



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA OFICINA DE LIBRE
ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA-OLAIP-**



MUNICIPALIDAD DE
PARRAMOS
CHIMALTENANGO
ADMINISTRACIÓN 2020-2024



Índice

Contenido	Página
Introducción	3
Conceptos, Objetivo General y Específicos	4
Simbología	5
Procedimientos	6
Llamadas telefónicas	7
Atención al visitante	8
Recepción de solicitudes de información	9
Respuesta de solicitud de información.	10
Entrega de respuesta al interesado	11
Análisis y resolución de expediente	12-13
Anexos	14-16
Glosario	17-18



INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos es producto de la necesidad de un instrumento guía que estandarice la realización de los procedimientos normados en la Municipalidad de Parramos, Chimaltenango.

Constituye el instrumento que cumple aspectos legales vigentes de la legislación guatemalteca, con el alcance del registro e interpretación los procedimientos que se realizan en la administración Municipal y que de forma directa involucra a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública - OLAIP.

Desvela el aprovechamiento del presente **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**, por ser un instrumento de fácil interpretación y aplicación en la constante modernización de la administración actual.

La actual administración tiene la meta de contar Manuales de Procedimientos administrativos para las distintas Direcciones y oficinas atendiendo los principios de, Eficiencia y eficacia, citada guía administrativa orienta la búsqueda de la excelencia.



Conceptos

Procedimientos: Es la descripción de operaciones. Es la presentación escrita en forma narrativa y secuencial de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en que consiste, cuándo, cómo y dónde, con qué y en cuanto tiempo se realiza.

Cuando la descripción del procedimiento es general y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.

Si es una descripción detallada dentro de la unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación, codificar las operaciones y con ello simplificar su comprensión e identificación.

Proceso: son las fases o etapas secuenciales e interdependientes, que se orientan a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y satisface una necesidad.

Manual: los manuales son una herramienta para las organizaciones que facilitan el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Constituyen el instrumento de comunicación de la organización

Manual de procedimientos

Estos se orientan a recoger sistemáticamente los procedimientos que faciliten al personal de la organización cumplir con las actividades y como deben ser desarrolladas. Por lo que la descripción debe ser actualizada, clara y concisa en las fases contenidas en cada proceso y de las actividades que influyen en el procedimiento.

Objetivo General

Presentar una información ordenada, secuencial y detallada de las operaciones de los puestos de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, precisando la participación en las operaciones y los formatos a usar.

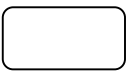
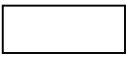





Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para coadyuvar a la OLAIP a realizar sus actividades.
- Proveer un manual técnico práctico, optimizando la implementación de los procedimientos para facilitar su trabajo; y
- Optimizar los procedimientos para alcanzar el trabajo eficaz y eficiente.



Simbología

Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, presentándose las más usadas.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminal	Indicará el principio y el fin del proceso o procedimiento.
	Operación	Describirá la actividad o tarea a desarrollar
	Decisión alternativa	Indica el punto dentro de flujo en que son posibles cambios alternativos, dependiendo de una condición dada.
	Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Definiendo la secuencia del proceso.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que éste se pueda desarrollar.
	Conector	Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro, dentro de la misma página o páginas. Lleva inserto un número.
	Conector de página	Representa una conexión de un paso de fin de página con el inicio de la siguiente, donde continúa el diagrama de flujo, lleva inserta una letra.



Procedimientos

Esta parte contiene la **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**, para obtener lineamientos justos, que definan las actividades de cada puesto de trabajo, para acoplar las necesidades.

Las actividades de los puestos de trabajo se clasifican por un código alfa numérico, el cual contiene cinco letras que identifican a la dependencia municipal y dos números que identifican el procedimiento dentro de la dependencia; permitiendo en el futuro ingresar nuevas dependencias y en ella nuevos procedimientos.

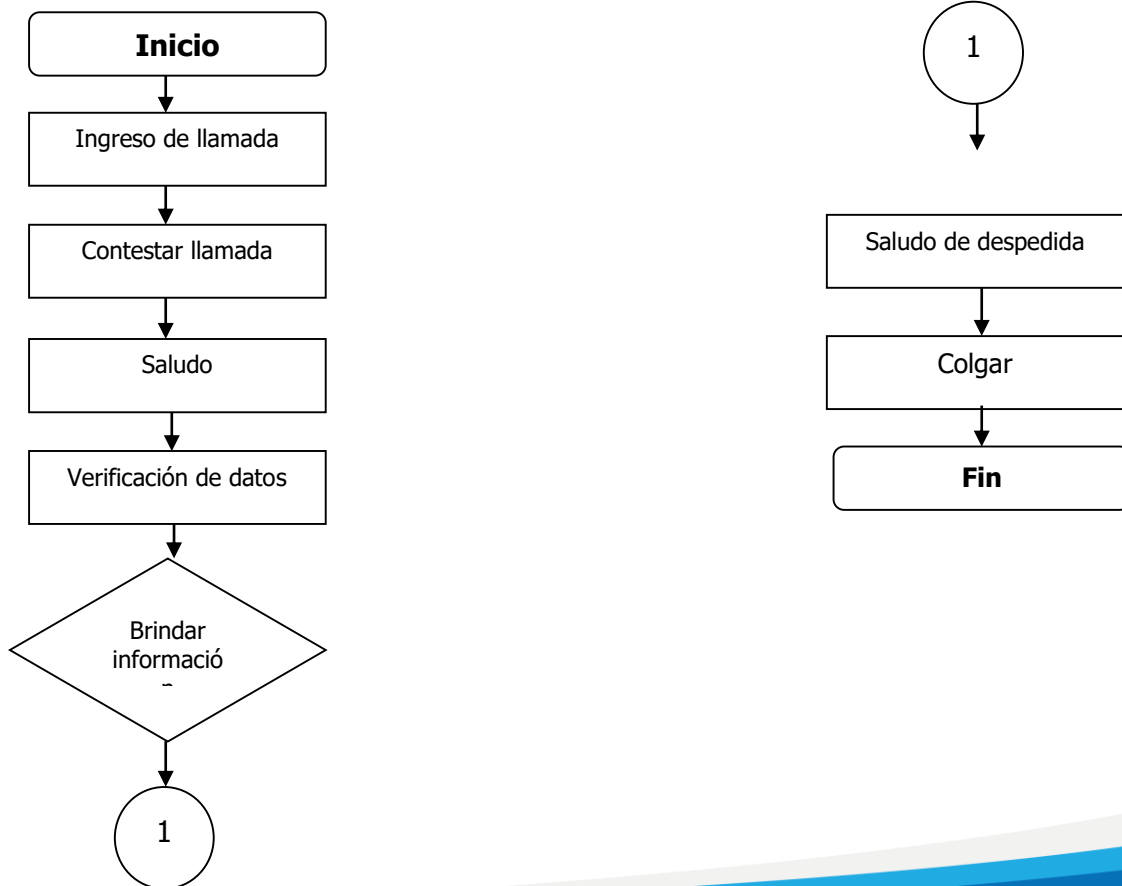
Código	Nombre de Dependencia	Código	Procedimiento
OLAIP	Oficina de Libre Acceso a la Información Pública	01	Llamadas telefónicas.
		02	Atención al Visitante.
		03	Recepción de solicitudes de información.
		04	Respuesta de solicitud de información.
		05	Entrega de respuesta al interesado
		06	Análisis y Resolución de expediente.



Manual de Procedimientos		
Municipalidad de Parramos		
Departamento de Chimaltenango		
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha:	10-2021
	Código: OLAIP-01	
Elaboró: P Y Q Asesores	Revisó: Encargado OLAIP	Autorizó: Concejo Municipal

Código-OLAIP-01-Llamadas Telefónicas

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Ingreso de llamada	Interesado	10 seg.
2	Contestar la llamada	Encargado(a) OLAIP	10 seg.
3	Saludo	Encargado(a) OLAIP	30 seg.
4	Verificar datos solicitados	Encargado(a) OLAIP	02 min.
5	Brindar información	Encargado(a) OLAIP	02 min.
6	Saludo de despedida	Encargado(a) OLAIP	20 seg.
7	Colgar	Encargado(a) OLAIP	10 seg.
	Dependerá del tipo de llamada	Total de Tiempo	5 min. 30 seg.

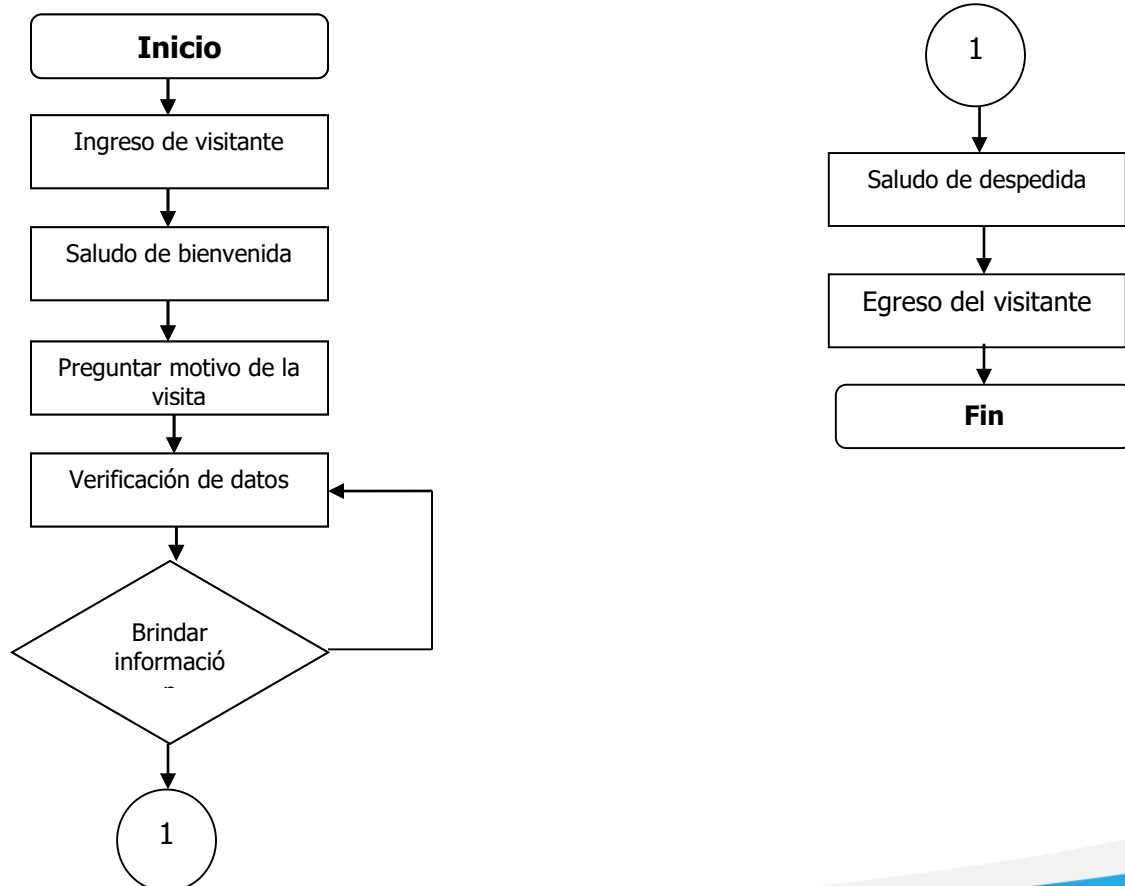




Manual de Procedimientos		
Municipalidad de Parramos		
Departamento de Chimaltenango		
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha:	10-2021
	Código: OLAIP-02	
Elaboró: P Y Q Asesores	Revisó: Encargado OLAIP	Autorizó: Concejo Municipal

Código-OLAIP-02-Atención al Visitante

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Ingreso de visitante	Interesado	1 min.
2	Saludo de bienvenida	Encargado(a) OLAIP	1 min.
3	Preguntar el motivo de la visita	Encargado(a) OLAIP	2 min.
4	Verificar datos	Encargado(a) OLAIP	3 min.
5	Brindar información	Encargado(a) OLAIP	2 min.
6	Saludo de despedida	Encargado(a) OLAIP	1 min.
7	Egreso del visitante	Interesado	1 min.
	Dependerá del tipo de visita	Total de Tiempo	11 min.

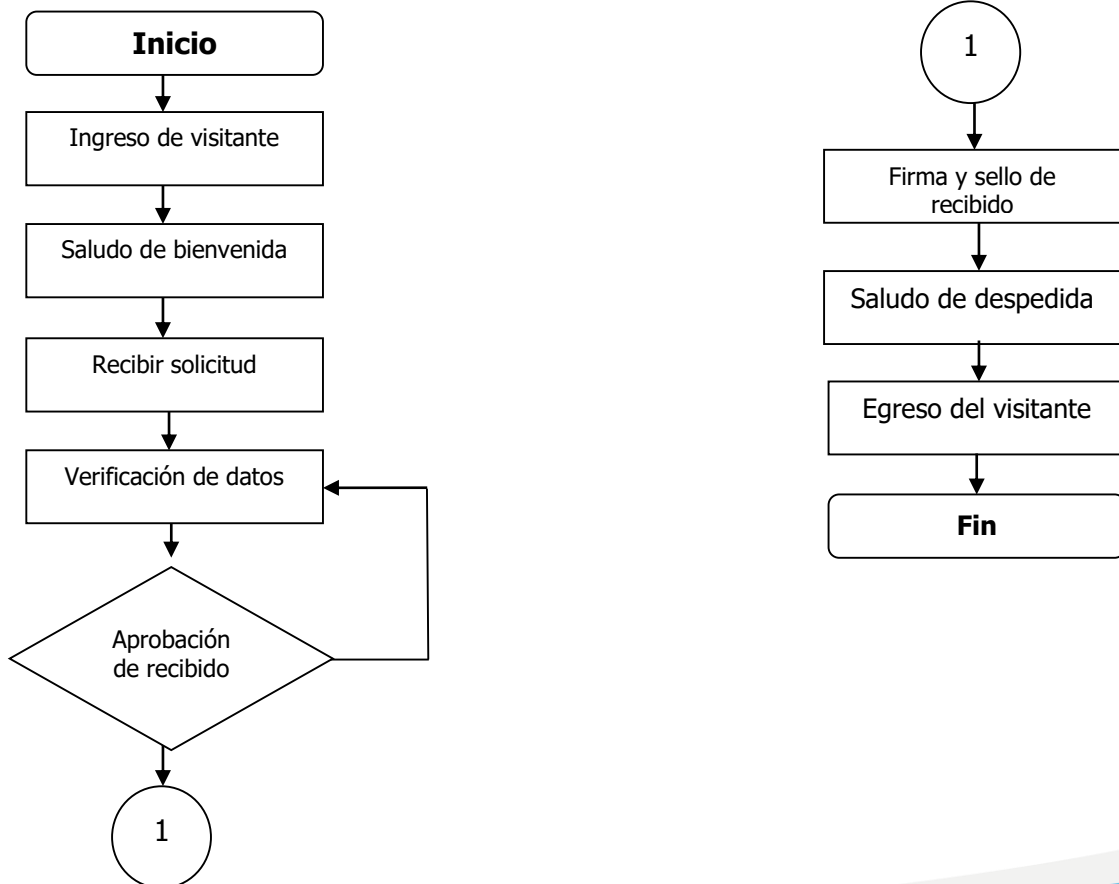




Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Parramos	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha:	10-2021
	Código: OLAIP-03	
Elaboró: P Y Q Asesores	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Concejo Municipal

Código-OLAIP-03-Recepción de Solicitudes de Información(s/Decreto 57-2008)

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Ingreso de visitante	Interesado	1 min.
2	Saludo de bienvenida	Encargado(a) OLAIP	1 min.
3	Recibir solicitud de información	Encargado(a) OLAIP	2 min.
4	Verificar datos	Encargado(a) OLAIP	3 min.
5	Aprobación de recepción de solicitud	Encargado(a) OLAIP	1 min.
6	Firmar y sellar copia de recibido	Encargado(a) OLAIP	2 min.
7	Saludo de despedida	Encargado(a) OLAIP	1 min.
8	Egreso del visitante	Interesado	1 min.
	Dependerá de tipo de información solicitada	Total de Tiempo	11 min.

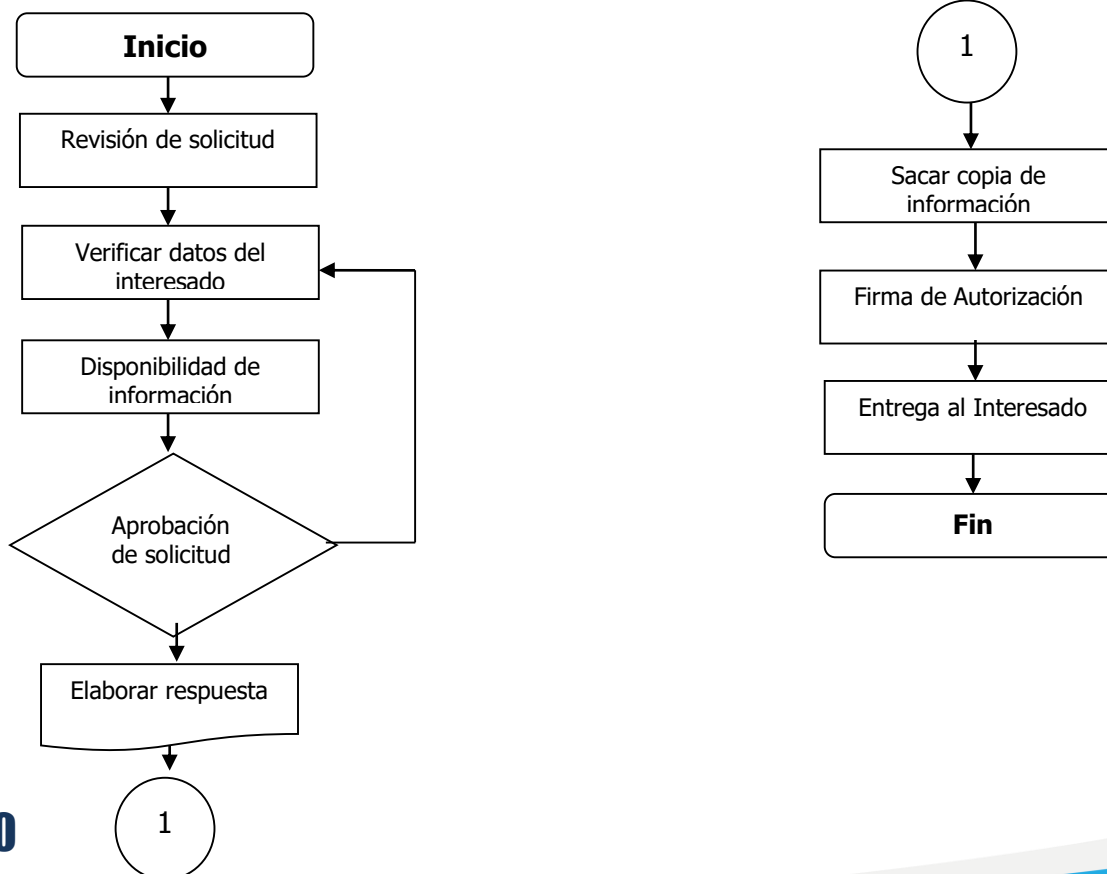




Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Parramos	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha:	10-2021
	Código: OLAIP-04	
Elaboró: Asesor Manuales Administrativos	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Concejo Municipal

Código-OLAIP-04-Respuesta de Solicitud de Información (s/Decreto 57-2008)

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Revisión de solicitud	Interesado	1 min.
2	Verificar datos del interesado	Encargado (a) OLAIP	2 min.
3	Verificar si la información solicitada está disponible	Encargado (a) OLAIP	5 min.
4	Aprobación de solicitud	Encargado (a) OLAIP	2 min.
5	Elaborar respuesta a solicitud	Encargado (a) OLAIP	3 min.
6	Sacar copia de la información solicitada	Encargado (a) OLAIP	5 min.
7	Firmar y sellar la información	Encargado (a) OLAIP	1 min.
8	Entrega de información al interesado	Interesado	1 min.
	Dependerá del tipo de información solicitada	Total de Tiempo	20 min.

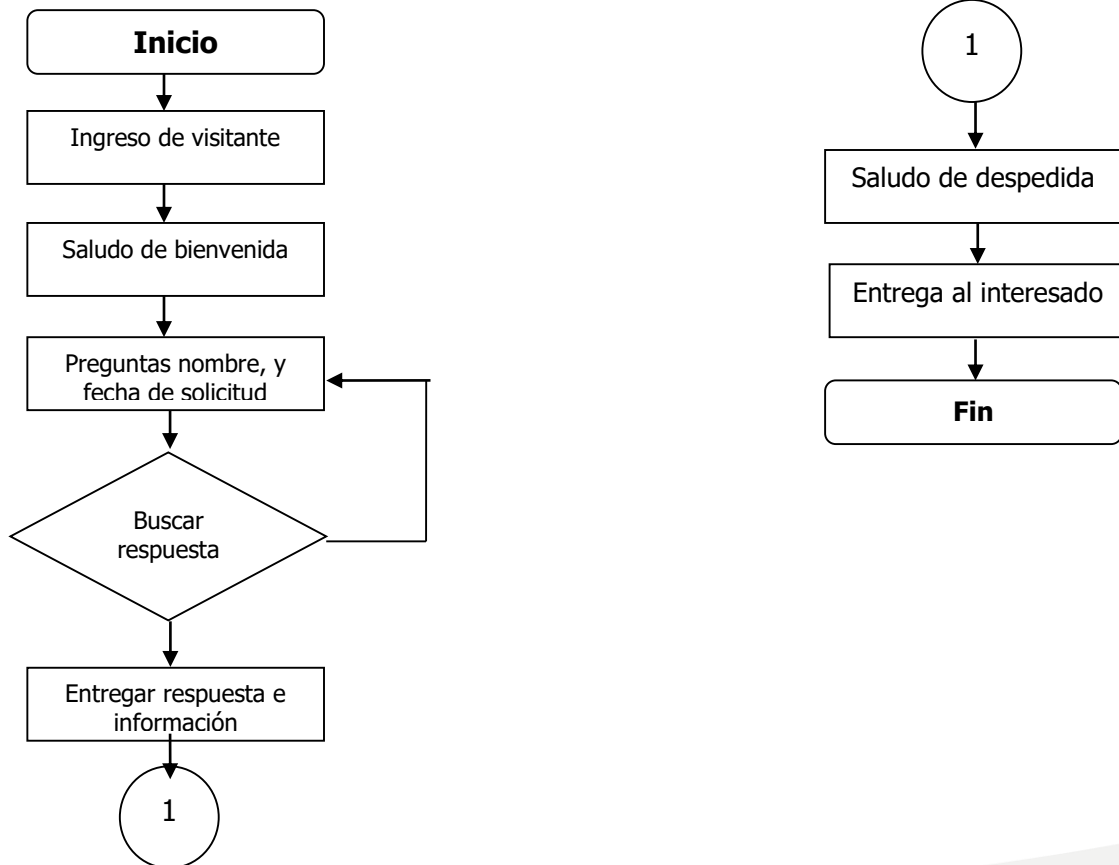




Manual de Procedimientos		
Municipalidad de Parramos		
Departamento de Chimaltenango		
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha:	10-2021
	Código: OLAIP-05	
Elaboró: P Y Q Asesores	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Concejo Municipal

Código-OLAIP-05-Entrega de Respuesta al Interesado

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Ingreso de visitante	Interesado	1 min.
2	Saludo de bienvenida	Encargado(a) SLAIP	1 min.
3	Preguntas Nombre y fecha de solicitud	Encargado(a) SLAIP	2 min.
4	Verificar datos	Encargado(a) SLAIP	3 min.
5	Buscar respuesta a solicitud	Encargado(a) SLAIP	1 min.
6	Entregar respuesta e información solicitada	Encargado(a) SLAIP	2 min.
7	Saludo de despedida	Encargado(a) SLAIP	1 min.
8	Egreso del visitante	Interesado	1 min.
	Dependerá de tipo de información solicitada	Total de Tiempo	11 min.

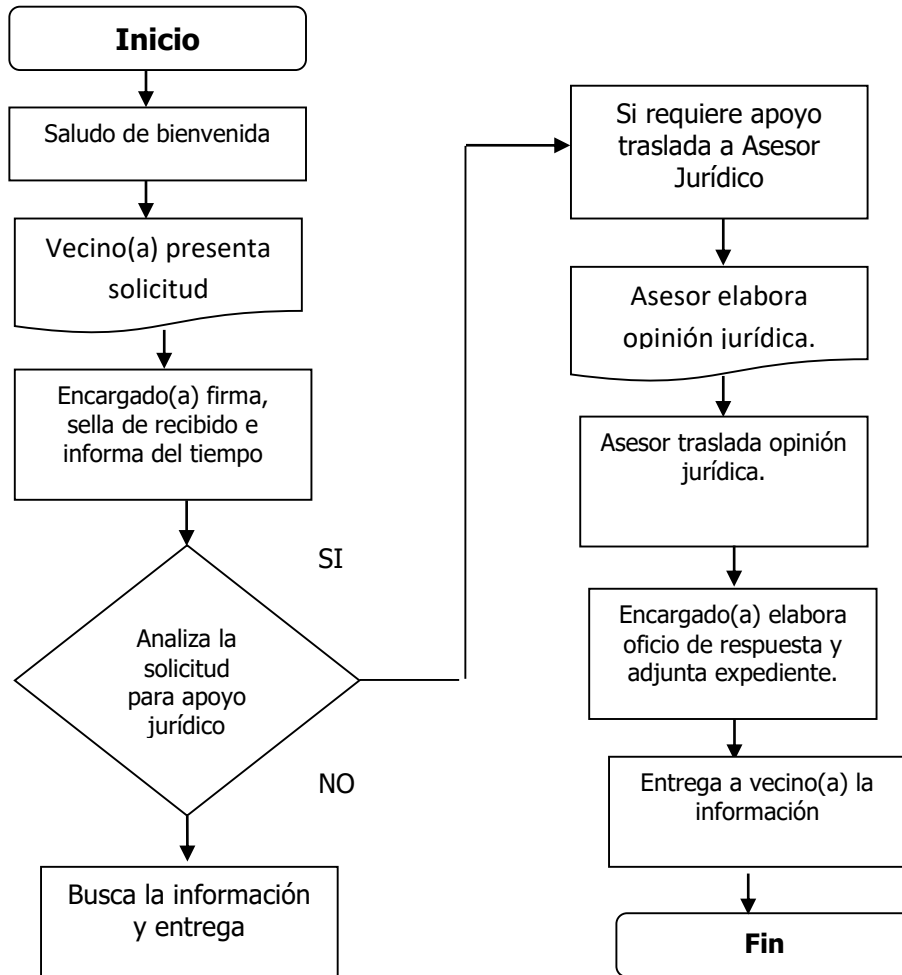




Manual de Procedimientos		
	Municipalidad de Parramos	
	Departamento de Chimaltenango	
Departamento: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. OLAIP	Fecha:	10-2021
	Código: OLAIP-06	
Elaboró: P Y Q Asesores	Revisó: Encargado(a) OLAIP	Autorizó: Concejo Municipal

Código-OLAIP-06-Análisis y Resolución de expediente.

Inicio			
No. Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
1	Realiza saludo de bienvenida	Encargado(a) OLAIP	Min
2	Presenta solicitud	Vecino(a)	Min
3	Firma y sella de recibido e informa que deberá presentarse en 10 días	Encargado(a) OLAIP	Min
4	Analiza la solicitud	Encargado(a) OLAIP	Min
5	Si no requiere asesoría legal gestiona la información	Encargado(a) OLAIP	Min
6	Si requiere asesoría legal traslada a Asesor Legal	Encargado(a) OLAIP	Min
7	Elabora opinión Jurídica	Asesor Jurídico	Min
8	Traslada opinión Jurídica a Encargada de OLAIP	Asesor Jurídico	Min
9	Elabora oficio de respuesta y adjunta a expediente	Encargado(a) OLAIP	Min
10	Entrega a vecino Información	Encargado(a) OLAIP	MIN
	Tiempo aproximado		10 días





ANEXOS

SOLICITUD POR ESCRITO

Parramos, a los _____ días del mes de _____ del año _____

Señor (a) Alcalde(a) Municipal
Municipalidad de Parramos
Su Despacho

Atención: Información Pública

Estimado Sr. (a) Alcalde (sa):

Atentamente; **SOLICITO:**

Esperando su respuesta.

Agradeciendo su amable atención y comprensión.

Atentamente,

Nombre del solicitante

No. DPI

Firma
No. de teléfono



**OFICIO DE SOLICITUD DIRIGIDO A LAS DIFERENTES
DIRECCIONES/UNIDADES/JEFATURAS**

OFICINA DE INFORMACION PÚBLICA

Oficio No. 0000

Parramos, a los ____ días del mes ____ del año ____

Señor(a)
Director(a)
Municipalidad de Parramos
Presente

Estimado señor(a)

Por este medio traslado a usted la solicitud enviada por: _____, relacionada a la Ley de Libre Acceso a la información y **SOLICITO** sea atendido según lo expuesto en la solicitud en el numeral 3 y 4, es mi deber recordarle que, según la referida ley, contamos con diez (10) días hábiles para regresar al interesado la información solicitada, la que deberá remitir a esta oficina lo antes posible.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente me suscribo de usted.

Atentamente;

Encargado(a) LAIP



OFICIO DE SOLICITUD DIRIGIDO A ASESOR JURIDICO

OFICINA DE INFORMACION PÚBLICA

Oficio No. 0000

Parramos, a los ____ días del mes ____ del año ____

Licenciado(a)
Asesor Jurídico
Municipalidad de Parramos
Presente

Estimado señor(a)

Por este medio traslado a usted la solicitud enviada por: _____, relacionada a la Ley de Libre Acceso a la información y a la vez SOLICITO OPINIÓN JURIDICA para resolver las preguntas de la solicitud.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente me suscribo de usted.

Atentamente;

Encargado(a) OLAIP



Glosario

1. **Alerta:** Un aviso o nota por escrito que se envía a cualquier área de trabajo de la Municipalidad o a las autoridades para advertir sobre situaciones como el vencimiento de plazos de respuesta y provocar acciones concretas que eviten el incumplimiento de la LAIP.
2. **Cedula de Notificación:** Documento mediante el cual un funcionario comunica al interesado una resolución administrativa o judicial.
3. **Ciudadano:** Equivalente del término Sujeto activo, que está definido en la LAIP y se refiere a toda persona, individual o jurídica, pública o privada, que tiene derecho a solicitar, acceder y obtener la información pública que hubiere solicitado conforme a lo establecido en la Ley.
4. **Derecho de Acceso a la Información Pública:** El derecho que tiene toda persona para tener acceso a la información generada, administrada o en poder de los sujetos obligados descritos en la presente ley, en los términos y condiciones de la misma.
5. **Derechos Humanos:** Son aquellas libertades, facultades, instituciones a reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que se deben garantizar a toda persona en virtud de su condición humana. Son independientes de factores particulares como el estatus, edad, sexo, etnia a nacionalidad.
6. **Enlace:** En el contexto de la LAIP y su aplicación a las municipalidades, se dice de un funcionario que pertenece a una dependencia o área de trabajo de la municipalidad y que es el contacto de la Unidad de Información Pública encargado de responder las solicitudes de información, mantener actualizada la información pública de oficio y dar acceso a la información pública que esté bajo custodia. Cuando la Municipalidad cuente con dependencias alejadas de la cabecera municipal, como las alcaldías auxiliares, el funcionario que asuma este rol podrá orientar y recibir solicitudes para facilitar el procedimiento.
7. **Información Pública:** Es la información en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración.
8. **Libro de Conocimiento:** Documento legalizado o aceptado por una institución para registrar acciones, tales como la entrega legal o sustancial de documentos u objetos a otra persona por una petición previa. En él se anota también el nombre de la



persona que entrega, se registra la firma de quien recibe, y se escribe la fecha, hora y lugar de la entrega.

9. **Máxima Autoridad/Titular del sujeto obligado:** Es la persona que ocupa el cargo unipersonal u órgano colegiado que, dentro del organigrama de la entidad, ostenta en última instancia el poder y tiene la capacidad de dirigir las acciones a desarrollar y de enmendar aquellas que puedan contrariar los principios y fines de las instituciones. En el contexto de este documento se habla de la máxima autoridad del gobierno municipal que es el Concejo Municipal.
10. **Numero correlativo.** Numero secuencial que sigue el orden natural de los números. En el contexto de la LAIP, se usa para identificar una solicitud de información, y para hacer referencia a ella en resoluciones sobre esa solicitud y otros documentos.
11. **Orden de pago:** Documento que indica la cantidad de dinero que se debe pagar por algún bien o servicio recibido en la Municipalidad.
12. **Procedimiento:** método claramente definido que siempre se debe ejecutar de la misma forma para realizar un trabajo de manera correcta.
13. **Proceso:** Conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con un fin determinado. Un proceso puede tener varios procedimientos.
14. **Resolución:** Acto, hecho o declaración que decide sobre un asunto, ya sea en lo judicial o administrativo.