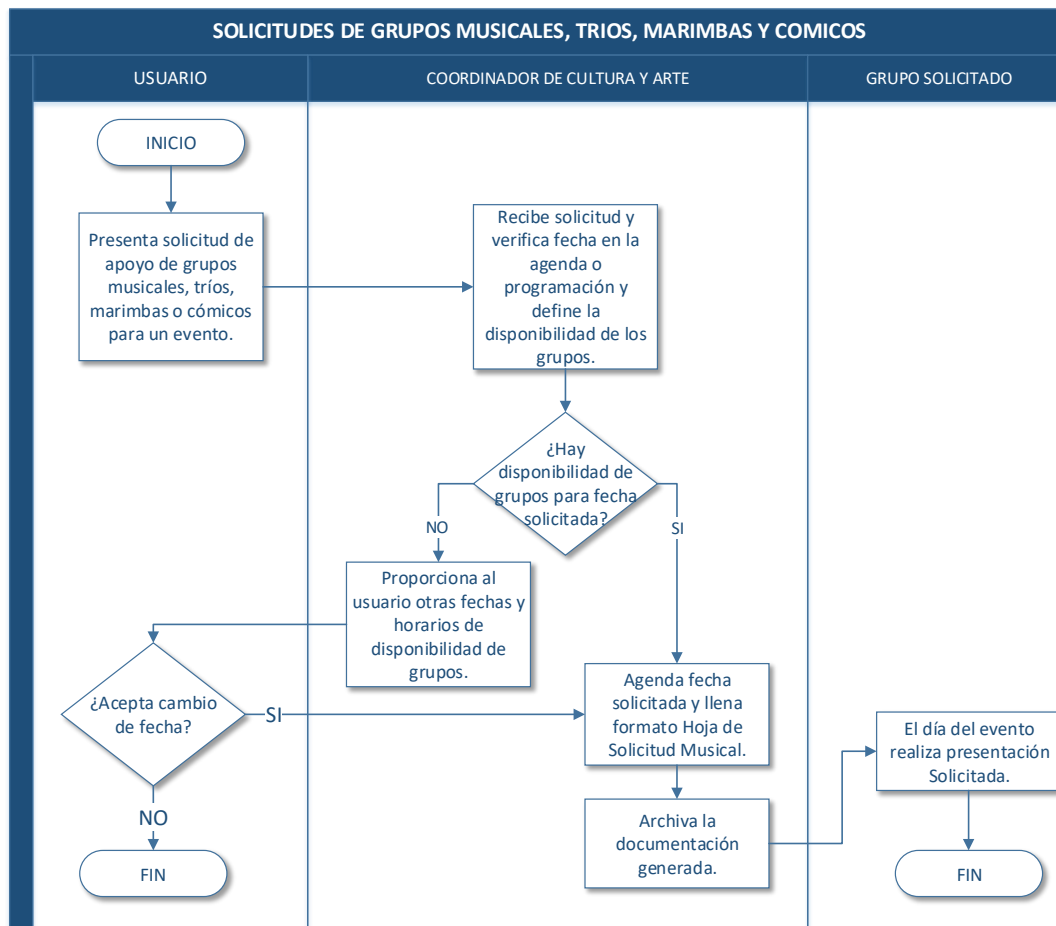
**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE                                | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO   |
|------|--|---|---|
| 1    | Usuario                                    | Presenta solicitud de apoyo de grupos musicales, tríos, marimbas o cómicos para un evento que contenga fecha, lugar y hora del mismo junto con los datos del solicitante: nombre, y número de teléfono para notificaciones. |   |
| 2    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Recibe solicitud y verifica fecha en la agenda o programación y define la disponibilidad de los grupos.   |   |
| 3    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | ¿Hay disponibilidad de grupos para fecha solicitada?  |   |
| 4    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | <b>NO:</b> le proporciona al usuario otras fechas y horarios de disponibilidad de grupos.   |   |
| 5    | Usuario                                    | ¿Acepta cambio de fecha?<br><b>SI:</b> continua al paso 6.<br><b>NO:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO  |   |
| 6    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | <b>SI:</b> Agenda fecha solicitada y llena formato Hoja de Solicitud Musical.   | Hoja de Solicitud Musical Original y copia<br>Original: Usuario<br>Copia: Unidad de Cultura y Arte. |
| 7    | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Archiva la documentación generada.  |   |
| 8    | Grupo Solicitado                           | El día del evento realiza presentación Solicitada.  |   |
|      |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |   |



|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CODIGO: CA04</b> |
|   | <b>Trámite a solicitudes de Grupos Musicales, tríos, Marimba y Cómicos.</b> | <b>FECHA:</b>       |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte.                                  |                     |


**Diagrama de Flujo.**





## REALIZACION DE CONCURSOS ARTÍSTICOS CULTURALES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |   |  |                     |
|---|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                  |  | <b>CODIGO: CA05</b> |
|   | <b>Realización de Concursos Artísticos Culturales</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Cultura y Arte. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>                         | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b> |
|-------------|--|---|------------------|
| 1           | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Realiza convocatoria de concursos con fecha y lugar.  |                  |
| 2           | Instructor                                 | Elabora las bases del concurso cultural   |                  |
| 3           | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Define las bases de la convocatoria para el concursos artístico culturales.   |                  |
| 4           | Auxiliar de Unidad de Cultura y Arte       | Hace promoción del concurso con los diferentes Centros Escolares de la Municipalidad.   |                  |
| 5           | Auxiliar de Unidad de Cultura y Arte       | Realiza recepción de los trabajos de los participantes.<br><br>En caso de ser diferentes especialidades del concurso se clasificarán según su tipo. |                  |
| 6           | Participantes                              | Realizan exposición del trabajo realizado.  |                  |
| 7           | Maestro calificador                        | Elige ganador del concurso.   |                  |
| 8           | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Realiza ceremonia con las respectivas autoridades de la Municipalidad para entrega de reconocimiento al ganador (es) del concurso.                  |                  |
| 9           | Coordinador de la Unidad de Cultura y Arte | Elabora informe o bitácora de trabajo con fotografías.  |                  |
|             |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                  |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: CA05**

**Realización de Concursos Artísticos Culturales**

**FECHA:**

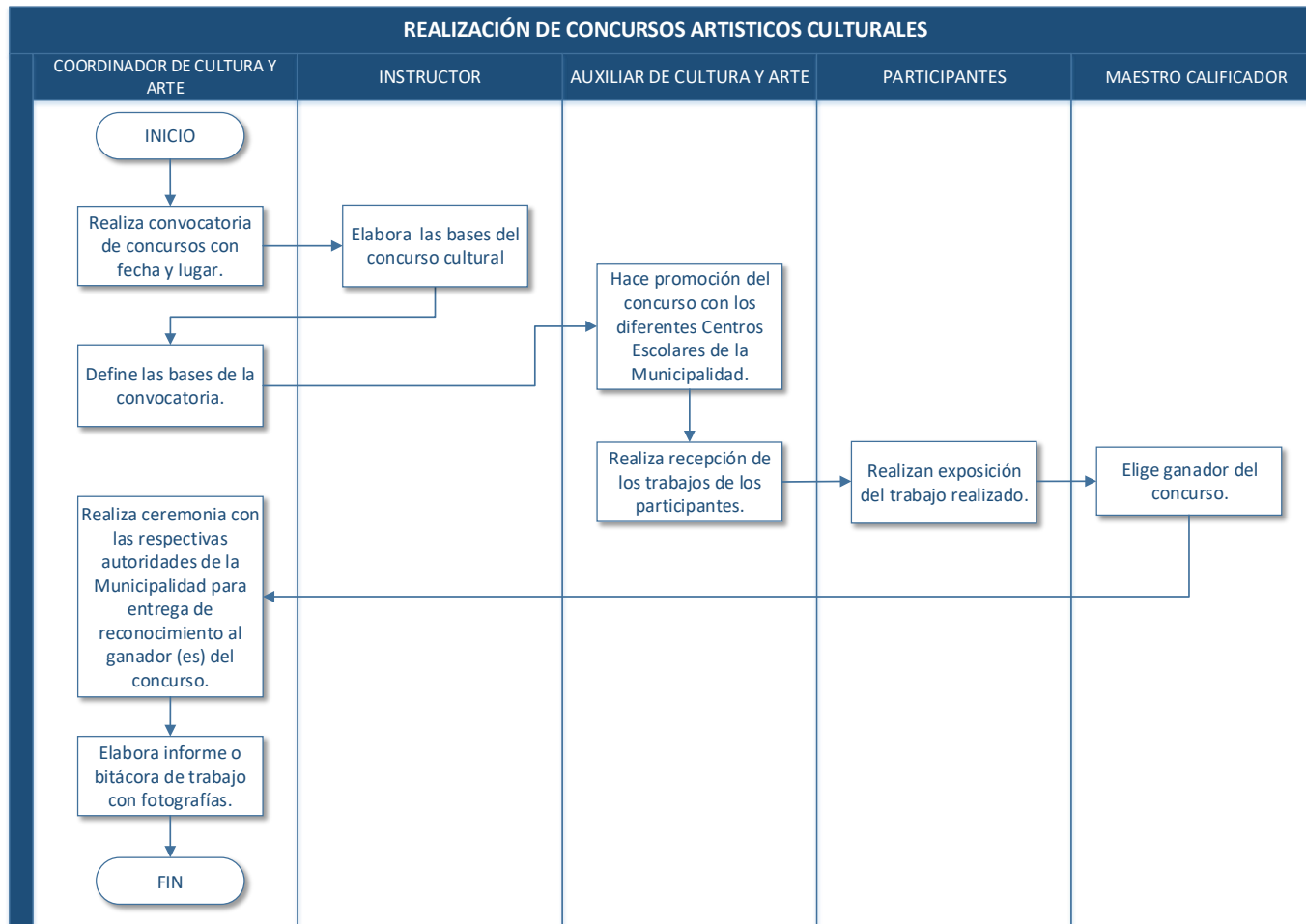
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Cultura y Arte.

**Diagrama de Flujo.**





## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE CULTURA Y ARTE DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD        | N° | CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO                  |
|---------------|----|--------|---------------------------------------|
| CULTURAY ARTE | 1  | Fl01   | FICHA DE INSCRIPCIÓN                  |
|               | 2  | FMB02  | HOJA DE SOLICITUD DE GRUPOS MUSICALES |



CULTURA Y ARTE

### Ficha de Inscripción



#### FICHA DE INSCRIPCIÓN DE (NOMBRE DEL CURSO)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años. N° de DUI: \_\_\_\_\_

Dirección donde reside: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_



Si el alumno es menor de edad debe ser inscrito por su padre o madre, o por un representante  
Nombre del representante: \_\_\_\_\_  
N° de DUI: \_\_\_\_\_  
Tel: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_

Días: Lunes  Martes  Miércoles  Jueves  Viernes

Horarios: \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ a.m. o \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ p.m.

Instructor: \_\_\_\_\_

**INDICACIONES IMPORTANTES:** 1. DEBE DE CUMPLIR LAS NORMAS ESTIPULADAS POR EL INSTRUCTOR; 2. LA ALCALDIA MUNICIPAL SE RESERVA EL DERECHO DE ADMISIÓN.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ALUMNO/A O RESPONSABLE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL INSTRUCTOR

Santa Ana, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.



CULTURA Y ARTE

## Hoja de Solicitud de Grupos Musicales



### HOJA DE SOLICITUD DE GRUPOS MUSICALES

#### I. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre: \_\_\_\_\_

N° de DUI: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

#### II. DATOS DEL SERVICIO QUE SOLICITA.

Grupo Musical que solicita:

Trío  Marimba  Cómicos

Nombre del evento: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Lugar o dirección donde se realizará el evento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### III. AUTORIZACION DE LA SOLICITUD.

\_\_\_\_\_  
Firma y sello de coordinador de  
Unidad de Cultura y Arte

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

Santa Ana, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



Alcaldía de Santa Ana



Alcaldía de Santa Ana



Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente



2402 - 7500



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

---

**ANEXO VII: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD  
BIBLIOTECA MUNICIPAL.**

## **BIBLIOTECA MUNICIPAL**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA MUNICIPAL**

**OCTUBRE**

**2020**





## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCION</b> .....  | <b>I</b>  |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....   | <b>II</b> |
| <b>MARCO JURIDICO</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b> .....  | <b>6</b>  |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 6         |
| ALCANCE .....  | 6         |
| REFERENCIAS .....  | 6         |
| RESPONSABILIDADES .....  | 7         |
| DEFINICIONES .....   | 8         |
| METODOS DE TRABAJO .....   | 9         |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....  | 9         |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA .....      | 13        |
| <i>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO.</i> .....           | 14        |
| Descripción de Actividades .....   | 15        |
| Diagrama de Flujo .....  | 16        |
| <i>PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO DE LIBROS PARA USO INTERNO.</i> .....   | 17        |
| Descripción de Actividades .....   | 18        |
| Diagrama de Flujo .....  | 19        |
| <i>PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES DE FOMENTO A LA LECTURA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.</i> .....                 | 20        |
| Descripción de Actividades .....   | 21        |
| Diagrama de Flujo .....  | 22        |
| <i>SERVICIO DE LUDOTECA MUNICIPAL.</i> .....   | 23        |
| Descripción de Actividades .....   | 24        |
| Diagrama de Flujo .....  | 25        |
| <i>INVENTARIO DE JUEGOS Y JUGUETES DE LUDOTECA MUNICIPAL.</i> .....  | 26        |
| Descripción de Actividades .....   | 27        |
| Diagrama de Flujo .....  | 28        |
| <i>CATALOGACIÓN DE MATERIAL HEMEROGRÁFICO.</i> .....   | 29        |
| Descripción de Actividades .....   | 30        |
| Diagrama de Flujo .....  | 31        |
| <i>CONSULTA DE MATERIAL HEMEROGRÁFICO EN SALA.</i> .....   | 32        |
| Descripción de Actividades .....   | 33        |
| Diagrama de Flujo .....  | 34        |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA ..... | 35        |
| Ficha Bibliográfica .....  | 36        |
| Ficha de Solicitud de Préstamo de Material Bibliográfico .....   | 37        |
| Hoja de Registro Diario .....  | 38        |
| Ficha de Registro Ludotecario .....  | 39        |
| Planilla de Seguimiento .....  | 40        |



## INTRODUCCIÓN

Generado por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, para la unidad de Biblioteca Municipal, se ha elaborado el presente manual, con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta unidad que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Social de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos encomendados como municipalidad para el desarrollo de la comunidad en general y que contribuya a orientar al personal de las áreas de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifiquen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía.

El presente documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros actuales que operan en la unidad de la Biblioteca Municipal, como para los nuevos miembros que ingresen a futuro a dicha unidad, además de las unidades anexas.

Permitiendo que cada miembro de la unidad pueda mantener claras sus funciones, evitando así la duplicidad de la misma.

Cabe resaltar que este manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de aprobación o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios que se desarrollan en la Unidad de la Biblioteca Municipal, tanto para la población Santaneca y las diferentes unidades que tiene la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.
  - CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.
    - **Art. 18.**
  
  - CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA
    - **Art. 32.**
  
  - SECCION TERCERA
    - **Art. 53.**
    - **Art. 55.**
    - **Art. 58.**
  
  - SECCION CUARTA
    - **Art. 65.**



- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4. Numeral 1 y 25.**
- **Art. 7. Numeral 1, 2 y 3.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**  
CAPITULO UNICO.  
- **Art. 156.**

❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
CLASES DE INFORMACION.



**CAPÍTULO I.**

INFORMACIÓN OFICIOSA.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- **Art. 10.**

❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

• **TITULO I.**

NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

**CAPITULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**



INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

**CAPITULO II.**

**DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES  
CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA  
ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**

❖ **LEY DEL LIBRO**

**CAPITULO I.**

DE OBJETIVO DE LA LEY.

- **Art. 2.**

**CAPITULO IV.**

FOMENTO DE LA DEMANDA EDITORIAL DE LAS BIBLIOTECAS Y DE LOS  
HABITOS DE LECTURA.

- **Art. 13.**

**CAPITULO V.**

CONTROL DE EDICIONES Y PROTECCION DE DERECHOS DE AUTOR.

- **Art. 14, 15 y 16.**

❖ **LEY DE LA CULTURA**

- **SECCION SEGUNDA**  
DEFINICIONES, DERECHOS Y GARANTIAS.

**DERECHO A LA CULTURA**

- **Art 4.**

- **SECCION TERCERA**  
FOMENTO DE LA CINEMATOGRAFIA.

**EDITORIAL**

- **Art 104.**



❖ **LEY DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

• **LIBRO I**

**TITULO PRELIMINAR.**

*Disposiciones Generales*

**CAPÍTULO II.**

PRINCIPIOS RECTORES.

- **Art. 11,12,13 Y 14.**

• **TITULO I**

DERECHOS DE SUPERVIVENCIA Y CRECIMIENTO INTEGRAL

**CAPITULO II.**

SALUD, SEGURIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE.

- **Art 21.**

• **TITULO II**

DERECHOS DE PROTECCION.

**CAPITULO I.**

INTEGRIDAD PERSONAL Y LIBERTAD

- **Art. 37. Derecho a la integridad personal**

• **TÍTULO III**

DERECHO AL DESARROLLO

**CAPÍTULO I**

DE LA PERSONALIDAD

- **Art. 72 y 73.**

**CAPÍTULO II**

EDUCACIÓN Y CULTURA

- **Art. 90. Derecho al descanso, recreación, esparcimiento, deporte y juego**
- **Art. 91. Espacios e instalaciones para el descanso, recreación, esparcimiento, deporte y juego.**





## PROCEDIMIENTOS

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar a conocer el procedimiento a seguir para identificar y lograr la mejor y adecuada logística mediante la realización de diferentes actividades dentro de la Biblioteca Municipal.

### ALCANCE.

Aplica a todas las actividades de logística y distribución para las siete direcciones de la Unidad

### REFERENCIAS.

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos de la Biblioteca Municipal se enlista a continuación:

#### POLITICAS MUNICIPALES

- ❖ POLITICA MUNICIPAL DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA.
- ❖ POLITICA MUNICIPAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (PMNA).
- ❖ REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.



## **RESPONSABILIDADES.**

### ***Bibliotecario***

- Sellar el material de ingreso a la biblioteca municipal.
- Clasificar el material según su categoría.
- Realizar el catálogo del material bibliográfico.
- Verificar la ficha contenga los datos del material bibliográfico.
- Elaborar el plan municipal de fomento a la lectura en el municipio.
- Revisar el material hemerográfico existente y el adquirido por donaciones.

### ***Auxiliar de Biblioteca***

- Programar las actividades a realizar y seleccionar los libros propios para las lecturas de los estudiantes según su rango de edad.
- Elaborar el informe con fotografías a la Gerencia de Desarrollo Social y al director de la Institución Educativa.
- Clasificar el material hemerográfico alfabéticamente.
- Realizar el catálogo del material hemerográfico.
- Solicitar al usuario que se anoten en la hoja de registro diario.

### ***Ludotecario***

- Recibir a los representantes legales/ responsables de los niños(as) para explicar el funcionamiento y normas de la ludoteca
- Proceder a registrarlos con todos los datos de los niños(as) que ingresara a la ludoteca en la ficha de registro
- Registrar los juegos y juguetes de la ludoteca municipal.
- Catalogar y codificar según su categoría de juego.



## **DEFINICIONES.**

**Material bibliográfico:** cualquier documento, libro, publicación con soporte documental par la investigación y la elaboración de trabajos e investigaciones.

**Material hemerográfico:** Es la recopilación de periódicos, revistas o cualquier otro medio impreso; es utilizado para realizar informes.

**Ludoteca:** Lugar público que dispone juegos juguetes con los que los usuarios pueden jugar, y está destinado a diferentes tipos de públicos (principal pero no exclusivamente a niños).

**Catalogo bibliográfico/ hemerográfico:** Registro sistematizado de todos los materiales biblioheerograficos que existen en la biblioteca, el que en manera lógica, rápida y sencilla permite localizar un autor, un título o un tema determinado.

**Descarte:** Termino vinculado al verbo descartar, que significa excluir algo, prescindir o no admitir.

**Material didáctico:** Es aquel que reúne medios y recursos que facilitan la enseñanza y aprendizaje.



## **METODOS DE TRABAJO**

### **Políticas y Lineamientos**

#### ***Biblioteca y Hemeroteca***

- La Biblioteca Municipal la que se encarga de propiciar campañas de fomento a la lectura y procesos formativos dirigido a todos los sectores de la municipalidad.
- La Biblioteca Municipal es la que se encarga de gestionar el fortalecimiento de la misma a través del apoyo que brindan diferentes instituciones a la actualización y donativos de colecciones de material bibliográfico.
- Es obligación del personal de Biblioteca mantener ordenado y clasificado todo material bibliográfico y hemerográfico dentro de la Biblioteca Municipal para su pronta ubicación.
- Todo material nuevo comprado o donado que ingrese a la Biblioteca Municipal deberá venir acompañado de un documento que respalde la integración y registro a la base de datos de la misma y hacer valer que dichos materiales fueron correctamente recibidos por las instituciones proveedoras.
- Todo el material recibido deberá ser revisado por el Jefe de Biblioteca y su auxiliar, debiendo separar las nuevas leyes, códigos y reglamentos para la formación de carpetas, así como las reformas deberán agregarse en las mismas.
- El catálogo del material bibliográfico resguardado en Biblioteca deberá mantenerse publicado y actualizado para la consulta de los usuarios.
- Deberá haber al menos dos catálogos del material bibliográfico para consulta de los usuarios.



- Es deber del personal de biblioteca orientar a los usuarios en la información que solicitan.
- Sin excepción los usuarios no podrán introducir alimentos y bebidas, así como colocar mochilas y bolsos en el lugar indicado por el personal de biblioteca.
- Los usuarios deberán acatar las condiciones de uso de las diferentes áreas de acuerdo al propósito que se establece:
  - Silencio absoluto.
  - Ruido Moderado.
- Deberá presentar Informe de funcionamiento tanto de la Biblioteca y Hemeroteca Municipal como de la Ludoteca Municipal a la Gerencia de Desarrollo Social.
- Se deben de revisar periódicamente todos los materiales bibliográficos y hemerográficos que satisfacen las necesidades de información de los usuarios y a la vez de determinar el descarte de algunos documentos bajo los criterios siguientes:
  - Ediciones superiores y que hayan sido superadas.
  - Material desgastado, mutilado o irrelevante.
  - Documentos en lenguas inaccesibles para los usuarios
- El préstamo para los usuarios será únicamente en sala con identificación o documento con fotografía del usuario.
- Toda persona que ingrese a las instalaciones de la biblioteca municipal estará sujeta a las políticas y reglamentos establecidos.

### **Ludoteca**

- La Ludoteca Municipal prestará servicios a los niños y niñas contemplados dentro de la edad de 3 a 9 años de edad. En los horarios de 9:00 am – 11:30 am y 13:00 pm – 15:30 pm.



- Para el ingreso a la ludoteca el padre o responsable legal deberá realizar el registro del niño (a) para la inscripción.  
El padre o responsable legal del niño (a) deberá explicar o manifestar alergias que estos puedan padecer para tomar precauciones de ello.
- Para mayor seguridad de los niños (as) se seguirán y se tomarán las prevenciones básicas para que los niños accedan a los juguetes en adecuadas condiciones de aseo.
  - Solicitar a los niños lavarse las manos antes del acceso a los juguetes y juegos.
  - Limpiar antes del ingreso de los niños (as) del ingreso de los niños a los juguetes y después de la jornada.
  - Revisar los juegos que están más expuestos a daños, para prever que no se presenten accidentes con su uso por parte de los niños (as).
- Deberá tener un inventario de los juguetes y juegos disponibles para el préstamo que deberá contener información en relación al nombre del juego, su clasificación, cantidad existentes del mismo y el estado del juguete.
- La ludoteca es la responsable de la protección integral y el desarrollo infantil a través del juego y actividades pedagógicas.
- Las actividades que se realicen con los niños (as) también permitirán ejercitar y experimentar de manera práctica valores como la responsabilidad, solidaridad, participación, sociabilidad, no discriminación, etc., que faciliten la comunicación entre cada uno de ellos.
- Los niños (as) podrán utilizar el material didáctico bajo la supervisión del ludotecario.



- Se abstendrá el préstamo de juegos y juguetes y/o material didáctico fuera de las instalaciones de la ludoteca.
- La ludoteca deberá insistir sobre el respeto y cuidado en los juguetes; ya que todos los niños (as) deben tener el mismo derecho a utilizarlo en buenas condiciones.
- Será obligación de los padres o responsable legal de acompañar y recoger con puntualidad a los niños (as) a la entrada y salida de las instalaciones de la ludoteca.
- Una vez el niño (a) haya ingresado a las instalaciones de la ludoteca, éste no podrá salir sin consentimiento de sus padres o responsable legal.
- Los padres o responsable legal del niño (a) podrá solicitar información de las actividades o programas que se desarrollen en la ludoteca.
- El ludotecario deberá llevar el registro y control de asistencia de los niños (as) inscritos.
- Los niños (as) no deberán asistir a las instalaciones de la ludoteca si presentan síntomas como: fiebre, diarrea, vómito, conjuntivitis o cualquier enfermedad infecto contagiosa.
- En caso que los niños presenten síntomas de enfermedad durante su estancia en la ludoteca, el ludotecario se comunicará con los padres o responsable legal para que éste sea recogido lo más pronto posible.
- Todos los miembros y visitantes de la Biblioteca y Ludoteca Municipal deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.



## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA


| UNIDAD                  | N° | CÓDIGO | PROCESOS   |
|-------------------------|----|--------|--|
| BIBLIOTECA<br>MUNICIPAL | 1  | BM01   | Recepción, Clasificación y Catalogación de Material Bibliográfico            |
|                         | 2  | BM02   | Préstamo de Libros para Uso Interno  |
|                         | 3  | BM03   | Promoción de Actividades de Fomento a la Lectura en Instituciones Educativas |
|                         | 4  | BM04   | Servicio de Ludoteca Municipal   |
|                         | 5  | BM05   | Inventario de Juegos y Juguetes de Ludoteca Municipal                        |
|                         | 6  | BM06   | Catalogación de Material Hemerográfico                                       |
|                         | 7  | BM07   | Consulta de Material Hemerográfico En Sala                                   |






## PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO.

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

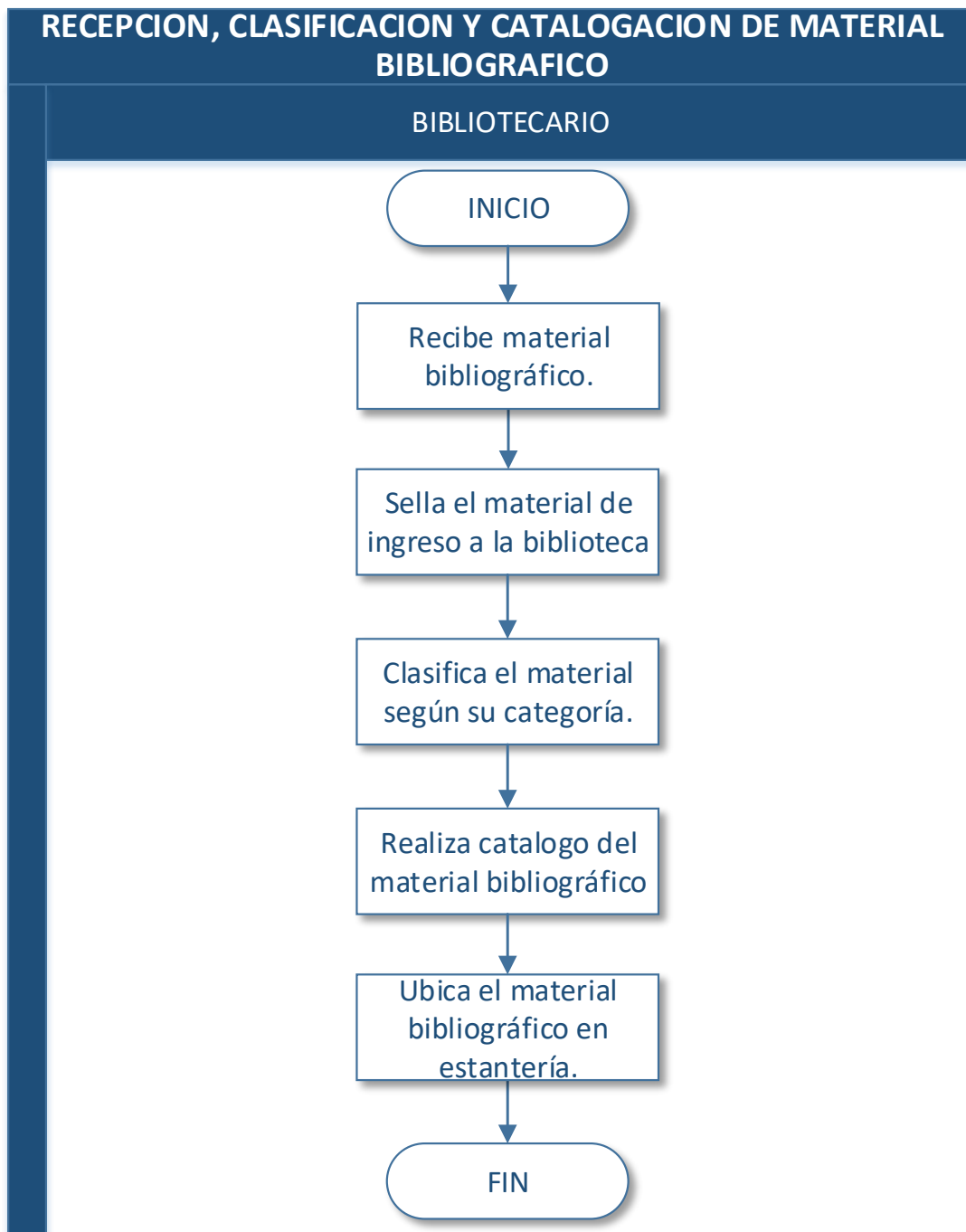
|   |  |   |                     |
|---|--|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |   | <b>CODIGO: BM01</b> |
|   | <b>Recepción, Clasificación y Catalogación de material Bibliográfico</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                               | <b>DOCUMENTO</b>    |
|-------------|--------------------|--|---------------------|
| 1           | Bibliotecario      | Recibe material bibliográfico.                 |                     |
| 2           | Bibliotecario      | Sella el material de ingreso a la biblioteca   |                     |
| 3           | Bibliotecario      | Clasifica el material según su categoría.      | Ficha Bibliográfica |
| 4           | Bibliotecario      | Realiza catalogo del material bibliográfico    |                     |
| 5           | Bibliotecario      | Ubica el material bibliográfico en estantería. |                     |
|             |                    | FIN DEL PROCEDIMIENTO                          |                     |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: BM01</b> |
|   | <b>Recepción, Clasificación y Catalogación de material Bibliográfico</b> | <b>FECHA:</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal                          |                     |


**Diagrama de Flujo**






## PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO DE LIBROS PARA USO INTERNO.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

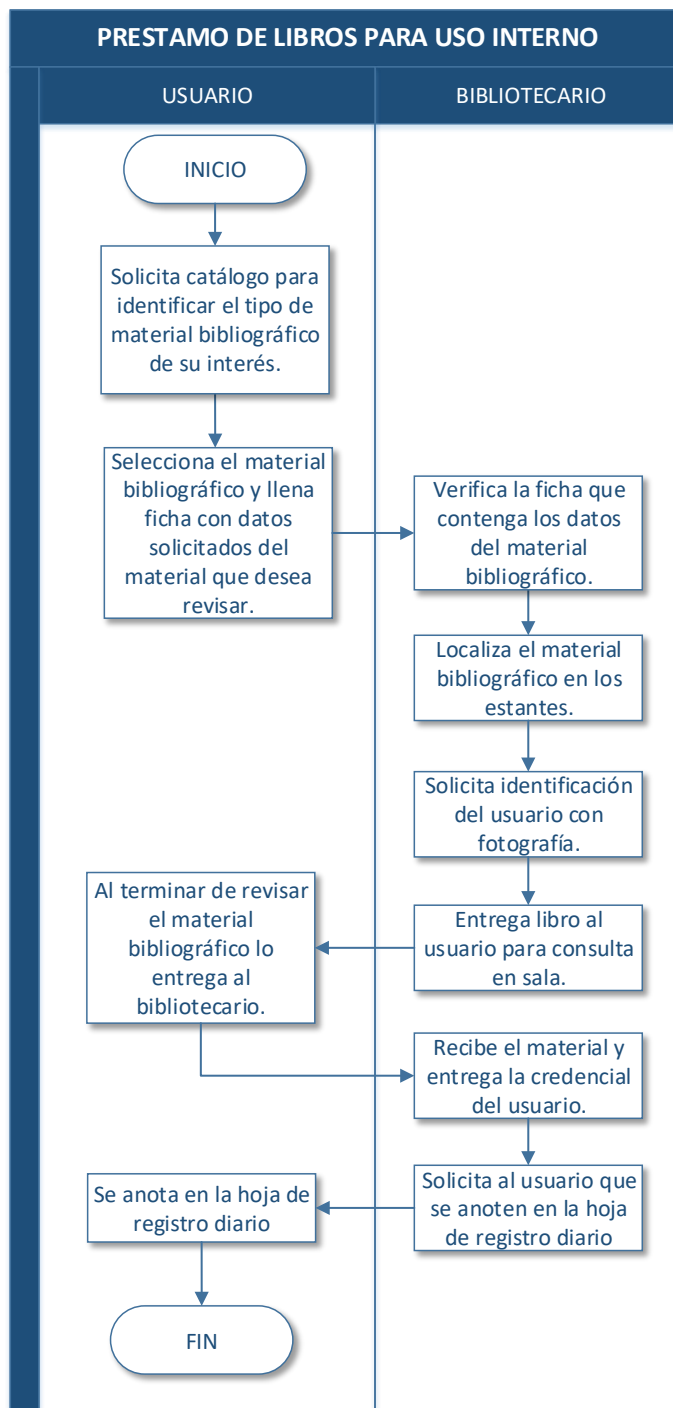
|   |  |   |                     |
|---|--|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                       |   | <b>CODIGO: BM02</b> |
|   | <b>Préstamo de Libros para Uso Interno</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b> | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b>  |
|-------------|--------------------|---|---|
| 1           | Usuario            | Solicita catálogo para identificar el tipo de material bibliográfico de su interés.   |   |
|             | Usuario            | Selecciona el material bibliográfico y llena ficha con datos solicitados del material que desea revisar.                      | Ficha de solicitud de préstamo de material bibliográfico. |
| 2           | Bibliotecario      | Verifica la ficha contenga los datos del material bibliográfico, así como los datos del usuario.                              |   |
| 3           | Bibliotecario      | Localiza el material bibliográfico en los estantes.   |   |
| 4           | Bibliotecario      | Solicita identificación del usuario con fotografía (si es menor de edad se solicita identificación de la persona responsable) |   |
| 5           | Bibliotecario      | Entrega libro al usuario para consulta en la sala.  |   |
| 6           | Usuario            | Al terminar de revisar el material bibliográfico lo entrega al bibliotecario  |   |
| 7           | Bibliotecario      | Recibe el material y entrega la credencial del usuario  |   |
| 8           | Bibliotecario      | Solicita al usuario que se anoten en la hoja de registro diario.  | Hoja de registro Diario                                   |
| 9           | Usuario            | Se anotan en la hoja de registro diario.  |   |
|             |                    | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                       | <b>CODIGO: BM02</b>                             |
|   | <b>Préstamo de Libros para Uso Interno</b> | <b>FECHA:</b>                                   |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                              |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>                              |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |


**Diagrama de Flujo.**





**PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES DE FOMENTO  
A LA LECTURA EN INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS.**

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

|   |   |   |                     |
|---|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |   | <b>CODIGO: BM03</b> |
|   | <b>Promoción de Actividades de Fomento a la Lectura en Instituciones Educativas</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>                     | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DOCUMENTO</b> |
|-------------|--|---|------------------|
| 1           | Bibliotecario o Auxiliar de biblioteca | Elabora plan municipal de fomento a la lectura.   |                  |
| 2           | Bibliotecario o Auxiliar de biblioteca | Solicitan por escrito o verbalmente y presentan el plan municipal de fomento a la lectura a las instituciones educativas para que en conjunto con la biblioteca municipal fomentar la lectura en los estudiantes. |                  |
| 3           | Instituciones Educativas               | Reciben el plan propuesto por la Biblioteca Municipal   |                  |
| 4           | Instituciones Educativas               | ¿Aceptan participación de la biblioteca municipal?  |                  |
| 5           | Instituciones Educativas               | <b>NO:</b> Fin del procedimiento.   |                  |
| 6           | Bibliotecario o Auxiliar de biblioteca | <b>SI:</b> Programa actividades a realizar y selecciona libros propios para las lecturas de los estudiantes según su rango de edad.   |                  |
| 7           | Bibliotecario o Auxiliar de biblioteca | Se presenta a la institución para desarrollar las actividades planeadas. (círculo de lectura en voz alta, narración de cuentos para niños, se organiza los grupos y prepara el espacio, etc.)                     |                  |
| 8           | Bibliotecario o Auxiliar de biblioteca | Elabora un informe con fotografías a la Gerencia de Desarrollo Social y al director de la Institución Educativa   |                  |
|             |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                  |





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: BM03**

**Promoción de Actividades de Fomento a la Lectura en Instituciones Educativas**

**FECHA:**

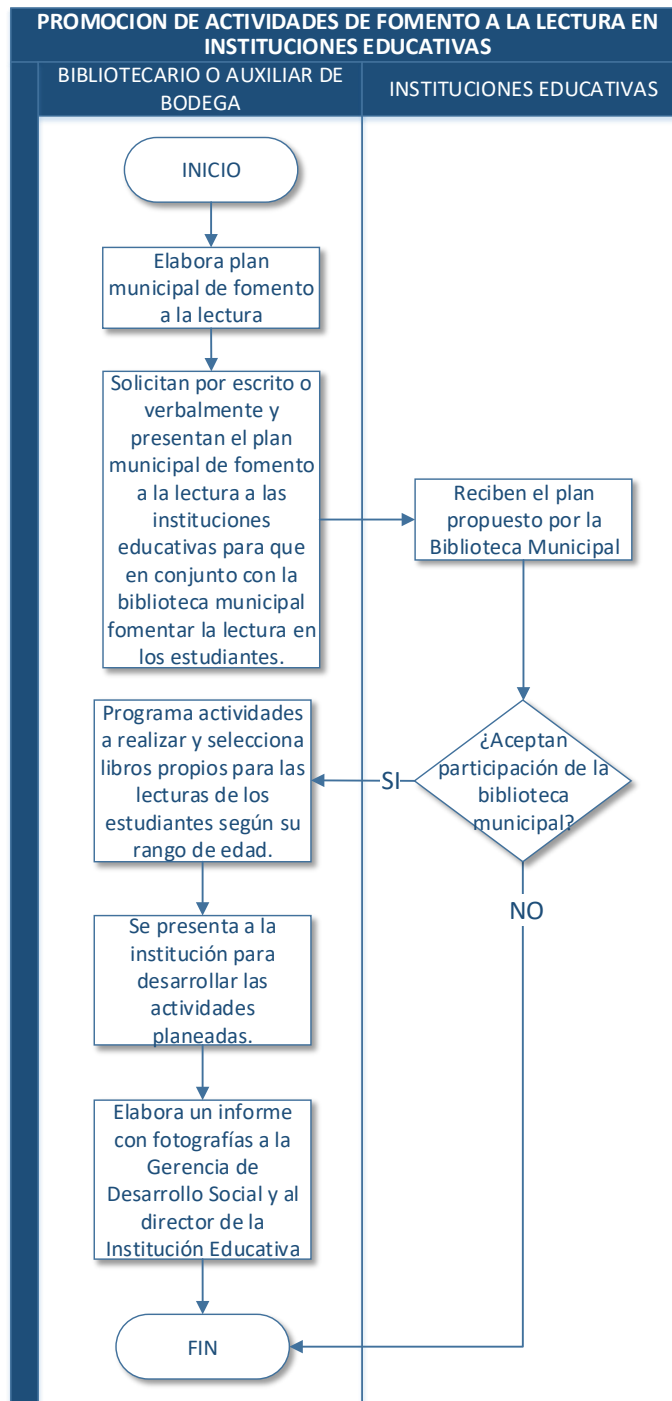
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 2/2**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Biblioteca Municipal


**Diagrama de Flujo.**





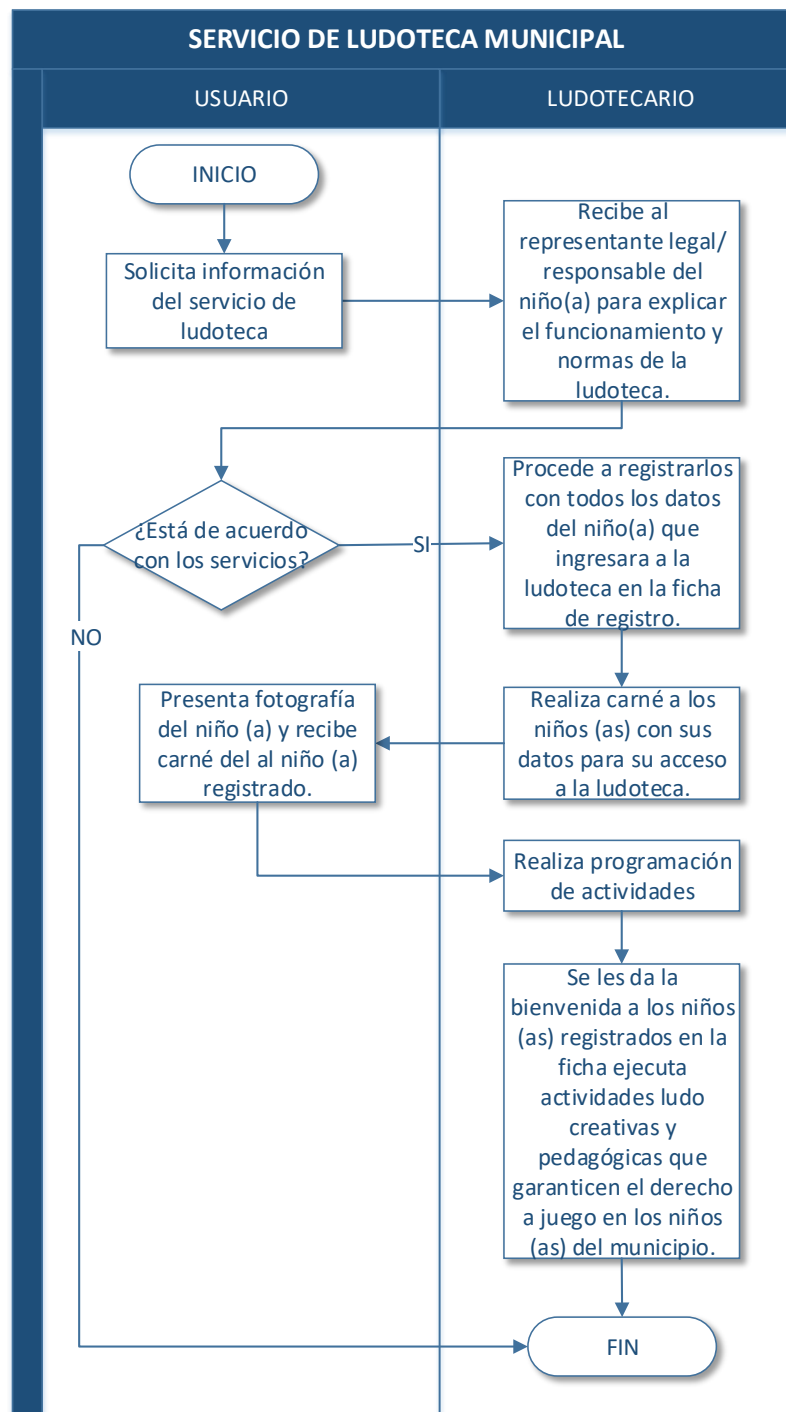
## SERVICIO DE LUDOTECA MUNICIPAL.

| <b>ELABORADO<br/>POR:</b> | <b>APROBADO<br/>POR:</b> | <b>VERSION</b> |
|---------------------------|--------------------------|----------------|
|                           |                          |                |

|   |                                       |   |                     |
|---|---------------------------------------|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                  |   | <b>CODIGO: BM04</b> |
|   | <b>Servicio de Ludoteca Municipal</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |                                       |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                                       |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                       | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

#### Descripción de Actividades.


| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO                     |
|------|-------------|--|-------------------------------|
| 1    | Usuario     | Solicita información del servicio de ludoteca  |                               |
| 2    | Ludotecario | Recibe al representante legal/responsable del niño(a) para explicar el funcionamiento y normas de la ludoteca.   |                               |
| 3    | Usuario     | ¿Está de acuerdo con los servicios?  |                               |
| 4    | Usuario     | <b>NO:</b> FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                               |
| 5    | Ludotecario | <b>SI:</b> Procede a registrarlos con todos los datos del niño(a) que ingresara a la ludoteca en la ficha de registro.   | Ficha de Registro Ludotecario |
| 6    | Ludotecario | Realiza carné a los niños (as) con sus datos para su acceso a la ludoteca.   |                               |
| 7    | Usuario     | Presenta fotografía del niño (a) y recibe carné del al niño (a) registrado.  |                               |
| 8    | Ludotecario | Realiza programación de actividades  |                               |
| 9    | Ludotecario | Se les da la bienvenida a los niños (as) registrados en la ficha ejecuta actividades ludo creativas y pedagógicas que garanticen el derecho a juego en los niños (as) del municipio. |                               |
|      |             | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>   |                               |

**PROCEDIMIENTO****CODIGO: BM04****Servicio de Ludoteca Municipal****FECHA:****VERSIÓN: 01****PÁGINA: 2/2****Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.**Unidad Responsable:** Biblioteca Municipal**Diagrama de Flujo.**




## INVENTARIO DE JUEGOS Y JUGUETES DE LUDOTECA MUNICIPAL.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

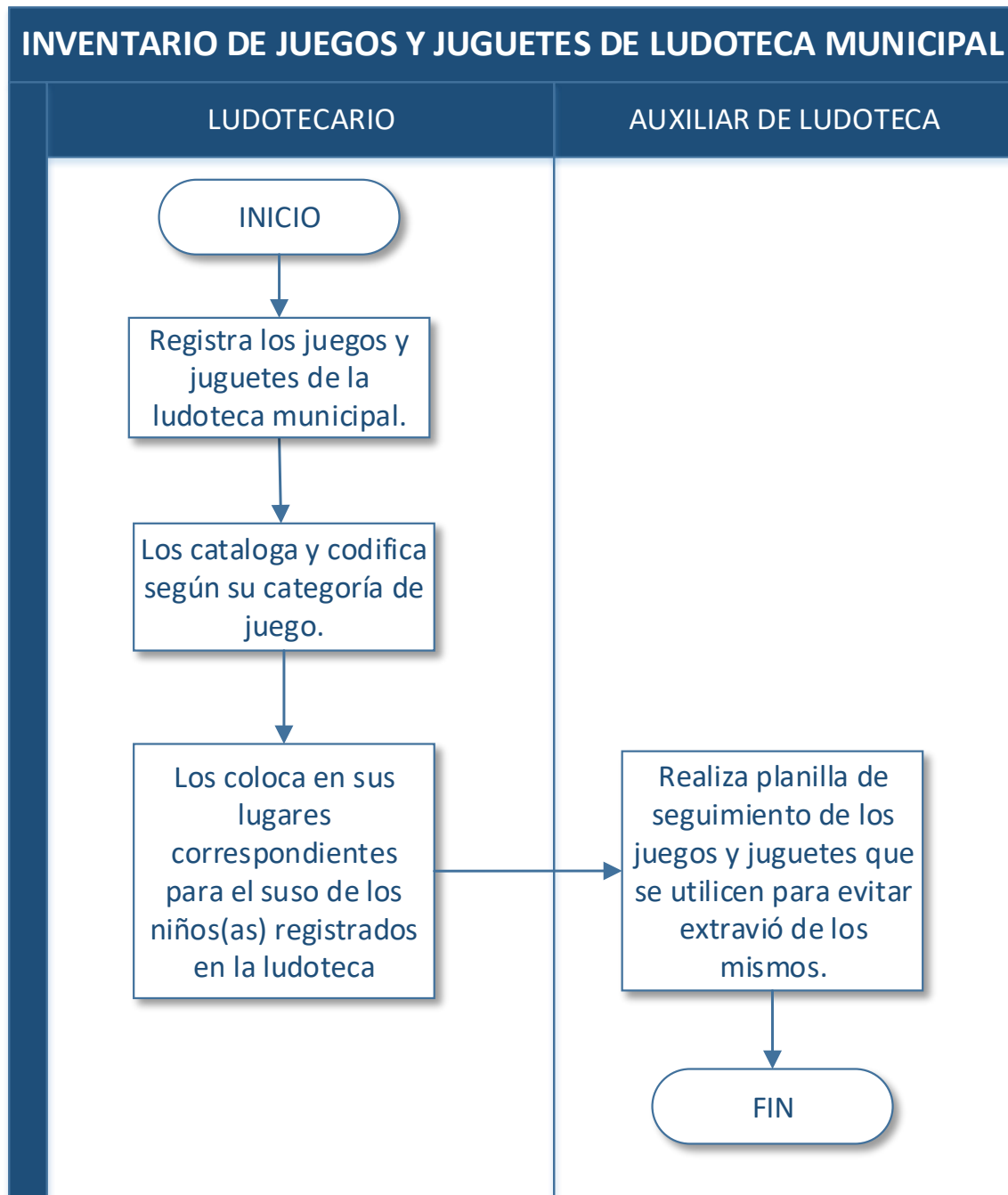
|   |  |   |                     |
|---|--|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   |   | <b>CODIGO: BM05</b> |
|   | <b>Inventario de Juegos y Juguetes de Ludoteca Municipal</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |  |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>   | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b>        |
|-------------|----------------------|--|-------------------------|
| 1           | Ludotecario          | Registra los juegos y juguetes de la ludoteca municipal.   |                         |
| 2           | Ludotecario          | Los cataloga y codifica según su categoría de juego.   |                         |
| 3           | Ludotecario          | Los coloca en sus lugares correspondientes para el uso de los niños(as) registrados en la ludoteca           |                         |
| 4           | Auxiliar de Ludoteca | Realiza planilla de seguimiento de los juegos y juguetes que se utilicen para evitar extravió de los mismos. | Planilla de seguimiento |
|             |                      | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                         |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: BM05</b>                             |
|   | <b>Inventario de Juegos y Juguetes de Ludoteca Municipal</b> | <b>FECHA:</b>                                   |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                              |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>                              |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |  | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |

**Diagrama de Flujo.**






## CATALOGACIÓN DE MATERIAL HEMEROGRÁFICO.


| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |



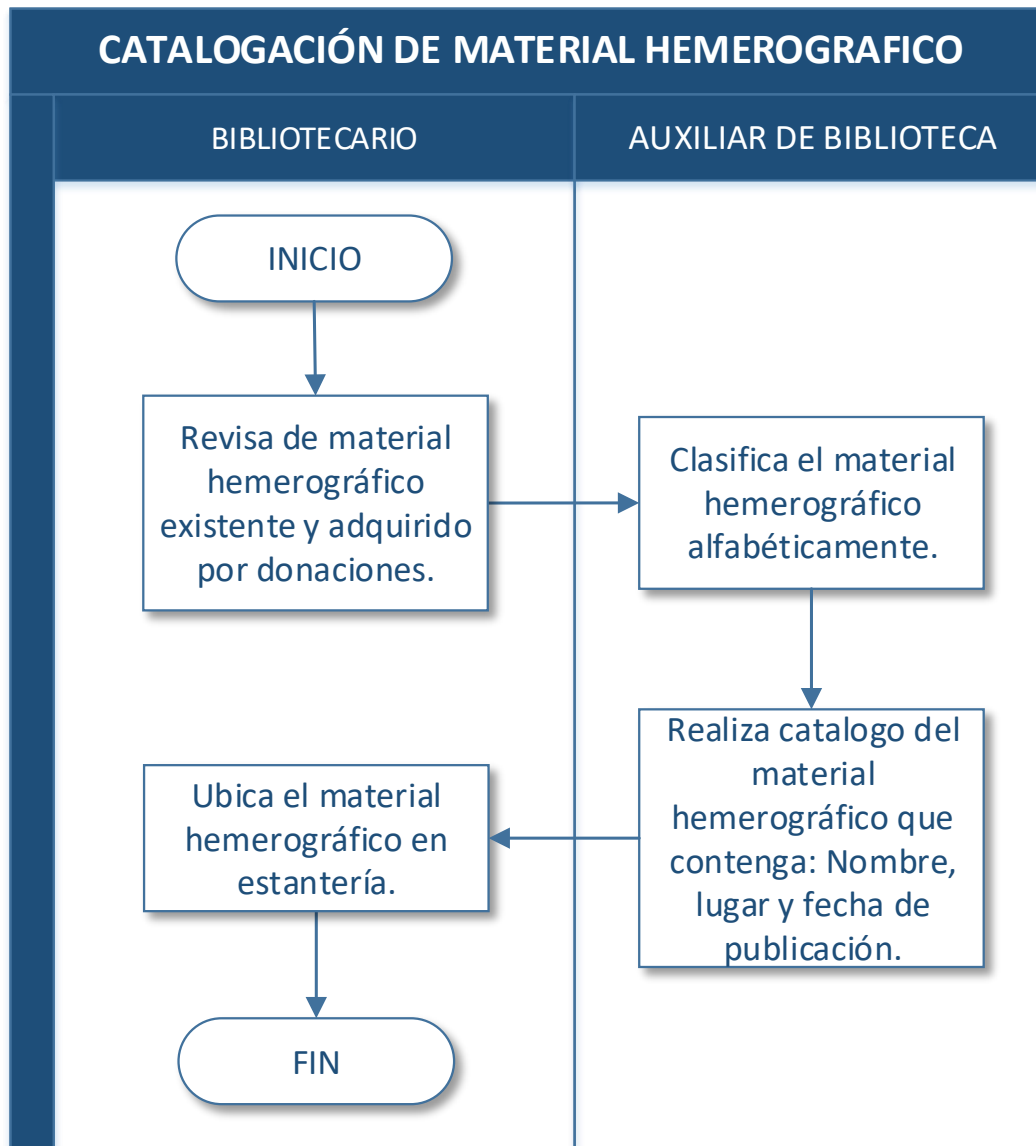
|   |   |   |                     |
|---|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          |   | <b>CODIGO: BM06</b> |
|   | <b>Catalogación de Material Hemerográfico</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE            | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO |
|------|------------------------|---|-----------|
| 1    | Bibliotecario          | Revisión de material hemerográfico existente y adquirido por donaciones.                        |           |
| 2    | Auxiliar de Biblioteca | Clasifica el material hemerográfico alfabéticamente.  |           |
| 3    | Auxiliar de Biblioteca | Realiza catalogo del material hemerográfico que contenga: Nombre, lugar y fecha de publicación. |           |
| 4    | Bibliotecario          | Ubica el material hemerográfico en estantería.  |           |
|      |                        | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |           |

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                            | <b>CODIGO: BM06</b> |
|   | <b>Catalogación de Material Hemerográfico</b>   | <b>FECHA:</b>       |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |


**Diagrama de Flujo.**






## CONSULTA DE MATERIAL HEMEROGRÁFICO EN SALA.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

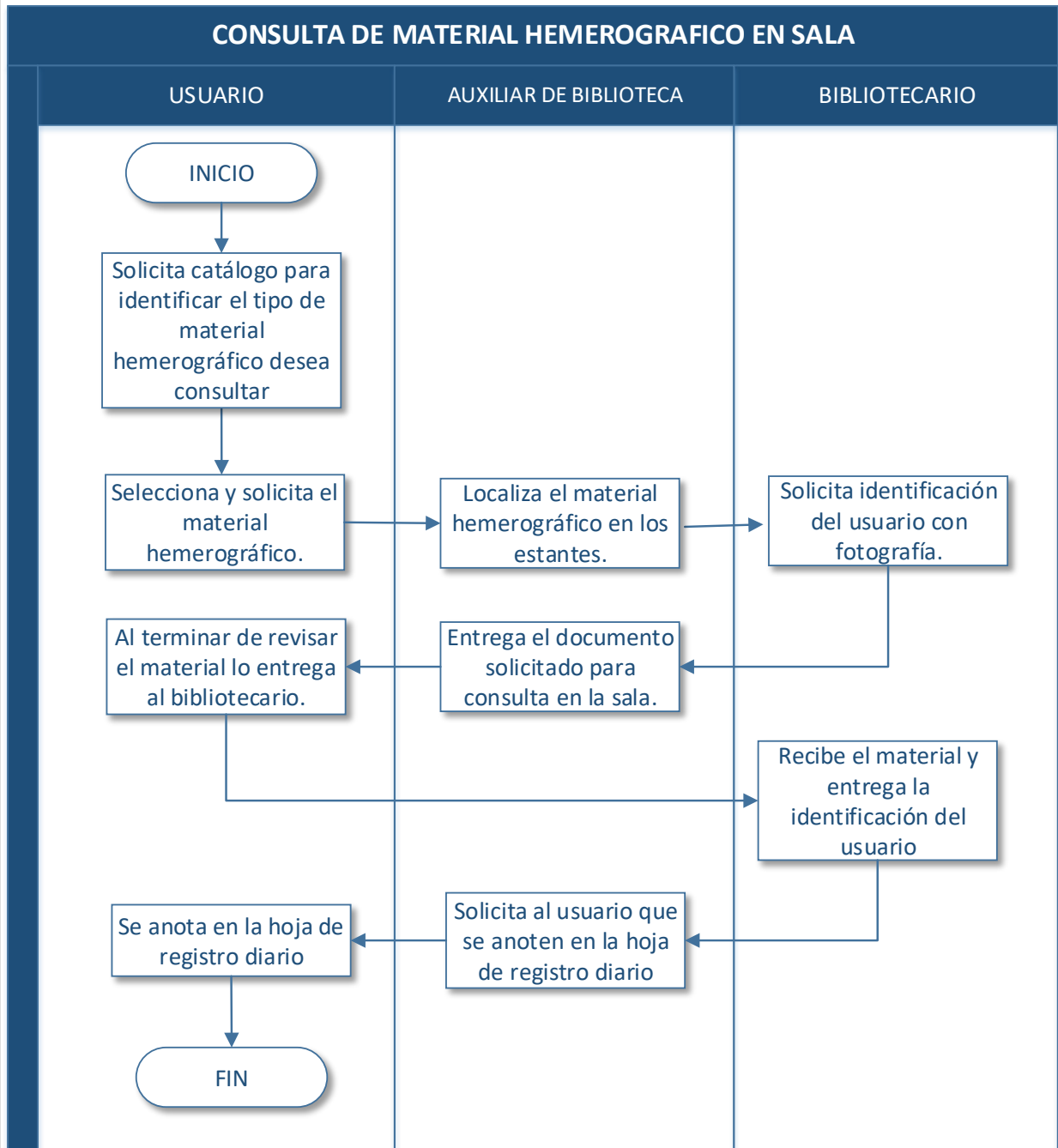
|   |   |   |                     |
|---|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                              |   | <b>CODIGO: BM07</b> |
|   | <b>Consulta de Material Hemerográfico en Sala</b> |   | <b>FECHA:</b>       |
|   |   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   |   | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal |                     |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE            | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO               |
|------|------------------------|--|-------------------------|
| 1    | Usuario                | Solicita catálogo para identificar el tipo de material hemerográfico desea consultar |                         |
| 2    | Usuario                | Selecciona y solicita el material hemerográfico.                                     |                         |
| 3    | Auxiliar de Biblioteca | Localiza el material hemerográfico en los estantes.                                  |                         |
| 4    | Bibliotecario          | Solicita identificación del usuario con fotografía                                   |                         |
| 5    | Auxiliar de Biblioteca | Entrega el documento solicitado para consulta en la sala.                            |                         |
| 6    | Usuario                | Al terminar de revisar el material lo entrega al bibliotecario.                      |                         |
| 7    | Bibliotecario          | Recibe el material y entrega la identificación del usuario                           |                         |
| 8    | Auxiliar de Biblioteca | Solicita al usuario que se anoten en la hoja de registro diario.                     | Hoja de registro Diario |
| 9    | Usuario                | Se anotan en la hoja de registro diario.   |                         |
|      |                        | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                         |

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                              | <b>CODIGO: BM07</b> |
|   | <b>Consulta de Material Hemerográfico en Sala</b> | <b>FECHA:</b>       |
|   |   | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |   | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Biblioteca Municipal   |                     |

**Diagrama de Flujo.**





## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD                  | N° | CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO  |
|-------------------------|----|--------|---|
| BIBLIOTECA<br>MUNICIPAL | 1  | FBG01  | FICHA BIBLIOGRÁFICA   |
|                         | 2  | FMB02  | FICHA DE SOLICITUD DE PRESTAMO DE<br>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO |
|                         | 3  | HRD03  | HOJA DE REGISTRO DIARIO                                     |
|                         | 4  | FRL04  | FICHA DE REGISTRO LUDOTECARIO                               |
|                         | 5  | FSE05  | PLANILLA DE SEGUIMIENTO                                     |



BIBLIOTECA MUNICIPAL

### Ficha Bibliográfica

|                         |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| AUTOR: _____<br>_____.  | EDITORIAL: _____<br>_____.    |
| TITULO: _____<br>_____. | CIUDAD, PAIS: _____<br>_____. |
| AÑO: _____.             |                               |
| RESUMEN DEL CONTENIDO:  |                               |
|                         |                               |
| NUMERO DE EDICION:      |                               |

#### *Instructivo de llenado*

|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| AUTOR: _①_____         | EDITORIAL: _④_____    |
| _____.                 | _____.                |
| TITULO: _②_____        | CIUDAD, PAIS: _⑤_____ |
| _____.                 | _____.                |
| AÑO: _③_____.          |                       |
| RESUMEN DEL CONTENIDO: |                       |
| ⑥                      |                       |
|                        |                       |
| NUMERO DE EDICION: ⑦   |                       |



## BIBLIOTECA MUNICIPAL

1. Se coloca el nombre del autor.
2. Se coloca el título del material bibliográfico.
3. Año de publicación.
4. Se coloca el nombre de la editorial.
5. Lugar de la publicación.
6. Se expone un resumen general del contenido.
7. Se coloca el número de volumen o edición del libro.

### Ficha de Solicitud de Préstamo de Material Bibliográfico



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.cr  
**BIBLIOTECA MUNICIPAL**

**PRESTAMO INTERNO** FECHA \_\_\_\_\_

LIBRO       REVISTA

**DATOS DEL LIBRO/REVISTA**

*Autor:* \_\_\_\_\_

*Título:* \_\_\_\_\_

*Vol./ Edición n°:* \_\_\_\_\_      *Año:* \_\_\_\_\_

**DATOS DEL USUARIO**

*Nombre:* \_\_\_\_\_

*N° DE DUI:* \_\_\_\_\_

 Alcaldía de Santa Ana Alcaldía de Santa Ana Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente 2402 - 7500







## Ficha de Registro Ludotecario



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
BIBLIOTECA MUNICIPAL

### FICHA DE REGISTRO LUDOTECARIO

#### I. DATOS GENERALES DEL NIÑO (A).

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Institución Educativa: \_\_\_\_\_ Nivel: \_\_\_\_\_  
Enfermedades/Alergias: \_\_\_\_\_

#### II. DATOS GENERALES DE LOS PADRES.

Nombre de la madre: \_\_\_\_\_  
N° de DUI: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Profesión u Ocupación: \_\_\_\_\_

Nombre del padre: \_\_\_\_\_  
N° de DUI: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Profesión u Ocupación: \_\_\_\_\_

#### III. DATOS DE PERSONAS AUTORIZADAS PARA RECOGER AL NIÑO (A).

Nombre: \_\_\_\_\_  
N° de DUI: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
N° de DUI: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

#### IV. COMPROMISO DEL PADRE DE FAMILIA/ REPRESENTANTE LEGAL DEL NIÑO (A).

Yo, \_\_\_\_\_, madre/padre/  
responsable legal de: \_\_\_\_\_, me  
comprometo con la Ludoteca Municipal a apoyar el cumplimiento de las actividades que se realicen  
en la ludoteca en beneficio de mi hijo(a) para su desarrollo integral, habilidades y destrezas.

F: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Madre/Padre/ Responsable legal

#### V. COMPROMISO DEL LUDOTECARIO.

Yo, \_\_\_\_\_, como  
ludotecario me comprometo a proporcionar una atención humana, profesional y ética, en beneficio  
de la persona que demande esta atención.

F: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Firma de ludotecario/sello



BIBLIOTECA MUNICIPAL

### Planilla de Seguimiento



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
BIBLIOTECA MUNICIPAL

**PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE LOS JUEGOS Y JUGUETES**

| CODIGO DE JUEGO/JUETE | FECHA DE SALIDA | USO EN | FECHA DE DEVOLUCION | FIRMA DE RESPONSABLE |
|-----------------------|-----------------|--------|---------------------|----------------------|
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |
|                       |                 |        |                     |                      |



**ANEXO VIII: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
CAPACITACIÓN Y TALLERES VOCACIONALES.**

**DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y  
TALLERES VOCACIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIONES Y  
TALLERES VOCACIONALES**

OCTUBRE

2020



## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCION .....</b>   | <b>I</b>  |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>  | <b>II</b> |
| <b>MARCO JURIDICO .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>PROCEDIMIENTOS .....</b>   | <b>5</b>  |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 5         |
| ALCANCE. ....   | 5         |
| REFERENCIAS.....  | 5         |
| RESPONSABILIDADES. ....   | 6         |
| DEFINICIONES. ....  | 7         |
| METODOS DE TRABAJO.....   | 8         |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....   | 8         |
| CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES<br>VOCACIONALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.....       | 11        |
| <i>PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE TALLERES.</i> ....   | 12        |
| Descripción de Actividades.....   | 13        |
| Diagrama de Flujo.....  | 14        |
| <i>PROCEDIMIENTO DE CLAUSURA DE TALLERES.</i> ....  | 15        |
| Descripción de Actividades.....   | 16        |
| Diagrama de Flujo.....  | 17        |
| <i>ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES.</i> ....   | 18        |
| Descripción de Actividades.....   | 19        |
| Diagrama de Flujo.....  | 20        |
| <i>DINAMIZACIÓN DE LOS PARQUES.</i> ....  | 21        |
| Descripción de Actividades.....   | 22        |
| Diagrama de Flujo.....  | 23        |
| <i>TALLERES A SECTOR DOCENTE.</i> ....  | 24        |
| Descripción de Actividades.....   | 25        |
| Diagrama de Flujo.....  | 26        |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y<br>TALLERES VOCACIONALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA ..... | 27        |
| Ficha de Inscripción .....  | 28        |
| Carné de Estudiante.....  | 29        |
| Ficha de Asistencia a Talleres.....   | 30        |
| Nómina de Alumnos Inscritos.....  | 31        |
| Programación Semanal de Actividades.....  | 32        |



## INTRODUCCIÓN

Generado por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, para el Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales, se ha elaborado el presente manual, con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta unidad que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Social de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos encomendados como municipalidad para el desarrollo de la comunidad en general y que contribuya a orientar al personal de las áreas de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifiquen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía.

El presente documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros actuales que operan en la unidad de Talleres Vocacionales, como para los nuevos miembros que ingresen a futuro a dicha unidad, además de las unidades anexas.

Permitiendo que cada miembro de la unidad pueda mantener claras sus funciones, evitando así la duplicidad de la misma.

Cabe resaltar que este manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de aprobación o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Poseer con un instrumento idóneo de apoyo administrativo que permita inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de servicios que se desarrollan en el Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales a la comunidad Santaneca y las diferentes unidades que tiene la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.
  - CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.
    - **Art. 18.**
  
  - CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA
    - **Art. 32.**
  
  - SECCION TERCERA
    - **Art. 53.**
    - **Art. 55.**
    - **Art. 58.**
  
  - SECCION CUARTA
    - **Art. 65.**





- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.

- **Art. 4. Numeral 1 y 25.**
- **Art. 7. Numeral 1, 2 y 3.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.

- **Art 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO XII**  
**DISPOSICIONES GENERALES.**  
CAPITULO UNICO.  
- **Art. 156.**

❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **TITULO II.**  
CLASES DE INFORMACION.



**CAPÍTULO I.**

INFORMACIÓN OFICIOSA.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- **Art. 10.**

❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

• **TITULO I.**

NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

**CAPITULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**



DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

## **CAPITULO II.**

### **DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**



## **PROCEDIMIENTOS**

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Conocer el procedimiento a seguir para identificar y lograr la mejor y adecuada logística mediante la realización de diferentes actividades dentro del Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales.

### **ALCANCE.**

Aplica a todas las actividades de logística y distribución para las cuatro directrices del Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales.

### **REFERENCIAS.**

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos del Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales se enlista a continuación:

#### **REGLAMENTOS MUNICIPALES**

- ❖ **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.**



## **RESPONSABILIDADES.**

### **Coordinador (a) de Talleres Vocacionales**

- Verifica la documentación personal para ver si es apto para los cursos.
- Establece la actividad de dinamización de los parques a través de la Gerencia de Desarrollo Social.
- Elabora diplomas de reconocimiento a los alumnos y recabar las firmas correspondientes.
- Realiza las bitácoras o informes de trabajo con fotografías de los eventos que se realizan.
- Informa al alcalde (sa), Gerencia General y Gerencia de Desarrollo Social de la de las actividades que se realizan en las diferentes comunidades.

### **Asistente del Coordinador**

- Llena ficha de inscripción y consulta el horario en que el alumno desea recibir el taller.
- Gestiona el local para el desarrollo de las clausuras de los talleres.
- Coordina junto con el personal a cargo de la ejecución de las actividades/talleres en las diferentes comunidades.
- Realizan las actividades programadas junto con el personal a cargo para la dinamización de los parques los días establecidos del mes.

### **Gerencia de Desarrollo Social**

- Confirma la programación recibida de las cartas enviadas de proyección social.



## DEFINICIONES.

**Corte y confección:** actividades de la industria textil que se vinculan, de forma artesanal, con el diseño de moda. Oficios tradicionales como el sastre, la modista o la costurera se dedican a las hechuras a medida de prendas de vestir.

**Marroquinería:** Manufactura de artículos de piel o tafilete, como carteras, maletas, etc.

**Diseño gráfico:** Disciplina académica cuya actividad consiste en proyectar comunicaciones visuales destinadas a transmitir mensajes específicos a grupos sociales, con objetivos determinados.

**Taller de computación:** Introducir a las personas interesadas en el universo de la informática. De forma divertida y práctica, adquiriendo habilidad y experiencia en el uso del ordenador y se familiarizarán con los programas que más se adecuan a su edad e intereses.

**Mecanografía:** Proceso de introducir texto o caracteres alfanuméricos en un dispositivo por medio de un teclado como los que poseen las máquinas de escribir y computadoras.

**Cosmetología:** Estudio y arte sobre el uso de cosméticos o productos con el fin de embellecer la apariencia física.

**Venta:** Actividad que incluye un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor identifica las necesidades y/o deseos del comprador, genera el impulso hacia el intercambio y satisface las necesidades y/o deseos del comprador (con un producto, servicio u otro) para lograr el beneficio de ambas partes.

**Atención al cliente:** Servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

**Manualidades:** Se denomina así a algunas labores didácticas en las cuales se busca como objetivo un avance personal, desarrollo de la creatividad, y son una forma de esparcimiento.

**Inclusión:** Actitud o tendencia de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en ese proceso.

**Dinamización de parques:** Programa de actividades donde se realizan talleres en distintas localizaciones dentro de diversos parques locales.

**Convocatoria:** Anuncio o un escrito con el cual se convoca a un determinado evento o acontecimiento que se realizará.



**Bitácora de Trabajo:** Anotaciones, bocetos o registros de datos importantes o de interés en el desarrollo de un trabajo o un proyecto.

**Taller:** Curso, generalmente breve de en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística.

**Informe de Trabajo:** Documento que muestra los resultados de una actividad, además que evalúa la ejecución de una tarea en conjunto de tareas en relación con una meta determinada.

## METODOS DE TRABAJO

### Políticas y Lineamientos

- El Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, ofrece los siguientes talleres:
  - ❖ Sastrería.
  - ❖ Corte y confección.
  - ❖ Marroquinería.
  - ❖ Diseño Gráfico.
  - ❖ Computación.
  - ❖ Mecanografía
  - ❖ Cosmetología.
  - ❖ Inglés.
  - ❖ Ventas y Atención al Cliente.
  - ❖ Manualidades
- Los talleres que se brindan son con equidad e inclusión para todas las personas y comunidades en general, además de contribuir a una formación académica para el desarrollo de competencias hacia el ámbito laboral.
- El único costo por el que correrán los estudiantes inscritos en los talleres son por el material que se utilice en las clases.



- Si los interesados en algún taller son menores de edad, deberá ser el padre de familia o representante legal quien lo acompañe y proporcione los datos que se requieren en la ficha de inscripción.
- El Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales se encarga de generar una nómina con los alumnos inscritos.
- Las instalaciones del donde se impartirán los talleres deberán contar con las condiciones suficientes y adecuadas para un mejor aprovechamiento de los cursos.
- En el caso del taller de manualidades se desarrolla en un tiempo de 48 horas.
- En acuerdo con la Gerencia de Desarrollo Social la dinamización de los parques se realizará todos los miércoles de cada mes.
- El Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales deberá llevar una programación semanal de las actividades que se realizarán.
- El Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales se encargará de la elaboración de la convocatoria de las diversas actividades programados en el plan de trabajo considerando la temática a difundir.
- Culminadas todas las actividades realizadas por el Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales deberán realizar un informe o bitácoras de trabajo en los que se refleje la participación tanto de los estudiantes como el público en general.
- Los instructores/ maestros de talleres deberán de establecer la normativa en la cual se ejecutarán las clases y actividades de cada taller, así como también la forma de evaluación de las mismas para un buen funcionamiento del taller.
- Los estudiantes inscritos en cada taller o curso deberán respetar cada una de las normativas que el instructor/ maestro de taller indique.





- Cuando las ADESCO soliciten atención a las comunidades, se evaluará las necesidades de las comunidades y demanda de personas que asistirán en las jornadas de talleres para su respectiva aprobación.
- Las jornadas que se brindan en el servicio de Atención a las Comunidades son: belleza, marroquinería, manualidades, etc., con un cumplimiento de 48 horas.
- Se promoverán los cursos, y talleres y necesarios, de acuerdo al Plan Anual Operativo del Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales.
- Todos los miembros y visitantes del Departamento de Capacitaciones y Talleres Vocacionales deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.



## CATALOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD  | N° | CÓDIGO | PROCESOS                    |
|---|----|--------|-----------------------------|
| DEPARTAMENTO<br>DE CAPACITACIÓN<br>Y TALLERES<br>VOCACIONALES | 1  | TV01   | Inscripción de talleres     |
|   | 2  | TV02   | Clausura de talleres        |
|   | 3  | TV03   | Atención a las comunidades  |
|   | 4  | TV04   | Dinamización de los parques |
|   | 5  | TV05   | Talleres a Sector Docente   |



## PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE TALLERES.

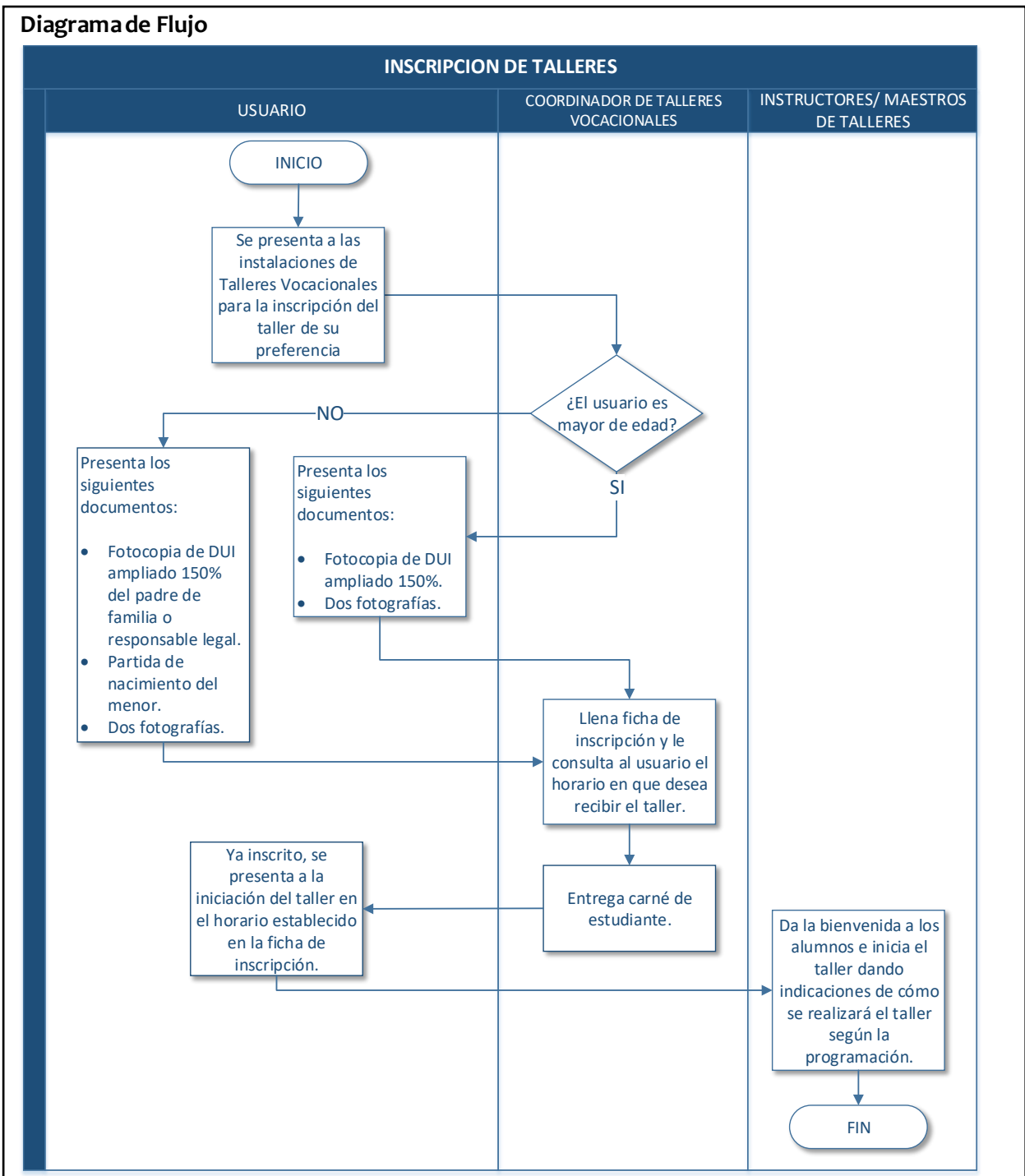
| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                                |  |                     |
|---|--------------------------------|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>           |  | <b>CODIGO: TV01</b> |
|   | <b>Inscripción de Talleres</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |                                |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                                |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO            |
|------|--|---|----------------------|
| 1    | Usuario  | Se presenta a las instalaciones de Talleres Vocacionales para la inscripción del taller de su preferencia   |                      |
| 2    | Coordinador (a) o Asistente de Talleres Vocacionales | ¿El usuario es mayor de edad?<br><b>SI:</b> Continúa al paso 3.<br><b>NO:</b> Continúa al paso 4  |                      |
| 3    | Usuario  | Presenta los siguientes documentos:<br>- Fotocopia de DUI ampliado 150%.<br>- Dos fotografías.<br><br>Continúa al paso 5.   |                      |
| 4    | Usuario  | Presenta los siguientes documentos:<br>- Fotocopia de DUI ampliado 150% del padre de familia o responsable legal.<br>- Partida de nacimiento del menor.<br>- Dos fotografías. |                      |
| 5    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales             | Llena ficha de inscripción y le consulta al usuario el horario en que desea recibir el taller.  | Ficha de Inscripción |
| 6    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales             | Entrega carné de estudiante.  | Carné de Estudiante  |
| 7    | Usuario  | Ya inscrito, se presenta a la iniciación del taller en el horario establecido en la ficha de inscripción y se anota en la ficha de asistencia.                                | Ficha de Asistencia  |
| 8    | Instructor/maestro del taller                        | Da la bienvenida y da instrucciones en la forma en que se desarrollara el taller.   |                      |
|      |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO   |                      |


|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: TV01</b> |
|   | <b>Inscripción de Talleres</b>   | <b>FECHA:</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |





## PROCEDIMIENTO DE CLUSURA DE TALLERES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

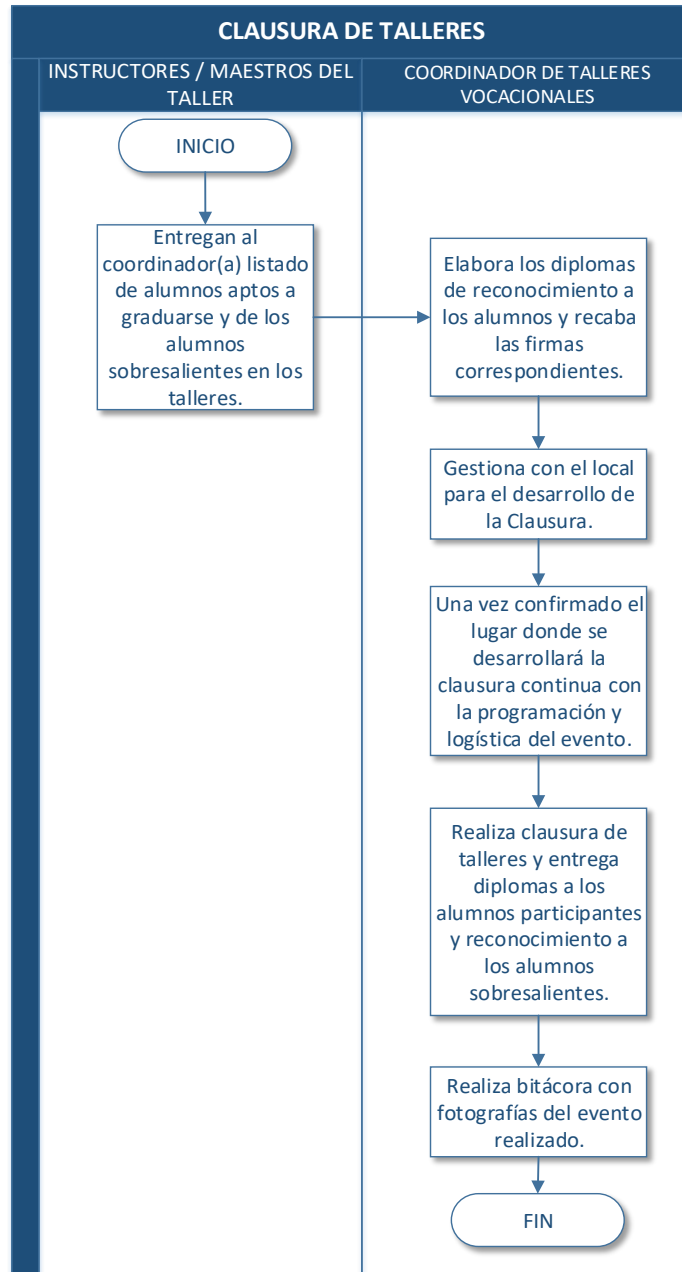
|   |                             |  |                     |
|---|-----------------------------|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>        |  | <b>CODIGO: TV02</b> |
|   | <b>Clausura de Talleres</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |                             |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                             |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                             | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>                                   | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b> |
|-------------|--|--|------------------|
| 1           | Instructor/maestro del taller                        | Entregan al coordinador(a) listado de alumnos aptos a graduarse y de los alumnos sobresalientes en los talleres.           |                  |
| 2           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales             | Elabora los diplomas de reconocimiento a los alumnos y recaba las firmas correspondientes.                                 |                  |
| 3           | Coordinador (a) o Asistente de Talleres Vocacionales | Gestiona con el local para el desarrollo de la Clausura.   |                  |
| 4           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales             | Una vez confirmado el lugar donde se desarrollará la clausura continua con la programación y logística del evento.         |                  |
| 5           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales             | Realiza clausura de talleres y entrega diplomas a los alumnos participantes y reconocimiento a los alumnos sobresalientes. |                  |
| 6           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales             | Realiza bitácora o informe de trabajo con fotografías del evento realizado.  |                  |
|             |  | <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>   |                  |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: TV02</b> |
|   | <b>Clausura de Talleres</b>  | <b>FECHA:</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |

**Diagrama de Flujo.**









## ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

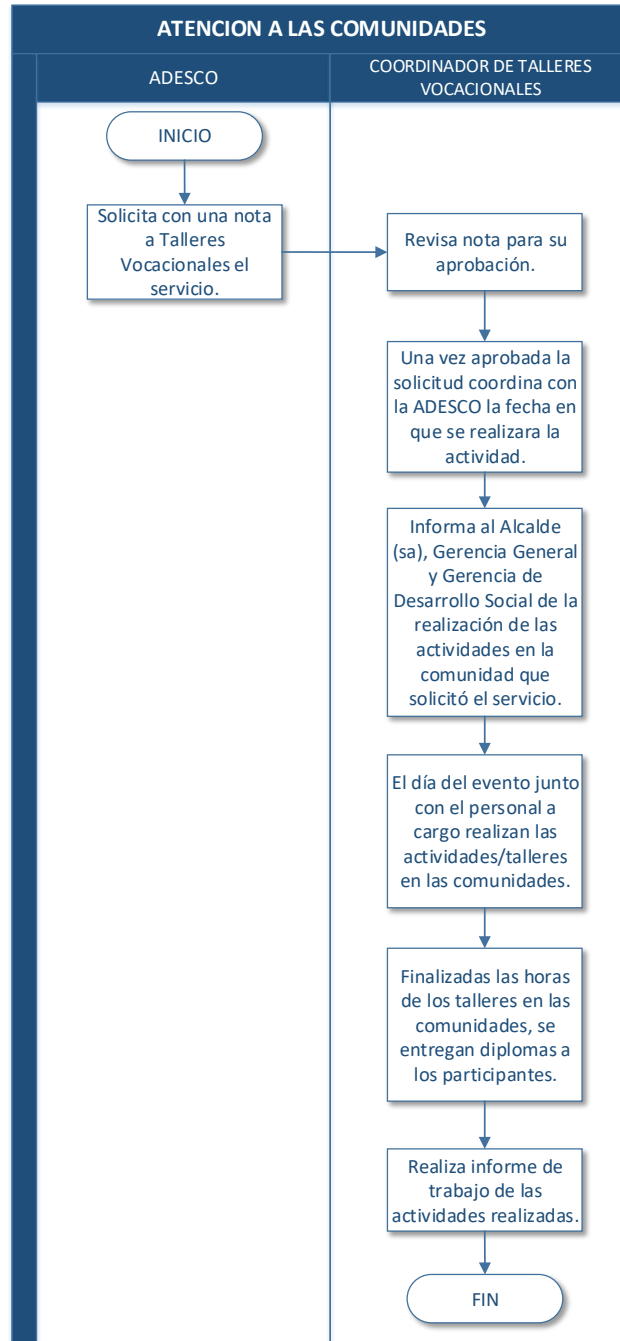
|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>              | <b>CODIGO: TV03</b>  |
|   | <b>Atención a las Comunidades</b> | <b>FECHA:</b>  |
|   |                                   | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |                                   | <b>PÁGINA: 1/2</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                   | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE                              | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO |
|------|--|--|-----------|
| 1    | ADESCO                                   | Solicita con una nota a Talleres Vocacionales el servicio.   |           |
| 2    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales | Revisa nota para su aprobación.  |           |
| 3    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales | Una vez aprobada la solicitud coordina con la ADESCO la fecha en que se realizara la actividad.  |           |
| 4    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales | Informa al alcalde (sa), Gerencia General y Gerencia de Desarrollo Social de la realización de las actividades en la comunidad que solicitó el servicio. |           |
| 5    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales | El día del evento junto con el personal a cargo realizan las actividades/talleres en las comunidades.  |           |
| 6    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales | Finalizadas las horas de los talleres en las comunidades, se entregan diplomas a los participantes.  |           |
| 7    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales | Realiza informe de trabajo de las actividades realizadas.  |           |
|      |  | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |           |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: TV03</b> |
|   | <b>Atención a las Comunidades</b>  | <b>FECHA:</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |


**Diagrama de Flujo.**






## DINAMIZACIÓN DE LOS PARQUES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

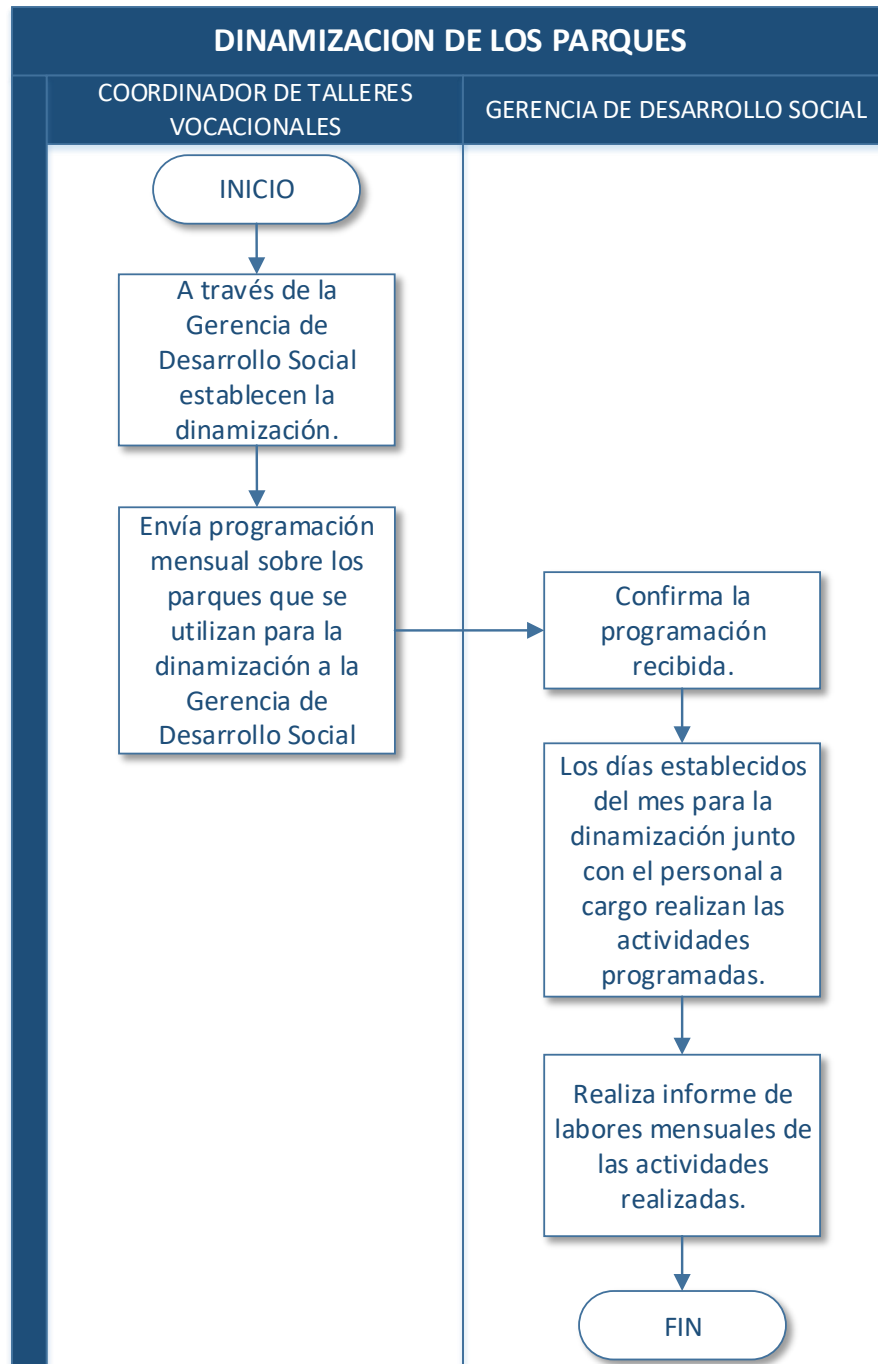
|   |                                    |  |                     |
|---|------------------------------------|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>               |  | <b>CODIGO: TV04</b> |
|   | <b>Dinamización de los Parques</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |                                    |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                                    |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                    | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |

**Descripción de Actividades.**

| PASO | RESPONSABLE                               | ACTIVIDAD  | DOCUMENTO |
|------|---|--|-----------|
| 1    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | A través de la Gerencia de Desarrollo Social establecen la dinamización.   |           |
| 2    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | Envía programación mensual sobre los parques que se utilizan para la dinamización a la Gerencia de Desarrollo Social   |           |
| 3    | Gerencia de Desarrollo Social             | Confirma la programación recibida.   |           |
| 4    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | Los días establecidos del mes para la dinamización junto con el personal a cargo realizan las actividades programadas. |           |
| 5    | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | Realiza informe de labores mensuales de las actividades realizadas.  |           |
|      |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |           |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: TV04</b> |
|   | <b>Dinamización de los Parques</b>   | <b>FECHA:</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |


**Diagrama de Flujo.**





## TALLERES A SECTOR DOCENTE.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |

|   |                                  |  |                     |
|---|----------------------------------|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>             |  | <b>CODIGO: TV05</b> |
|   | <b>Talleres a Sector Docente</b> |  | <b>FECHA:</b>       |
|   |                                  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |                                  |  | <b>PÁGINA: 1/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |                                  | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |

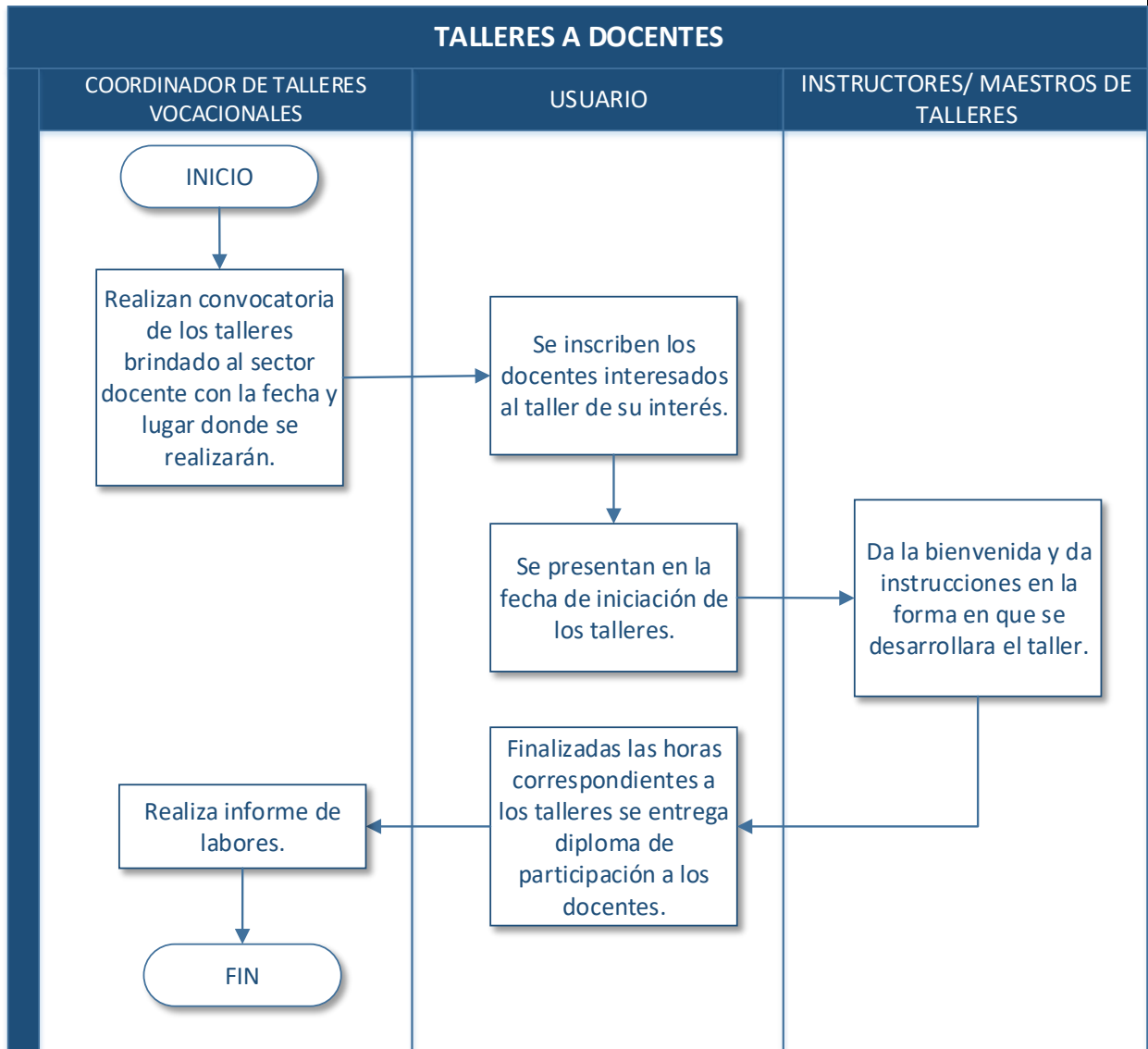
**Descripción de Actividades.**

| <b>PASO</b> | <b>RESPONSABLE</b>                        | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DOCUMENTO</b>     |
|-------------|---|--|----------------------|
| 1           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | Realizan convocatoria de los talleres brindado al sector docente con la fecha y lugar donde se realizarán. |                      |
| 2           | Docentes                                  | Se inscriben los docentes interesados al taller de su interés.   | Ficha de Inscripción |
| 3           | Docentes                                  | Se presentan en la fecha de iniciación de los talleres.  |                      |
| 4           | Instructor/maestro del taller             | Da la bienvenida y da instrucciones en la forma en que se desarrollara el taller.                          |                      |
| 5           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | Finalizadas las horas correspondientes a los talleres se entrega diploma de participación a los docentes.  |                      |
| 6           | Coordinador (a) de Talleres Vocacionales. | Realiza informe de labores.  |                      |
|             |   | FIN DEL PROCEDIMIENTO  |                      |



|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>CODIGO: TV05</b> |
|   | <b>Talleres a Sector Docente</b>   | <b>FECHA:</b>       |
|   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>  |
|   |  | <b>PÁGINA: 2/2</b>  |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      | <b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Capacitación y Talleres Vocacionales. |                     |

**Diagrama de Flujo.**





## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y TALLERES VOCACIONALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD   | N° | CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO                   |
|--|----|--------|--|
| DEPARTAMENTO<br>DE<br>CAPACITACIÓN Y<br>TALLERES<br>VOCACIONALES | 1  | FIT01  | FICHA DE INSCRIPCIÓN                   |
|  | 2  | CES02  | CARNÉ DE ESTUDIANTE                    |
|  | 3  | FAS03  | FICHA DE ASISTENCIA A TALLERES         |
|  | 4  | NAI04  | NOMINA DE ALUMNOS INSCRITOS            |
|  | 5  | PSM05  | PROGRAMACION SEMANAL DE<br>ACTIVIDADES |



Ficha de Inscripción



FICHA II°

GERENCIA DE DE SARROLLO SOCIAL

DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES

FICHA DE INSCRIPCION

FECHA DE INSCRIPCION: \_\_\_\_\_ CICLO: \_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>ESCUELA:</b>  |  | <b>HORARIO:</b>  |  |
| Nombre del Alumno:   |  |  |  |
| Nombre del Padre:  |  |  |  |
| Nombre de la Madre:  |  |  |  |
| Partida de Nacimiento:   |  | DUI N°   |  |
| Lugar y Fecha de Nacimiento:   |  |  |  |
| Dirección:   |  |  |  |
| Teléfono Fijo:   |  | Celular:   |  |
| En Caso de Emergencia llamar a:  |  | Teléfono:  |  |
| Anexos: Fotocopia de Partida de Nacimientos<br>si es Menor de Edad.<br>Fotocopia de DUI a 150 si es mayor de<br>Edad.<br>Fotocopia de DUI de Responsable a 150 |  | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> |  |

F. \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

Responsable

Alumno

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Maestro

Jefatura





### Carné de Estudiante

*Delante*

  
**Alcaldía Municipal  
de Santa Ana**  
Municipio de Santa Ana, P.R.

**DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y  
TALLERES VOCACIONALES**

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CARNET \_\_\_\_\_  
TALLER \_\_\_\_\_

**Atrás.**

Solicitamos a las autoridades Civiles y Militares, guardar las consideraciones necesarias al (a) Portador (a) del presente documento.

F. \_\_\_\_\_  
Profesor

F. \_\_\_\_\_  
Jefatura

Vence



DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES

Ficha de Asistencia a Talleres



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gov.co

DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES  
CONTROL DE ASISTENCIA

MES: \_\_\_\_\_

TALLER DE: \_\_\_\_\_

INSTRUCTOR: \_\_\_\_\_

| N° | NOMBRE | S E M A N A |      |       |      |      |       |      |      |       | S A B A D O |      |       |  |  |  |
|----|--------|-------------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|-------------|------|-------|--|--|--|
|    |        | FECH        | HORA | FIRMA | FECH | HORA | FIRMA | FECH | HORA | FIRMA | FECH        | HORA | FIRMA |  |  |  |
| 1  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 2  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 3  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 4  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 5  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 6  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 7  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 8  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 9  |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 10 |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 11 |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |
| 12 |        |             |      |       |      |      |       |      |      |       |             |      |       |  |  |  |

F - 1

F. \_\_\_\_\_



DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES

Nómina de Alumnos Inscritos



DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES  
"NOMINA DE ALUMNOS INSCRITOS"

TALLER DE: \_\_\_\_\_

AÑO

| N° | NOMBRE | N° DE FICHA | N° DE DUI | TELEFONO |
|----|--------|-------------|-----------|----------|
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |
|    |        |             |           |          |

F-3



Programación Semanal de Actividades



DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y TALLERES VOCACIONALES  
PROGRAMACION A EJECUTAR EN LA SEMANA

MES: \_\_\_\_\_

TALLER DE: \_\_\_\_\_

INSTRUCTOR: \_\_\_\_\_

| FECHA     | HORA    | TEMA O ACTIVIDAD A DESARROLLAR | RESULTADOS | OBSERVACIONES |
|-----------|---------|--------------------------------|------------|---------------|
| MARTES    | MAÑANA: |                                |            |               |
|           | TARDE:  |                                |            |               |
| MIERCOLES | MAÑANA: |                                |            |               |
|           | TARDE:  |                                |            |               |
| JUEVES    | MAÑANA: |                                |            |               |
|           | TARDE:  |                                |            |               |
| VIERNES   | MAÑANA: |                                |            |               |
|           | TARDE:  |                                |            |               |
| SABADO    | HORA:   |                                |            |               |

F - 2

F. \_\_\_\_\_



ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA  
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

---

**ANEXO IX: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD MUNICIPAL  
DE LA JUVENTUD.**

## **UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ADJUDICACION DE BECAS ESTUDIANTILES**

OCTUBRE

2020





## ÍNDICE

|   |            |
|---|------------|
| <b>INTRODUCCION</b> .....   | <b>I</b>   |
| <b>OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....  | <b>II</b>  |
| <b>MARCO JURIDICO</b> .....   | <b>1</b>   |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b> .....   | <b>7</b>   |
| PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.....  | 7          |
| ALCANCE.....  | 7          |
| REFERENCIAS.....  | 7          |
| RESPONSABILIDADES.....  | 8          |
| DEFINICIONES.....   | 9          |
| METODOS DE TRABAJO.....   | 10         |
| <i>Políticas y Lineamientos</i> .....   | 10         |
| <i>Procedimiento de adjudicación de becas municipales.</i> .....  | 13         |
| Descripción de Actividades.....   | 14         |
| Diagrama de Flujo.....  | 16         |
| CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE LA<br>JUVENTUD DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA..... | 19         |
| Cuestionario socioeconómico familiar .....  | 20         |
| Ficha de control de documentos de becarios .....  | 25         |
| Planilla de control para pago de mensualidades.....   | 26         |
| <b>ANEXOS</b> .....   | <b>III</b> |
| Reglamento del Programa de Becas Municipales. ....  | IV         |



## INTRODUCCIÓN

Por medio de la Gerencia de Planificación de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, a través de la Gerencia de Desarrollo Social para la Unidad de la Juventud, se ha elaborado el presente manual, con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta esta unidad que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Social de Alcaldía Municipal de Santa Ana, que a través de ella se permitan alcanzar los objetivos encomendados como Municipalidad para el desarrollo de la juventud en general y que contribuya a orientar al personal de esta unidad sobre la ejecución de las actividades que se le atribuyen, encomiendan y especifiquen, convirtiéndose así en una guía en la forma en que opera e interviene con la ciudadanía.

El presente documento es prioritario para el conocimiento tanto de los miembros actuales que operan en la Unidad Municipal de la Juventud, como para los nuevos miembros que ingresen a futuro a dicha unidad.

Permitiendo que cada miembro de la unidad pueda mantener claras sus funciones, evitando así la duplicidad de la misma.

Cabe resaltar que este manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de aprobación o bien cada vez que exista una modificación o actualización a la estructura orgánica autorizada y aprobada por el Consejo Municipal de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de antiguo y nuevo ingreso en los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna ejecución de actividades que se desarrollan en la Unidad Municipal de la Juventud de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.



## MARCO JURIDICO

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos administrativos que contiene el presente documento se exponen a continuación con sus respectivas atribuciones:

### LEYES

#### ❖ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

- **TITULO I**  
**CAPITULO UNICO**  
LA PERSONA HUMANA Y LOS FINES DEL ESTADO.
  - **Art. 1.**
  
- **TITULO II**  
LOS DERECHOS Y GARANTIAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

**CAPITULO I**  
**DERECHOS INDIVIDUALES Y SU REGIMEN DE EXCEPCION.**  
SECCION PRIMARIA DERECHOS INDIVIDUALES.

- **Art. 18.**

**CAPITULO II**  
**DERECHOS SOCIALES**  
SECCION PRIMERA FAMILIA

- **Art. 32.**

SECCION TERCERA

- **Art. 53.**
- **Art. 55.**
- **Art. 58.**

SECCION CUARTA

- **Art. 65.**



- **TITULO VI**  
ORGANO DEL GOBIERNO, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

**CAPITULO VI**  
**GOBIERNO LOCAL**

SECCION SEGUNDA  
LAS MUNICIPALIDADES

- **Art. 202.**
- **Art. 203.**
- **Art. 204.**

❖ **CÓDIGO MUNICIPAL**

- **TÍTULO III**  
DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL Y LA ASOCIATIVIDAD DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPÍTULO I.**  
**DE LA COMPETENCIA MUNICIPAL.**

- **Art. 4. Numeral 5.**

- **TITULO IV**  
DE LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO DE LOS MUNICIPIOS.

**CAPITULO III.**  
**DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.**

- **Art 31. Numeral 6.**
- **Art. 33.**
- **Art. 35.**

- **TITULO VI**  
DE LA HACIENDA PÚBLICA MUNICIPAL.

**CAPITULO II**  
**DE LOS BIENES, INGRESOS Y OBLIGACIONES.**

- **Art. 76**
- **Art. 77.**
- **Art. 78.**



❖ **LEY GENERAL DE JUVENTUD**

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

FINALIDAD

- **Art. 1.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN

- **Art. 2.**

OBJETIVOS

- **Art. 3.**

**CAPÍTULO II  
PRINCIPIOS RECTORES**

PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

- **Art. 4**

PRINCIPIO DE EQUIDAD DE GÉNERO

- **Art. 5.**

ROL PRIMARIO Y FUNDAMENTAL DE LA FAMILIA

- **Art. 6.**

**CAPÍTULO III  
DERECHOS Y DEBERES**

DERECHOS DE LA POBLACIÓN JOVEN

- **Art. 9.**

DEBERES

- **Art. 10.**

**CAPÍTULO IV  
POLÍTICAS PÚBLICAS DE JUVENTUD**

POLÍTICA NACIONAL Y POLÍTICAS SECTORIALES

- **Art. 14.**

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN JUVENIL

- **Art. 15.**

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y GARANTÍA DE LA SEGURIDAD

- **Art. 16.**

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS A LA EDUCACIÓN

- **Art. 17.**

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO JUVENIL

- **Art. 18.**

POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE LA SALUD INTEGRAL



- **Art. 19.**  
POLÍTICAS DE INCLUSIÓN SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL
- **Art. 20.**  
POLÍTICAS DE PROMOCIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL TIEMPO LIBRE
- **Art. 21.**

❖ **LEY DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA**

- **TITULO II**  
CLASES DE INFORMACION

**CAPÍTULO I**  
**INFORMACIÓN OFICIOSA**

- DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN
- **Art. 10.**

❖ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

- **TITULO I**  
NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

**CAPITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

ÁMBITO DE APLICACIÓN

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES

- **Art. 10.**

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA



- **Art. 12.**  
INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- **Art. 13.**

## **CAPITULO II DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN

- **Art. 17.**

### **❖ LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **• TITULO I.**

NORMAS GENERALES, DERECHO DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACION Y EMPLEO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS.

#### **CAPITULO I.**

##### **DISPOSICIONES GENERALES.**

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- **Art. 2.**

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

- **Art. 3.**

COMPARECENCIA PARA TRÁMITES.

- **Art. 5.**

CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS.

- **Art. 7.**

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

- **Art. 8.**

REMISIÓN DE PETICIONES.

- **Art. 10.**





NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- **Art. 11.**

DEBER DE LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMAR DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

- **Art. 12.**

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- **Art. 13.**

**CAPITULO II.**

**DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

DERECHOS DE LAS PERSONAS FRENTE LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 16.**

DEBERES DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

- **Art. 17.**



## PROCEDIMIENTOS

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

Dar a conocer el procedimiento a seguir de la planificación, coordinación, ejecución y control de las tareas y actividades de forma eficaz que desarrolla la Unidad Municipal de la Juventud.

### ALCANCE.

Aplica para todas las tareas y actividades que se realizan en la Unidad Municipal de la Juventud para el desarrollo del Programa de Becas Municipales.

### REFERENCIAS.

La documentación de apoyo que se utilizó para elaborar los procedimientos de la Unidad Municipal de la Juventud se enlista a continuación:

#### ORDENANZAS MUNICIPALES

- ❖ POLITICA MUNICIPAL DE LA JUVENTUD DE SANTA ANA
- ❖ REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE BECAS MUNICIPALES.
- ❖ CUESTIONARIO SOCIOECONOMICO FAMILIAR
- ❖ MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.
- ❖ MANUAL DESCRIPTOR DE CARGOS Y CATEGORIAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA.
- ❖ REGISTROS DE DOCUMENTOS DE BECARIOS



## **RESPONSABILIDADES.**

### ***Concejo municipal.***

- Máximo responsable del programa de becas para estudiantes de bajo recursos económicos.
- Establecer disposiciones y políticas para el correcto desarrollo del programa de becas estudiantiles de la municipalidad.
- Adjudicar becas estudiantiles.
- Designar de comisión de arte y cultura responsable de la supervisión en el proceso de selección de candidatos a becas.
- Aprobar y legalización de planilla de pago de becas.

### ***Administrador de programa de becas estudiantiles.***

- Dirigir el programa de becas estudiantiles de acuerdo con a las disposiciones y políticas que para tal fin determine el Concejo Municipal.
- Establecer plazos de recepción de documentos de estudiantes solicitantes de becas.
- Recepción, registro, control y seguimiento de solicitudes para becas de estudiantes de nivel de educación media, técnico y superior.
- Evaluar de perfiles de estudiantes que optan por una beca de estudios.
- Fundamentar y resolver casos excepcionales que, al no cumplir con algunos requisitos presentes en el reglamento, se considere oportuno el otorgamiento o continuidad de una beca.
- Realizar propuesta anual de número de becas a otorgar según la disponibilidad financiera.
- Realizar propuestas de políticas para asignación de becas estudiantiles.

### ***Tesorería Municipal***

- Registrar de cuentas bancarias de beneficiarios del programa de becas.
- Emitir mensualmente planilla de pago de becas.
- Realizar depósitos en concepto de pago de becas estudiantiles.

### ***Comisión de arte y cultura.***

- Evaluar solicitudes de estudiante que optan por beca.

### ***Equipo de monitoreo.***

- Realizar verificación de información socio económica brindada por el solicitante
- Realizar control y seguimiento a los beneficiarios del programa de becas estudiantiles.



## **DEFINICIONES.**

**Beneficiario:** Persona favorecida por la obtención de una beca de estudios.

**Políticas:** Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una entidad en un proceso o campo determinado.

**Adjudicación:** Asignar o atribuir algo a una persona o a una cosa.

**Solicitante:** Persona que pide una cosa de manera formal.

**Disposiciones:** Precepto legal o reglamentario, orden o mandato dado por alguna autoridad competente.

**Constancia:** Documento en que se ha hecho constar determinado acto o situación.

**Planilla:** Formulario con espacios en blanco para rellenar, en los que se dan informes, declaraciones, o peticiones ante la administración.

**Cancelación:** Extinción de una obligación o deber de un contrato o compromiso legal.

**Anulación:** Acto y procedimiento por el cual se declara que una acción carece de validez por estar afectado en su proceso normal.

**Rendimiento académico:** es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo.



## METODOS DE TRABAJO

### Políticas y Lineamientos

- Someterse al Reglamento del Programa de Becas Municipales.
- El programa de Becas Municipales será dirigido por la municipalidad a través de su administrador.
- La adjudicación de la beca se hará a través del concejo municipal y su administrador con la supervisión de la comisión de Arte y Cultura designada por el Concejo Municipal.
- El control y seguimiento será responsabilidad del equipo de monitoreo a becarios.
- El Concejo Municipal a propuesta del Administrador del Programa, determinará anualmente, según disponibilidad financiera, el número de becas a otorgar y además aprobará las políticas de asignación
- Las solicitudes de becas serán presentadas al Administrador del Programa para efectos de registro, control y seguimiento. Estas solicitudes deberán estar acompañadas de la documentación requerida establecida en el **Artículo 7** del Reglamento del Programa de Becas Municipales.
- Para ser beneficiario de una beca estudiantil otorgada por la Municipalidad, es indispensable cumplir el requisito general de ser salvadoreño y residir en el Municipio de Santa Ana (a excepción de casos que sean valorados por el Administrador del Programa) y estar matriculado como estudiante en una de las carreras que ofrece la Universidad a través de sus Facultades, Técnicos, Colegios o Institutos y cumplir además con los requisitos específicos que se establecen para la beca.
- Las clases de Becas que la Municipalidad otorgará consiste en la entrega de DIEZ PAGOS A CUENTA anuales por un valor de CUARENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA cada uno, para los estudiantes de Bachillerato; y la misma cantidad de pagos a cuenta por un valor de SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA para los estudiantes de Educación Técnico o Superior. Dichos pagos, serán entregados directamente por medio de su cuenta que para tal efecto deberán tramitar en el Banco de América Central.
- La adjudicación de las becas se hará con base en los criterios descritos en el **Artículo 11**. Reglamento del Programa de Becas Municipales.



- Los Estudiantes solicitantes deberán presentar la documentación respectiva en los plazos señalados por el administrador del programa y el equipo de seguimiento y monitoreo a becarios.
- La Municipalidad está en la libertad de Conceder, Renovar o no, toda clase de Beca otorgada a los Estudiantes, así como solicitar a la Institución Educativa un Historial de el mismo tanto Académico, Disciplinario o de otra naturaleza.
- El otorgamiento del 20% del total de Becas Municipales que aplique e ingrese cada año se dará a los hijos de empleados de la alcaldía, así como también a los empleados de la misma, los cuales se deberán de someter a los mismos criterios de selección, cumplir los deberes y obligaciones al igual que los demás jóvenes, sin goce de ningún privilegio.
- La adjudicación de las Becas se hará al inicio de cada año académico; pero si en el transcurso quedaren una o más vacantes, podrán ser adjudicadas a otros estudiantes que cumplan con los requisitos del Reglamento de Becas Municipales.
- El beneficio de la Beca aplicará únicamente hasta la obtención por primera vez del grado académico en la carrera seleccionada sea Técnico o Universitaria.
- La Beca durará un Ciclo Universitario, año de Bachillerato o carrera Técnica y podrá ser renovada cada ciclo o año escolar, habiendo conocido el rendimiento Académico del estudiante, el cual debe ser un promedio mínimo de 7.0, sin haber reprobado materias (a excepción de la valoración de algún caso que el Administrador considere necesario) como también de su situación socioeconómica.
- Los beneficiarios están en la obligación de cumplir con los deberes descritos en el **Artículo 17.** Del Reglamento del Programa de Becas Municipales mientras dure la vigencia de la Beca.
- El pago de las becas se realizará en la última semana de cada mes. La entidad encargada del pago de estas será la Tesorería de la Municipalidad. Una vez emitida la planilla de pago con su respectiva legalización, se contará con tres días hábiles para ser firmada por todos/as beneficiarios del programa. El estudiante que no firmará la planilla en la fecha correspondiente contará con tres días hábiles, para firmar en Tesorería Municipal, de lo contrario se procederá a su respectiva cancelación y anulación de pago sin derecho a reembolso.




- Los casos en los que se pierde la beca están descritos en el **Artículo 20** del Reglamento del Programa de Becas Municipales.
- El estudiante becario continuará gozando del beneficio de la beca si el promedio global alcanzado fuese menor de 7.0; previa evaluación favorable del Administrador del Programa de Becas.
- Ninguna clase de becas descritas anteriormente serán financiadas con fondos si estas no están previamente contempladas en el presupuesto vigente de la Municipalidad.
- Todos los miembros y visitantes de la Unidad Municipal de la Juventud deberán cumplir con las medidas de bioseguridad que se establezcan.



## PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE BECAS MUNICIPALES.

| ELABORADO<br>POR: | APROBADO<br>POR: | VERSION |
|-------------------|------------------|---------|
|                   |                  |         |



|   |   |  |                      |
|---|---|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                      |  | <b>CODIGO: UMJ01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE BECAS MUNICIPALES</b> |  | <b>FECHA:</b>        |
|   |   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |   |  | <b>PÁGINA: 1/5</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Unidad Municipal de la Juventud |                      |

#### Descripción de Actividades.

| PASO | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | DOCUMENTO  |
|------|--|---|--|
| 1    | Administrador del Programa                             | Establece los plazos para la recepción de las solicitudes a becas estudiantiles.  |  |
| 2    | Solicitante  | Presenta solicitud para optar a una beca estudiantil según los requerimientos descritos en el Reglamento del programa de Becas Municipales                | Los documentos descritos en el <b>artículo 7</b> del Reglamento del Programa de Becas Municipales.   |
| 3    | Administrador del Programa                             | Registra, revisa y clasifica las solicitudes según su cumplimiento de la documentación requerida.   |  |
| 4    | Equipo de monitoreo a becarios                         | Realiza visita de verificación de información y situación socioeconómica del solicitante a becas estudiantiles.   | Informe y bitácora de actividad de campo.  |
| 5    | Administrador de programa y Comisión de Arte y Cultura | Evaluación de cada una de las solicitudes completas según los criterios de selección del Programa de Becas descrito en el artículo 11 del reglamento.     | Listado preliminar de estudiantes seleccionados.   |
| 6    | Administrador de programa                              | Elabora y presenta al Concejo Municipal de propuesta de beneficiarios del programa de becas municipales   | Documento detallado de los beneficiarios, número de beneficiarios, clase de beca, monto del financiamiento.                                  |
| 7    | Concejo Municipal                                      | Aprueba y adjudica las Becas Municipales  | Acta aprobada por el Consejo Municipal.  |
| 8    | Administrador del programa                             | Notifica a beneficiarios de becas que su solicitud ha sido aprobada y deben presentarse a Tesorería Municipal.  | Mensaje directo y personal por un medio de comunicación o red social.  |
| 9    | Tesorería Municipal                                    | Entrega de código para apertura de cuenta planillera para pago de mensualidades a beneficiarios de becas.   |  |
| 10   | Beneficiario   | Apertura de cuenta en Banco América Central.  |  |
| 11   | Beneficiario   | Debe cumplir con los deberes de los beneficiarios del programa de becas descritos en el <b>artículo 17</b> del reglamento durante la vigencia de la beca. | Todos los documentos que se describen en el artículo 17 del reglamento, presentados en el plazo que establezca el administrador del programa |

|   |   |  |                      |
|---|---|--|----------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                      |  | <b>CODIGO: UMJ01</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE BECAS MUNICIPALES</b> |  | <b>FECHA:</b>        |
|   |   |  | <b>VERSIÓN: 01</b>   |
|   |   |  | <b>PÁGINA: 2/5</b>   |
| <b>Nombre de la Gerencia:</b> Gerencia de Desarrollo Social.                      |   | <b>Unidad Responsable:</b> Unidad Municipal de la Juventud |                      |

|    |                                   |   |  |
|----|-----------------------------------|---|--|
|    |                                   |   | o el equipo de seguimiento y monitoreo.  |
| 12 | Equipo de seguimiento y monitoreo | Crea de expediente de cada uno de los estudiantes becados.  | Expediente con la documentación que dicte el reglamento y otras que se consideren necesarias.                    |
| 13 | Beneficiario                      | Se presenta a la Unidad Municipal de la Juventud a firmar la planilla de pago de mensualidad de beca.   |  |
| 14 | Beneficiario                      | Al terminar la vigencia de la Beca el estudiante podrá renovar su beca habiendo obtenido un promedio mínimo de 7.0 si haber reprobado materias. | Constancia de Notas del Ciclo Académico Anterior Universitario, Técnico o año de Bachillerato según sea el caso. |
| 15 | Beneficiario                      | Finaliza la beca por obtención por primera vez del grado académico en la carrera seleccionada.  | Notificación por escrita.  |
| 16 |                                   | Fin del Procedimiento   |  |



**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: UMJ01**

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE BECAS MUNICIPALES**

**FECHA:**

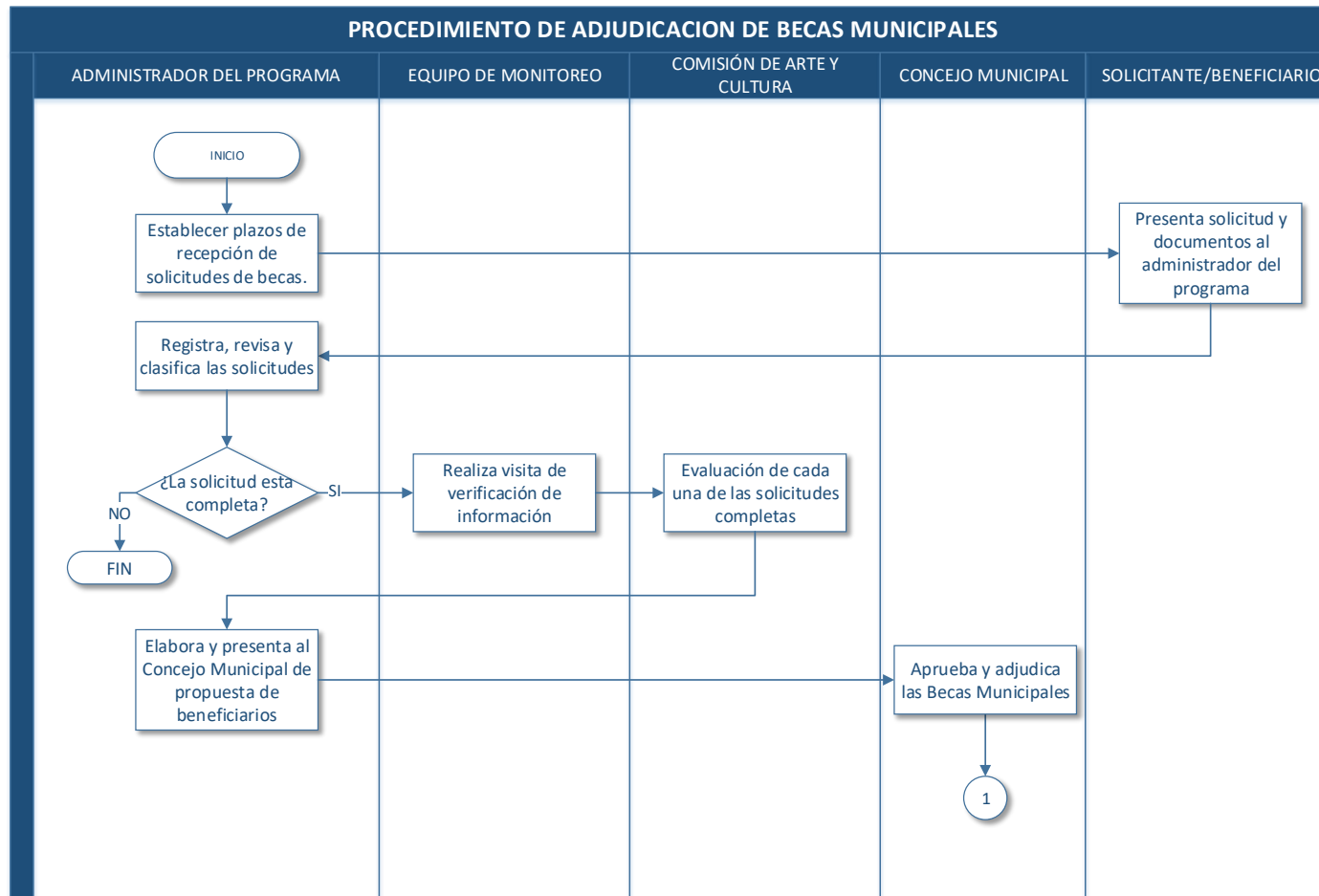
**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 3/5**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Unidad Municipal de la Juventud

**Diagrama de Flujo**





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: UMJ01**

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE BECAS MUNICIPALES**

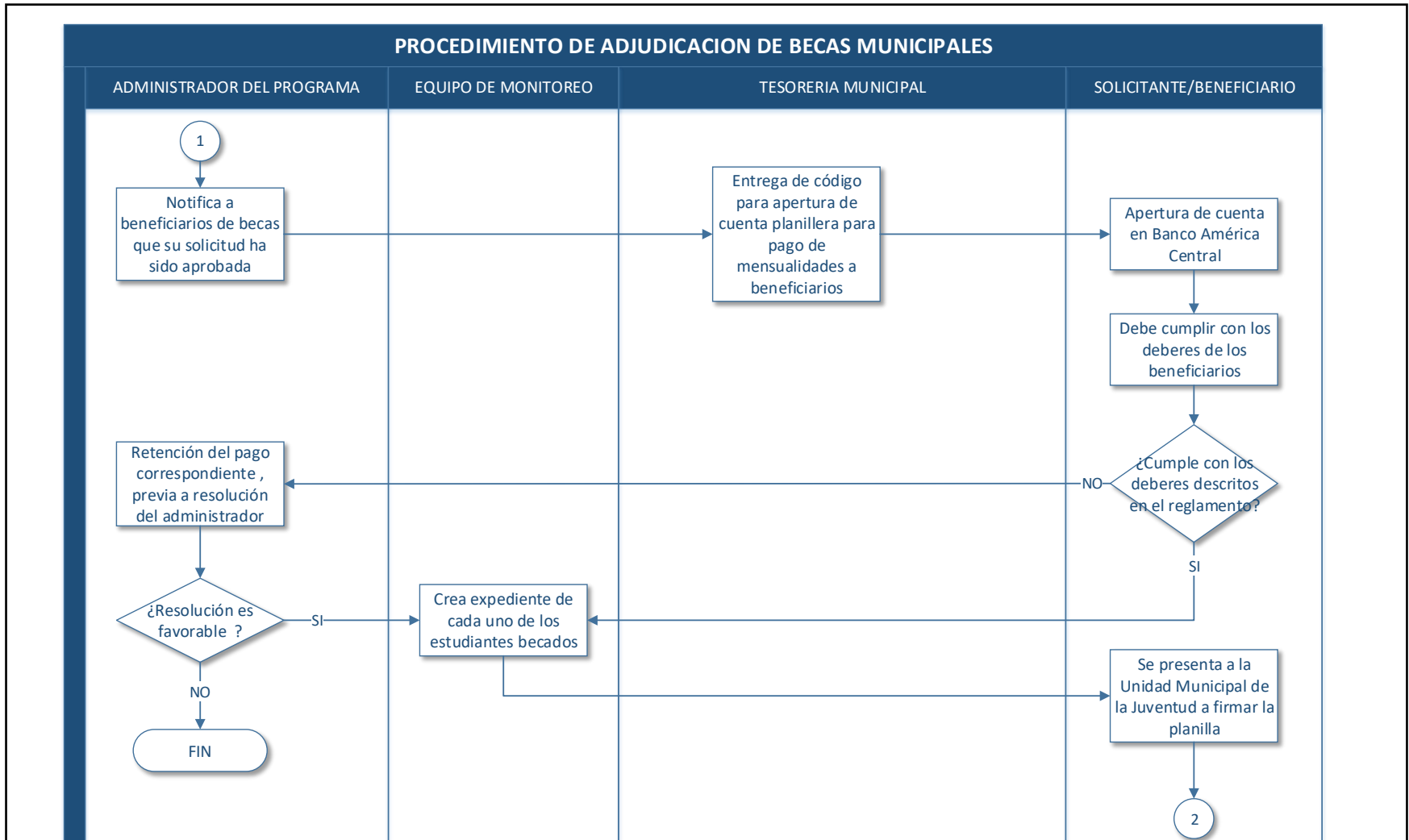
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 4/5**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Unidad Municipal de la Juventud





**PROCEDIMIENTO**

**CODIGO: UMJ01**

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DE BECAS MUNICIPALES**

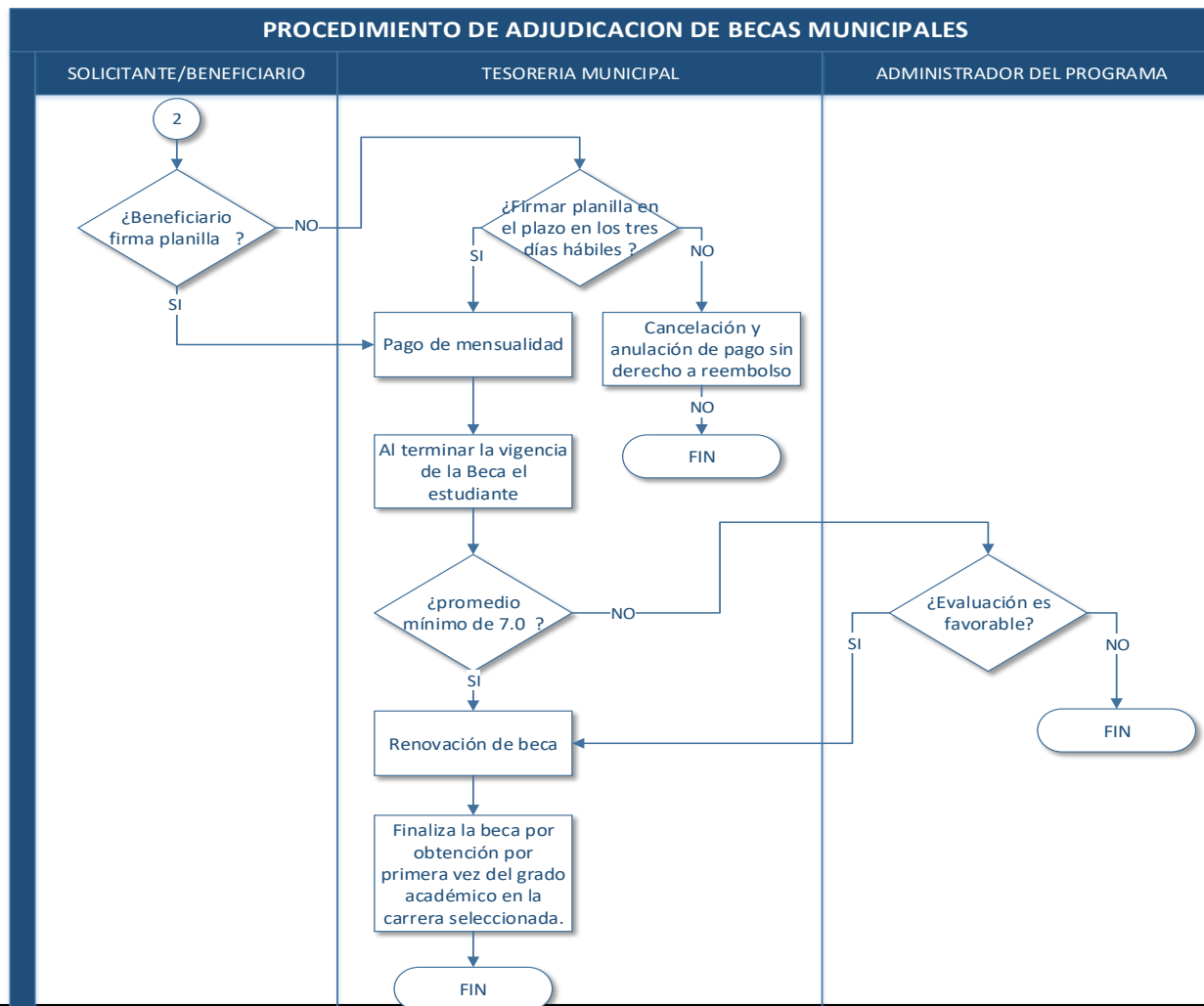
**FECHA:**

**VERSIÓN: 01**

**PÁGINA: 5/5**

**Nombre de la Gerencia:** Gerencia de Desarrollo Social.

**Unidad Responsable:** Unidad Municipal de la Juventud





## CATALOGO DE FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

| UNIDAD                                | N° | CÓDIGO | PROCESOS  |
|---------------------------------------|----|--------|---|
| UNIDAD<br>MUNICIPAL DE LA<br>JUVENTUD | 1  | CSEFo1 | CUESTIONARIO SOCIOECONOMICO<br>FAMILIAR           |
|                                       | 2  | FCDB02 | FICHA DE CONTROL DE<br>DOCUMENTOS DE BECARIOS     |
|                                       | 3  | PCPM03 | PLANILLA DE CONTROL PARA PAGO<br>DE MENSUALIDADES |



**PROGRAMA DE BECAS MUNICIPALES**  
**Cuestionario socioeconómico familiar**

**a) IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE:**

1- Nombre completo: \_\_\_\_\_

2- Lugar y fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

3- Edad: \_\_\_\_\_ Género: F \_\_\_\_\_  
M \_\_\_\_\_

4- N° DUI/Carnet de minoridad \_\_\_\_\_ Numero de NIT: \_\_\_\_\_

5- Estado familiar: Soltero/a \_\_\_\_\_ Casado/a \_\_\_\_\_ Divorciado/a \_\_\_\_\_  
Acompañado/a \_\_\_\_\_ Viudo/a \_\_\_\_\_

6- Dirección exacta donde vive su grupo familiar actualmente:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7- Dirección exacta de pupilaje o residencia por estudio (para notificaciones).  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8- Grado académico al cual aplicara a la beca (Especifique, año, carrera y universidad):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9- N° Telefónico: Fijo \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_ WhatsApp: \_\_\_\_\_

10- Correo electrónico \_\_\_\_\_

11- Facebook \_\_\_\_\_

12- Fecha de llenado de ficha y aplicación a la beca \_\_\_\_\_

**Nota: Toda la ficha debe ser llenada únicamente por el solicitante de beca  
Y debe Expresar información verídica.**



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



**b) GRUPO FAMILIAR:**

**PERSONAS CON QUIENES VIVE**

| N° | NOMBRE | PARENTESCO | EDAD |
|----|--------|------------|------|
| 1  |        |            |      |
| 2  |        |            |      |
| 3  |        |            |      |
| 4  |        |            |      |
| 5  |        |            |      |
| 6  |        |            |      |
| 7  |        |            |      |
| 8  |        |            |      |
| 9  |        |            |      |

**c) INGRESOS FAMILIARES:**

**PERSONAS DEL GRUPO FAMILIAR QUE RECIBEN INGRESOS**

| N°                       | NOMBRE | PARENTESCO | INGRESO MENSUAL |
|--------------------------|--------|------------|-----------------|
|                          |        |            |                 |
|                          |        |            |                 |
|                          |        |            |                 |
| <b>TOTAL DE INGRESOS</b> |        |            |                 |

**d) EGRESOS FAMILIARES:**

**DESCRIPCION DE LOS GASTOS MENSUALES**

SERVICIOS BASICOS\_\_\_\_\_

PAGO DE CASA/ALQUILER\_\_\_\_\_

GASTOS ESCOLARES\_\_\_\_\_

DEUDAS ADQUIRIDAS\_\_\_\_\_

OTROS\_\_\_\_\_

TOTAL DE GASTOS\_\_\_\_\_





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de Santa Ana  
www.santaana.gob.sv

**e) MOBILIARIO DEL GRUPO FAMILIAR**

| N° | MOBILIARIO               | CANTIDAD | SI | NO | AÑO DE ADQUISICION | COSTO |
|----|--------------------------|----------|----|----|--------------------|-------|
| 1  | Televisor a color        |          |    |    |                    | \$    |
| 2  | Televisor blanco y negro |          |    |    |                    | \$    |
| 3  | Aparatos de sonido       |          |    |    |                    | \$    |
| 4  | Grabadora                |          |    |    |                    | \$    |
| 5  | Radio                    |          |    |    |                    | \$    |
| 6  | VHS o DVD                |          |    |    |                    | \$    |
| 7  | Ventilador               |          |    |    |                    | \$    |
| 8  | Computadora              |          |    |    |                    | \$    |
| 9  | Batidora                 |          |    |    |                    | \$    |
| 10 | Licuada                  |          |    |    |                    | \$    |
| 11 | Muebles de sala          |          |    |    |                    | \$    |
| 12 | Muebles de comedor       |          |    |    |                    | \$    |
| 13 | Refrigeradora            |          |    |    |                    | \$    |
| 14 | Procesador de alimentos  |          |    |    |                    | \$    |
| 15 | Cocina de gas            |          |    |    |                    | \$    |
| 16 | Horno                    |          |    |    |                    | \$    |
| 17 | Microondas               |          |    |    |                    | \$    |
| 18 | Lavadora                 |          |    |    |                    | \$    |
| 19 | Secadora de ropa         |          |    |    |                    | \$    |
| 20 | Secadora de cabello      |          |    |    |                    | \$    |
| 21 | Cama box pring           |          |    |    |                    | \$    |
| 22 | Cama de metal            |          |    |    |                    | \$    |
| 23 | Tijera de lona           |          |    |    |                    | \$    |
| 24 | Cama artesanal           |          |    |    |                    | \$    |
| 25 | Celulares                |          |    |    |                    | \$    |
| 26 | Plancha                  |          |    |    |                    | \$    |
| 27 | Modulo                   |          |    |    |                    | \$    |

**OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Nota: Toda la ficha debe ser llenada únicamente por el solicitante de beca  
Y debe Expresar información verídica.**



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



**f) TENENCIA CLASE Y PAGO DE VIVIENDA.**

| TENENCIA (marcar con una "X" )                   |  | CLASE (marcar con una "X"          |  |
|--|--|------------------------------------|--|
| Propia sistema mixto.                            |  | Rural.                             |  |
| Propia otra sistema.                             |  | Urbana.                            |  |
| Alquiler con promesa de venta con sistema mixto. |  | Mesón.                             |  |
| Alquiler con promesa de venta con otro sistema.  |  | Multifamiliar.                     |  |
| Alquiler simple sistema mixto.                   |  | Colonia Ilegal (marginal)          |  |
| Alquiler simple otro sistema.                    |  | Casa FONAVIPO                      |  |
| Custodio.  |  | Casa Fondo Social para la Vivienda |  |
| Allegado.  |  | Vivienda Mínima.                   |  |
| Colono.  |  | Otra clase de Vivienda.            |  |

Valor actual de la vivienda (si es propia) \$ \_\_\_\_\_

**g) LEER CUIDADOSAMENTE ANTES DE FIRMAR:**

Posterior a la información proporcionada, con respecto a los requisitos, derechos y deberes contenidos en el reglamento de becas; declaro que los datos plasmados en esta solicitud, así como los anexos, constituyen una información verdadera, completa y exacta de mi situación socioeconómica familiar. Por lo tanto, me someto a la investigación pertinente.

A la vez me comprometo que, si se aprobara la presente solicitud, el monto a recibir será para el uso exclusivo a los gastos que ocasionen mis estudios. Al comprobarse lo contrario, este se suspenderá automáticamente y me comprometo al reintegro total de lo recibido asimismo me comprometo a cumplir con lo establecido en el reglamento del Programa de Becas Municipales.

NOMBRE DEL SOLICITANTE DE LA BECA

FIRMA

\_\_\_\_\_

NOMBRE DEL RESPONSABE DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_ N° DUI \_\_\_\_\_ PARENTESCO \_\_\_\_\_

**Nota: Toda la ficha debe ser llenada únicamente por el solicitante de beca Y debe Expresar información verídica.**



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



### DOCUMENTOS INDISPENSABLES ANEXOS A LA SOLICITUD DE BECA MUNICIPAL.

- 1- Formulario de solicitud debidamente lleno.
  - 2- Carta solicitando la beca, describiendo de manera general su situación y necesidad.
  - 3- Partida de nacimiento original y reciente.
  - 4- Una fotografía tamaño cedula a color y reciente.
  - 5- Fotocopia de DUI o carnet de minoridad a 150% a color (además todo solicitante ya sea menor o mayor de edad deberá anexar la fotocopia de DUI del responsable o representante también a color).
  - 6- Fotocopia de NIT a 150% a color ya sea que el solicitante sea menor o mayor de edad.
  - 7- Fotocopia de notas finales y certificado de notas de último año de bachillerato (para los que inician estudio universitario y técnico).
  - 8- Fotocopia de título de bachiller.
  - 9- Constancia global de notas (récord de notas) firmado y sellado por la institución educativa.
  - 10- Comprobante de inscripción de asignaturas del ciclo actual.
  - 11- Constancia de alumno activo.
  - 12- Fotocopia del pensum de la carrera (malla curricular, flujograma).
  - 13- Fotocopia de declaración de renta de los padres o responsables del solicitante.
  - 14- Constancia de salario vigente de las personas del grupo familiar que trabajan.
    - a) Pensionados: Constancia de pensión.
    - b) Trabajo por cuenta propia: Presentar declaración jurada, elaborada por cada propietario y declaración de IVA, si fuese necesaria.
    - c) Otras ayudas económicas o del exterior (comprobante de pago de la remesa u otro tipo de ayuda)
  - 15- Copia de recibos de servicios básicos recientes (electricidad, agua, teléfono, cable, internet, vivienda, letras comerciales, impuestos, deudas, etc.)
  - 16- Constancia de grupo o asociación juvenil al que pertenece (iglesia, ONG, arte, cultura, boy scouts, etc.)
  - 17- Acta de defunción de alguno de los padres fallecido
  - 18- Croquis-ubicación del domicilio familiar (especifique municipio, jurisdicción, colonia, barrio, lotificación, residencial, cantón, caserío, calle, avenida, pasaje, polígono, número de casa y puntos de referencia).
  - 19- Si está o estuvo gozando de otra beca marque con una "x".
  - 20- Anexar 8 fotos impresas de la vivienda (lugar donde duermen, sala, comedor, fachada y patio)
- FANTEL \_\_\_\_ PRESIDENCIAL \_\_\_\_ FEPADE \_\_\_\_ OTRA (especifique nombre, año en que se benefició, motivo por el cual ya no la tiene) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**NOTA: NINGUN DOCUMENTO DEBERA SER ALTERADO O MODIFICADO O ALTERADO PARA PRESENTARLO; ADEMÁS LA SOLICITUD NO SERÁ RECIBIDA CON LA DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA.**



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Ficha de control de documentos de becarios



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
www.santaana.gob.sv

DOCUMENTOS BECARIOS MUNICIPALES

Nombre de Becario \_\_\_\_\_ N° Telefónico \_\_\_\_\_ Institución Educativa \_\_\_\_\_

Grado Académico (Especifique año, Tipo de Bachillerato) \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Facebook \_\_\_\_\_ Correo Electrónico \_\_\_\_\_

| N° | DOCUMENTO SOLICITADO                         | FECHA DE SOLICITADO | FECHA DE ENTREGA | FIRMA DE QUIEN ENTREGA | FIRMA DE QUIEN RECIBE | OBSERVACION |
|----|--|---------------------|------------------|------------------------|-----------------------|-------------|
|    | <b>UNIVERSIDAD</b>                           |                     |                  |                        |                       |             |
| 1  | Hoja de Inscripción de materias Ciclo I-2020 | Enero 2020          |                  |                        |                       |             |
| 2  | Constancia de Alumno Activo Cidol-2020       | Marzo 2020          |                  |                        |                       |             |
| 3  | Copia de recibos de mensualidad              | Enero a junio 2020  |                  |                        |                       |             |
| 4  | Copia de Exámenes y/o pruebas evaluadas      | Febrero-julio 2020  |                  |                        |                       |             |
| 5  | Notas Finales Ciclo I-2020                   | Junio- julio 2020   |                  |                        |                       |             |
| 6  | 50 % de Servicio Social                      | Julio 2020          |                  |                        |                       |             |

**Requisitos:**

1. TODO DOCUMENTO ES OBLIGACION ENTREGARLO EN EL MES SOLICITADO.
2. TODO DOCUMENTO QUE REPRESENTEN, DEBE SER EXTENDIDO, FIRMADO Y SELLADO POR LA INSTITUCION EDUCATIVA (UNIVERSIDAD /BACHILLERATO).
3. LOS DOCUMENTO QUE SEAN PRESENTADOS DEBEN SER EN COPIA TAMAÑO CARTA.
4. TODO TRÁMITE DEBE SER PERSONAL (POR EL BECARIO/A).
5. CUALQUIER CAMBIEN EN LA INFORMACION EN LA PARTE SUPERIOR DE LA PAGINA NOTIFICARLO PARA SU DEBIDA ACTUALIZACIÓN
6. ES OBLIGACION DEL BECARIO TENER MISMA DOCUMENTACION PRESENTADA COMO EXPEDIENTE PERSONAL.



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

**Planilla de control para pago de mensualidades**

ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA ANA

PROGRAMA: FOMENTO A LA EDUCACION A TRAVES DEL ORTORGAMIENTO DE BECAS A ESTUDIANTES DE BAJOS RECURSOS  
ECONOMICOS

BECARIOS MUNICIPALES 2020

| CODIGO PRESUPUESTARIO:<br>N° | NOMBRE | MES | FECHA DE EMISION<br>INSTITUCION | NIVEL ACADEMICO | PROGRAMA<br>MONTO | FITMA |
|------------------------------|--------|-----|---------------------------------|-----------------|-------------------|-------|
| 1                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 2                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 3                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 4                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 5                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 6                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 7                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 8                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 9                            |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 10                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 11                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 12                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 13                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 14                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 15                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 16                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 17                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 18                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 19                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 20                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 21                           |        |     |                                 |                 |                   |       |
| 22                           |        |     |                                 |                 |                   |       |

Asciende la presente planilla a la cantidad de:

TOTAL:

Acuerdo municipal:

\_\_\_\_\_  
Administrador de  
Contrato del  
Programa

\_\_\_\_\_  
Contador

\_\_\_\_\_  
Tesorero

\_\_\_\_\_  
Síndico Municipal

\_\_\_\_\_  
Alcalde Municipal



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

# ANEXOS



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

## REGLAMENTO DEL PROGRAMA

**“Fomento a La Educación a través del  
Otorgamiento de Becas para Estudiantes de  
Escasos Recursos Económicos” del  
Municipio de Santa Ana.**

**AÑO 2018**



## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal de Santa Ana, comprometido con el proceso de transformación de la realidad de los ciudadanos, debe dirigir sus esfuerzos hacia la resolución de los problemas que más afectan el normal desarrollo de la ciudad.

En la actualidad, nuestro municipio logra avanzar en la solución de las demandas de la población a través de los recursos provenientes de la recolección de fondos en concepto de Tasas, Impuestos y Contribuciones. También se cuenta con el apoyo del Gobierno Central que hace transferencias de fondos (FODES) que se utilizan para la ejecución de proyectos de infraestructura y de desarrollo en la Comunidad, tales como: Reparación de calles, parques, construcción de canchas, otorgamiento de becas, etc.

Las Becas Municipales contribuyen al crecimiento académico de aquellos estudiantes de la Comunidad que por sus escasos recursos económicos se les dificulta continuar sus estudios ya sean estos a nivel de Educación Media, Técnico y Superior. Del mismo modo, se puede apoyar a aquellos talentos artísticos, deportivos, culturales, etc. Que merezcan ser estimulados mediante el otorgamiento de una beca.

El presente reglamento ha sido elaborado a partir de una adaptación de la propuesta de reglamento que hace el ISDEM a todas las municipalidades del país.







UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES PRELIMINARES

**Art. 1.** El objeto del presente Título es regular y normar todo lo concerniente a la concesión y conservación de las becas estudiantiles que concede la Municipalidad en las distintas Universidades (públicas o privadas), Colegios o Institutos y Centros de enseñanza Técnico, a las que todo estudiante de este Municipio tiene derecho por sus méritos académicos y su situación socio-económica.

### AMBITO DE APLICACION

**Art. 2.** El presente Título, por su carácter específico, normará los derechos y deberes de los estudiantes del programa de becas para que cumplan con los requisitos establecidos en el presente reglamento, otorgadas por esta Municipalidad.

### OBJETIVOS

**Art. 3.** El programa de becas estudiantiles concedidas por la Municipalidad, tendrá como objetivos los siguientes:

- a) Fomentar la igualdad de oportunidades para los estudiantes que con un buen rendimiento académico puedan iniciar o continuar sus estudios de Educación Media, Técnico o Superior y que se ven imposibilitados de acceder a ella por situación socio-económica.
- b) Contribuir al desarrollo intelectual de aquellos estudiantes para mejorar su nivel de vida dentro del Municipio.
- c) Proporcionar al país y a la Sociedad en General recursos humanos eficientes y eficaces que contribuyan al desarrollo integral de El Salvador.
- d) Fomentar en jóvenes talentos el deseo de mejorar su nivel académico a través de Becas de Educación Media, Técnico o Superiores.
- e) Despertar el espíritu de solidaridad en los jóvenes beneficiarios del programa.





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
www.santaana.gob.sv

## CAPITULO II

### DE LAS BECAS ESTUDIANTILES

#### Sección Primera.

#### Del Programa de Becas Estudiantiles.

#### Administración del Programa de Becas.

**Art.4.** El programa de becas estudiantiles será dirigido por la Municipalidad a través de su Administrador de acuerdo a las disposiciones del presente Título y las políticas que para tal fin determine el Concejo Municipal.

**Art. 5.** La adjudicación de las becas se hará a través del Concejo Municipal y su administrador con la supervisión de la comisión de Arte y Cultura designada por el Concejo Municipal; el control y seguimiento será responsabilidad del equipo de monitoreo a becarios compuesto por psicólogos. El máximo responsable del programa es el Concejo Municipal.

El Concejo Municipal a propuesta del Administrador del Programa, determinará anualmente, según disponibilidad financiera, el número de becas a otorgar y además aprobará las políticas de asignación.

#### Tramitación de las Solicitudes

**Art. 6.** Las solicitudes de becas serán presentadas al Administrador del Programa para efectos de registro, control y seguimiento. Estas solicitudes deberán estar acompañadas de la documentación requerida.

#### Solicitud y Clase de Documentos

**Art. 7.** Los estudiantes que solicitan beca, sea esta de Educación Media, Técnico o Superior, deberán presentar en la Municipalidad los siguientes documentos:

1. Carta solicitando la beca describiendo de manera general su situación y la necesidad.
2. Formulario de solicitud debidamente lleno.





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

3. Partida de nacimiento o Juicio de Identidad Personal (Original).
4. Una fotografía tamaño cédula (Blanco y negro o a colores).
5. Fotocopia al 150% de DUI o carné de minoridad (DUI de la persona responsable en caso de menores de edad).
6. Fotocopia de NIT a 150%.
7. Boleta de declaración de renta de los padres o responsables, si hubiera lugar. (Original o Fotocopia).
8. Constancia de asignaturas cursadas:
  - a. Estudiantes que inicien bachillerato: Notas y promedio de noveno grado, y constancia de encontrarse estudiando y los que entren estudiando bachillerato presentar notas del año inmediato anterior.
  - b. Educación Superior: Constancia Global de Notas Académicas o record académico y la hoja o constancia de encontrarse estudiando.
  - c. En ambos casos la nota mínima para poder aplicar y ser beneficiario a una beca será de 7.0 (a excepción de algunos casos que el Administrador considere necesario)
9. Fotocopia de Certificado de noveno grado para los solicitantes de bachillerato y título de bachiller para los que solicitan beca en Educación Superior.
10. Señalar si está gozando de otro tipo de beca.
11. Constancia de salario vigente de las personas del grupo familiar que trabajan.
  - a. Trabajo por cuenta propia; presentar Declaración Jurada elaborada por cada propietario y Declaración de IVA si este fuese el caso.
  - b. Otras ayudas económicas o del exterior (Comprobante de la casa de cambio, banco receptor del depósito en el caso de personas que brindan ayuda)





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

12. Recibo de servicios básicos recientes de: electricidad, agua, teléfono, vivienda, cable, internet, etc.
13. Acta de defunción si alguno de los padres ha fallecido.
14. Croquis (Ubicación del domicilio familiar)
  - a. Referir su ubicación especificando: Municipio, Jurisdicción, Colonia, Barrio, lotificación, Residencia, Calle, Pasaje, etc.
15. Constancia de Grupo o Asociación Juvenil a la que pertenece.
16. Comprobante de inscripción de asignaturas.

Los estudiantes que por primera vez podrán iniciar el trámite con la constancia de haber sido admitidos como estudiantes de la Universidad, Colegio o Instituto, debiendo presentar los documentos regulados en el presente artículo, excepto los mencionados en el numeral 15. Requisitos Generales

**Art. 8.** Para ser beneficiario de una beca estudiantil otorgada por la Municipalidad, es indispensable cumplir el requisito general de ser salvadoreño y residir en el Municipio de Santa Ana (A excepción de casos que sean valorados por el Administrador del Programa) y estar matriculado como estudiante en una de las carreras que ofrece la Universidad a través de sus Facultades, Técnicos, Colegio o Instituto y cumplir además con los requisitos específicos que se establecen para la beca.

**Art. 9.** La clase de Becas que la Municipalidad otorgará consiste en la entrega de DIEZ

PAGOS A CUENTA anuales por un valor de CUARENTAY CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA cada uno, para los estudiantes de Bachillerato; y la misma cantidad de pagos a cuenta por un valor de SETENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA para los estudiantes de Educación Técnico o Superior.

Dichos pagos, serán entregados directamente a los beneficiarios por medio de su cuenta que para tal efecto deberán tramitar en el Banco de América Central.





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

**Art. 10.** La Municipalidad se compromete a gestionar los fondos necesarios para el aprovisionamiento mensual de los pagos respectivos a los beneficiarios del Programa. Si por motivo de fuerza mayor existe retraso en la entrega de los pagos, la Municipalidad no se hace responsable de recargos por mora en las Instituciones respectivas.

**Criterios de Selección del Programa de Becas.**

**Art. 11.** La adjudicación de las becas se hará con base en los siguientes criterios:

- a) Rendimiento Académico promedio alcanzado del último año de estudio, el cual no podrá ser inferior a 7.0 (A excepción de los casos que el Administrador considere necesario).
- b) No haber reprobado ninguna materia en el último año de estudios (para bachillerato), y en el último ciclo (para educación técnica y universitaria).
- c) Ser estudiante de plan normal. No podrán aplicar a beca los estudiantes a distancia y en educación nocturna (Educación Media), excepto los que el Administrador apruebe.
- d) No haber sido sancionado por infracciones disciplinarias por la Institución Educativa.
- e) Resultado de la investigación socio-económica del grupo familiar, en base a documentos presentados.
- f) Al final de cada Ciclo Universitario o Técnico y año escolar de Bachillerato, el estudiante está obligado a presentar Certificación de Notas debidamente sellada y firmada por la institución educativa.
- g) No será permitido el cambio de Carrera Universitaria por más de una vez y para ello se deberá presentar la debida justificación a la Municipalidad quien determinará si amerita la beca.
- h) Deberán Inscribirse y Aprobarse en cada Ciclo Universitario las materias que comprende el Ciclo académico, según el Pensum de la Carrera Universitaria.
- i) No podrán ser beneficiarios en el Programa de Becas, más de un miembro por familia.

X



Alcaldía de Santa Ana



Alcaldía de Santa Ana



Avenida Indep Norte, entre calle Libertad y 2da Calle Poniente



2402 - 75



UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

Los Estudiantes solicitantes deberán presentar la documentación respectiva en los plazos señalados por el Administrador del Programa y el Equipo de Seguimiento y Monitoreo a Becarios.

**Art. 12.** La Municipalidad está en libertad de Conceder, Renovar o no, toda clase de Beca otorgada a los Estudiantes, así como solicitar a la Institución Educativa un Historial del mismo tanto Académico, Disciplinario o de otra naturaleza.

**Art. 13.** El otorgamiento del 20 % del total de Becas Municipales que aplique e ingrese cada año se dará a los hijos de empleados de la alcaldía, así como también a los empleados de la misma, los cuales se deberán de someter a los mismos criterios de selección, cumplir los deberes y obligaciones al igual que los demás jóvenes, sin goce de ningún privilegio. El Administrador del Programa de Becas fundamentará y resolverá los casos excepcionales que al no cumplir con algunos de los requisitos planteados en el presente reglamento, que se considere oportuno el otorgamiento o continuidad de una beca.

#### Tiempo de Adjudicación

**Art. 14.** La adjudicación de las Becas se hará al inicio de cada año académico; pero si en el transcurso quedaren una o más vacantes, podrán ser adjudicadas a otros estudiantes que cumplan con los requisitos del presente Reglamento.

**Art. 15.** El beneficio de la Beca aplicará únicamente hasta la obtención por primera vez del grado académico en la carrera seleccionada sea Técnico o Universitaria.

**Art. 16.** La Beca durará un Ciclo Universitario, año de Bachillerato o carrera Técnica y podrá ser renovada cada ciclo o año escolar, habiendo conocido el rendimiento Académico del Estudiante, el cual debe ser un promedio mínimo de 7.0, sin haber reprobado materias (a excepción de la valoración de algún caso que el Administrador considere necesario) como también de su situación socioeconómica. El estudiante que desea renovar su beca deberá presentar la constancia de Notas. del Ciclo Académico inmediato anterior Universitario, Técnico, y año de Bachillerato.

#### Deberes de los Beneficiarios del Programa de Becas

**Art. 17.** Son deberes de los Becarios mientras dure la vigencia de la Beca:





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
[www.santaana.gob.sv](http://www.santaana.gob.sv)

Cumplir con el Plan de Estudios en la carrera elegida y obtener la nota promedio global requerida para cada ciclo Universitario, así como no reprobado asignaturas.

Cursar cada año de Bachillerato o carrera Técnica, sin reprobado materia alguna (año en limpio).

Cumplir con las disposiciones que el Concejo Municipal, el Administrador del Programa de Becas y equipo de monitoreo y seguimiento a becarios dicten con relación a los procedimientos requeridos para la obtención o conservación de Becas.

Informar a los Psicólogos de monitoreo y seguimiento en un lapso no mayor de quince días hábiles el cambio de teléfonos y/o direcciones familiares y mejoras en la situación socio-económica del grupo familiar, así como cambio de carrera o de facultad, para la respectiva actualización de expediente.

e) Presentar el Pensum de la Carrera en que está matriculado.

f) Presentar hoja de inscripción de materias debidamente firmado y sellado por la institución educativa al inicio de cada ciclo (educación técnica y superior).

g) Presentar toda la documentación que el Administrador del Programa de Becas y el equipo de monitoreo y seguimiento estime conveniente en un lapso no mayor a 15 días después de haber sido solicitado por los mismos.

h) Asistir con puntualidad a las reuniones y actividades que programe el Administrador del programa de Becas y Psicólogos de Monitoreo y Seguimiento.

i) Cuando el becario no pudiese asistir a una actividad programada, deberá enviar a un representante mayor de edad con la respectiva justificación, que será analizada por los Monitores del Programa. El incumplimiento de los deberes antes descritos tendrá como consecuencia la retención del pago correspondiente, previa resolución del Administrador del Programa.

Art. 18. La Municipalidad llevará un Archivo (expediente) por cada uno de los estudiantes Becados y contendrá éste toda la documentación que dicte el Reglamento y otra que sea necesaria.





### Del Pago de Becas

**Art. 19.** El pago de las becas se realizará en la última semana de cada mes. La entidad encargada del pago de las mismas será la Tesorería de la Municipalidad, quien deberá responsabilizarse con el cumplimiento del plazo establecido en este Reglamento (A excepción de los casos en que haya retraso en los depósitos de fondos FODES) Una vez emitida la planilla de pago con su respectiva legalización, se contará con tres días hábiles para ser firmada por todos/as los beneficiarios del programa. El estudiante que no firmará la planilla en la fecha que corresponde, contará con tres días hábiles, para firmar en la Tesorería Municipal, de lo contrario se procederá a su respectiva cancelación y anulación de pago sin derecho a reembolso.

### Del Programa de la Beca.

**Art. 20.** La beca se pierde en los siguientes casos:

- a) No haber alcanzado el promedio mínimo requerido o reprobado una o más asignaturas por ciclo en Educación Técnica y Superior y por año en Educación Media (a excepción de casos que sean valorados por el Administrador del Programa de Becas).
- b) Por faltas Disciplinarias en la Institución Educativa o en el Municipio.
- c) Por comprobarse información falsa, ocultamiento o tergiversación en su solicitud y/o en cualquier otra información que el organismo competente demande.
- d) Por abandono de sus estudios sean estos de Bachillerato, Técnico o Universitario.
- e) Por reserva de matrícula (caso de estudiantes Universitarios y Técnico).
- f) Por no llevar la carga académica correspondiente a su plan de estudio (en el caso que haya reprobado asignaturas que sean pre requisito para las siguientes)
- g) Por mejoras económicas debidamente comprobadas.
- h) Por cambio de carrera universitaria por más de una vez o por no haber informado a la Municipalidad.





UNIDAD MUNICIPAL DE LA JUVENTUD



Alcaldía Municipal  
de **Santa Ana**  
www.santaana.gob.sv

i) Por dejar de residir en el Municipio (A excepción de algunos casos valorados por el Administrador del Programa de Becas.

j) Por no entregar la documentación solicitada y en el tiempo requerido. Por inasistencias frecuentes a las actividades establecidas, sin debida justificación.

k) Por faltas de respeto a las autoridades municipal.

l) Se perderá al salir mal evaluado en cuanto a responsabilidad y comportamiento, en aspectos que se estimen convenientes.

m) Y los demás que la Comisión de Becas estime convenientes.

**Art. 21.** El estudiante becario continuará gozando del beneficio de la beca si el promedio global alcanzado fuese menor de 7.0; previa evaluación favorable del Administrador del Programa de Becas.

**Prohibiciones Especiales.**

**Art. 22.** Ninguna clase de becas descritas anteriormente serán financiadas con fondos si estas no están previamente contempladas en el Presupuesto Vigente de la Municipalidad.

**Vigencia del Reglamento**

**Art. 23.** El presente Reglamento del Programa de Becas entrará en vigencia después de haber sido Aprobado por el Concejo Municipal, el cual cada año será de carácter obligatorio que el Administrador del Programa de Becas de la Municipalidad le dé seguimiento para su actualización.

**Explicación de Terminología.**

Entiéndase por carrera Técnica, aquella enseñanza que no tiene la calidad de Licenciatura u otro grado y que es proporcionada en Centro de Enseñanza reconocidos Oficialmente por el Ministerio de Educación, tales como: Computación, Mecánica Automotriz, Electricidad, Hotelería, etc. Toda beca de estudios de Educación Media, Técnico y Universitario será otorgada para toda clase de Centro de Estudios, sea este Nacional o Privado.



**ANEXO X: CARTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, POR LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS ESTUDIANTES EGRESADOS DE LA CARRERA ANTES MENCIONADA, OFRECIDA A LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA.**



Ing. Eduardo Antonio Marroquín Escoto  
Coordinador de la Carrera de Ingeniería Industrial  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Universidad de El Salvador  
Presente.

Es un gusto dirigirme a su persona en esta ocasión para manifestarle, de parte de la Municipalidad de Santa Ana, un sincero agradecimiento por la asistencia técnica que, hasta la fecha, se ha recibido de parte de los estudiantes Francisco José Alonzo Escobar, con número de carné AE10006, Claudia Karina Cerritos Marinero, con número de carné CM10108, y Christian Leonel Morales Rivas, con número de carné MR12068.

Los jóvenes mencionados anteriormente son estudiantes egresados de la carrera de Ingeniería Industrial, quienes se encuentran realizando su trabajo de grado bajo la supervisión de la Gerencia de Planificación, el cual consiste en la elaboración del Manual de Procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Social y Gerencia de Mantenimiento; así como en la presentación de aspectos de mejora de los procesos que la Clínica Municipal, Unidad Municipal de Juventud y Red Vial.

No cabe duda que este trabajo conjunto será de gran beneficio para la Municipalidad, ya que contribuirá a mejorar la organización de las unidades objeto de estudio, además, una vez los productos se encuentren finalizados, serán sometidos a la aprobación del Concejo Municipal, con lo cual la implementación de dichos instrumentos será de obligatorio cumplimiento, lo que a su vez permitirá mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Para los usos que los interesados estimen convenientes, se extiende la presente a los dos días del mes de febrero del año dos mil veintiuno.

  
Arq. Daniela Maria Reyes de Galarza  
Gerente de Planificación



VoBo.   
Lcdo. Julio César Meléndez Valenzuela  
Gerente General



**ANEXO XI: CARTA DIRIGIDA AL ASESOR DE TRABAJO DE GRADO, POR LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS ESTUDIANTES EGRESADOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, OFRECIDA A LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA.**



Ing. Raúl Aguilar Ruano  
Asesor de Trabajo de Grado  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Universidad de El Salvador  
Presente.

Es un gusto dirigirme a su persona en esta ocasión para manifestarle, de parte de la Municipalidad de Santa Ana, un sincero agradecimiento por la asistencia técnica que, hasta la fecha, se ha recibido de parte de los estudiantes Francisco José Alonzo Escobar, con número de carné AE10006, Claudia Karina Cerritos Marinero, con número de carné CM10108, y Christian Leonel Morales Rivas, con número de carné MR12068.

Los jóvenes mencionados anteriormente son estudiantes egresados de la carrera de Ingeniería Industrial, quienes se encuentran realizando su trabajo de grado bajo la supervisión de la Gerencia de Planificación, el cual consiste en la elaboración del Manual de Procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Social y Gerencia de Mantenimiento; así como en la presentación de aspectos de mejora de los procesos que la Clínica Municipal, Unidad Municipal de Juventud y Red Vial.

No cabe duda que este trabajo conjunto será de gran beneficio para la Municipalidad, ya que contribuirá a mejorar la organización de las unidades objeto de estudio, además, una vez los productos se encuentren finalizados, serán sometidos a la aprobación del Concejo Municipal, con lo cual la implementación de dichos instrumentos será de obligatorio cumplimiento, lo que a su vez permitirá mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Para los usos que los interesados estimen convenientes, se extiende la presente a los dos días del mes de febrero del año dos mil veintiuno.

  
Arq. Daniela María Reyes de Gato  
Gerente de Planificación



VoBo.   
Lcdo. Julio César Meléndez  
Gerente General



**MILENA**  
— ESCALÓN —  
ALCALDESA 2018 - 2021  
¡Primero Santa Ana!

## GLOSARIO

**Procedimientos Administrativos:** Conjunto de trámites, estructurados en fases, con una lógica de operaciones definida que soportan un proceso de negocio o expediente. Identifica el tratamiento completo de un expediente desde su inicio hasta su finalización.

**Entidades públicas:** Son organismos establecidos por una legislación específica, la cual determina los objetivos de las mismas, su ámbito de acción y sus limitaciones.

**Manuales administrativos:** son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

**Gobierno municipal:** Es el que ejerce su poder sobre un Municipio, mínima unidad político administrativa dentro de un estado nacional,

**Ordenamiento jurídico:** Es el conjunto del derecho de una sociedad, es decir, el conjunto de normas jurídicas que rigen en un lugar determinado en una época concreta.

**Administración Municipal:** Organización y conjunto de individuos de un ayuntamiento, encargado de la conservación y del buen régimen de los servicios públicos municipales, sean explotados directamente o por concesión.

**Servicios públicos municipales:** Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad.

**Proceso administrativo:** Conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

**Administración pública:** Es la actividad administrativa que realiza el Estado para satisfacer sus fines, a través del conjunto de organismos que componen la rama ejecutiva del Gobierno y de los procedimientos que ellos aplican, así como las funciones administrativas que llevan a cabo los otros órganos y organismos del Estado.

**Ciencia de la administración:** Llamada también ciencia de la gestión, es el estudio que se dedica a tratar de explicar las formas de organización humanas relativas al mundo laboral, como son las empresas, pero también a otras estructuras administrativas como son diversos tipos de asociaciones e incluso redes mucho más extensas y complejas como son las administraciones locales, regionales, nacionales o incluso supranacionales (aquellas que conectan a varios países).

**Derecho Administrativo:** Es la rama del derecho público que regula la organización, funcionamiento, poderes y deberes de la Administración pública y las consiguientes relaciones jurídicas entre la Administración y otros sujetos. Se trata, por lo tanto, del ordenamiento jurídico respecto a su organización, sus servicios y sus relaciones con los ciudadanos.

**Estructura Organizacional:** Se conoce como estructura organizacional a las formas de organización interna y administrativa de una empresa u organización. Esto incluye también el reparto del trabajo en áreas o departamentos determinados según esa misma estructura.