



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECÓNICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN PUJILÍ DEL PROCESO AGREGADO DE VALOR: DIRECCIÓN  
DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DESARROLLO COMUNITARIO”**

**AUTORES:  
ANDRADE ANGEL  
MOYA MARIO**

**Latacunga, Abril del 2012**

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES

- **Introducción:**

---

Orienta la operación de la estructura organizacional del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

---

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Mejora la gestión municipal:

- Optimización de recursos.
  - Describe las actividades, responsables y tiempos que integran cada proceso.
  - Presentación Gráfica.
- 

Orientado a los servidores públicos de la municipalidad.

Debe permanecer en las áreas de trabajo y someterse a una actualización permanente.

---

# • **Justificación e Importancia del Proyecto**

---

Afianza los compromisos que tiene la institución con la ciudadanía:

- Agilitando el trabajo de la Administración.
- Mejorando la calidad del servicio.
- Optimizando tiempos y recursos.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

Actualmente en la municipalidad existen procesos prolongados y dificultosos, los cuales generan pérdida de tiempo y costos innecesarios.

---

Regulará y mejorará las actividades que realizan los funcionarios en cada uno de los departamentos.

---

- **Objetivos**

---

**Objetivo  
General**

Elaborar un Manual de Procedimientos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Pujilí del Proceso Agregado de Valor: Dirección de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario, que permita identificar las tareas específicas de cada Unidad, para alcanzar un excelente desempeño laboral, reduciendo tiempos muertos, duplicidad de actividades y mejora de la comunicación y coordinación entre sus funcionarios.

---

- **Objetivos**

---

Definir el Marco Teórico que respaldará la elaboración del Proyecto sobre el Manual de Procedimientos.

---

**Objetivos  
Específicos**

Realizar el levantamiento de procesos que se ejecutan actualmente en la Dirección de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí.

---

Diseñar un Manual de Procedimientos que maximice la eficiencia en la realización de las tareas que desarrollan los funcionarios en cada una de las Unidades de la Dirección de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario.

---

# CAPÍTULO II

## MARCO TEÓRICO

---

### **Manuales**

Es un documento que sirve para mejorar la comunicación y coordinación de la organización transmitiendo en forma ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para el desempeño de las tareas.

---

### **Importancia**

Ofrece una información completa (objetivos, normas, políticas y procedimientos de la organización).

---

Es de utilidad para detectar fallas en el desarrollo de los procesos.

---

Herramienta para capacitar al nuevo personal en el proceso de inducción.

---

---

## **Procedimientos**

Es el método para ejecutar una tarea específica, consta de una serie de labores concatenadas que constituye una sucesión cronológica del modo de ejecutar un trabajo.

---

---

## **Importancia**

Permiten organizar las actividades de forma coordinada y secuencial.

---

Proporcionan la información necesaria para realizar las actividades que componen un proceso.

---

---

## **Manuales de Procedimientos**

Es un guía donde se describe las actividades que se ejecutan en los diferentes procesos de trabajo efectuados en las diversas áreas de la empresa.

---

---

## **Importancia**

Se detalla las actividades que conforman un proceso específico, definiendo la competencia de cada unidad.

---

Aumenta la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben y no deben hacer, facilitando la identificación de fallas en el proceso.

---



- **Objetivos del Manual de Procedimientos**

---

Precisar la secuencia lógica de las actividades y quienes las realizan con el fin de detectar: posible duplicidad de funciones o deficiencias en el proceso.

---

Definir una estructura organizacional de acuerdo a los puestos existentes para mejorar la productividad y reducir tiempo y recursos para la organización.

---

Tener una guía para la inducción de nuevo personal al puesto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar. Así como permitir que se pueda evaluar la productividad y efectividad del empleado en el puesto (Valuación de Desempeño) e identificar las desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades de manera fácil y expedita

---

- **Ventajas del Manual de Procedimientos**

---

Establecen de manera formal los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades en cada área.

---

Permiten que el personal operativo y administrativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.

---

Describen en forma detallada las actividades de cada puesto y sus formatos a utilizar facilitando la interrelación con otras áreas de trabajo.

---

- **Diagrama de Flujo**

---

Es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado.

---

**Importancia:**











Permite identificar fácilmente los problemas y las oportunidades de mejora.

---

Se puede apreciar los pasos repetitivos, duplicidad de funciones, cuellos de botella y puntos de decisión.

---

# Simbología ANSI utilizada en los Diagramas

SÍMBOLO	REPRESENTACIÓN
	Inicio o termino
	Actividad
	Documento
	Actividad con documento
	Decisión o alternativa
	Archivo
	Disco magnético
	Conector de página
	Conector
	Dirección de flujo o línea de unión

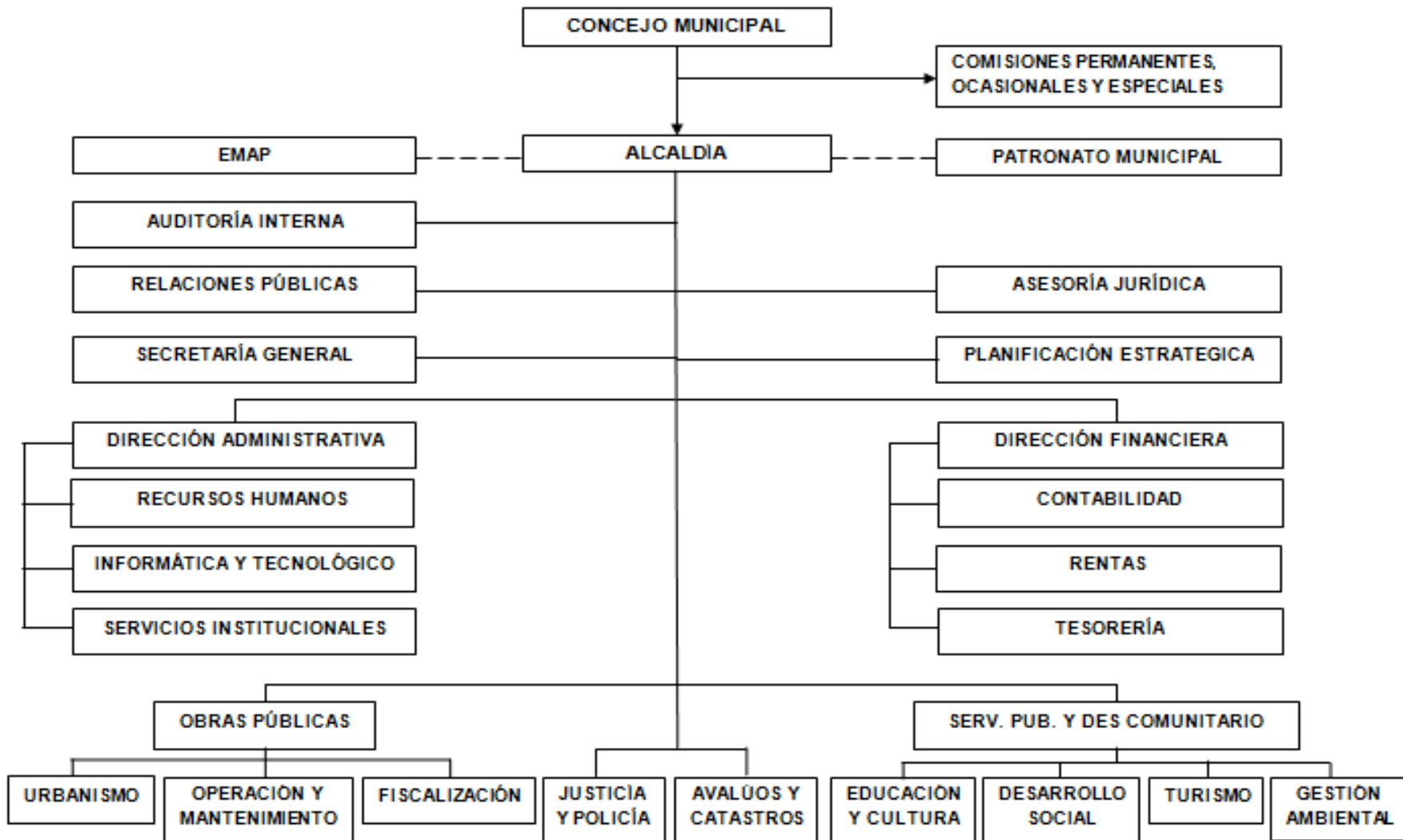
# **CAPITULO III Y IV**

**LEVANTAMIENTO Y PROPUESTA DEL  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
GADM DEL CANTÓN PUJILÍ DEL  
PROCESO AGREGADO DE VALOR:  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y  
DESARROLLO COMUNITARIO**

## **PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

- **DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS Y DESARROLLO COMUNITARIO (S.P.D.C)**
- **DESARROLLO SOCIAL (D.S.)**
- **GESTIÓN AMBIENTAL (G.AMB.)**
  - **Inspectoría de Higiene (G.AMB.-A)**
  - **Comisaría de Salud (C.S)**
- **EDUCACIÓN Y CULTURA (E.C.)**
  - **Biblioteca (BIBL.)**
- **TURISMO (T.U.R.)**

# Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí



# Proyecto de Desarrollo Deportivo y Recreativo

---

## Situación Actual Producto N° 3

---

## Propuesto Producto N° 3

---

### **Base legal ( Constitución Política del Ecuador - 2008)**

**Art. 24.-** Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa.

---



# Proyecto de Desarrollo Deportivo y Recreativo

<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>TOTAL REDUCIDO</b>
<b>19874 min</b>	<b>5521 min</b>	<b>14353 min</b>
<b>41 días</b>	<b>12 días</b>	<b>29 días</b>
<b>76 pasos</b>	<b>36 pasos</b>	<b>40 pasos</b>

# Proyectos de Protección Ambiental

---

## Situación Actual Producto N° 4

---

## Propuesto Producto N° 4

---

### **Base legal ( COOTAD )**

**Artículo 136.- Ejercicio de las competencias de gestión ambiental.-** De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución, el ejercicio de la tutela estatal sobre el ambiente y la corresponsabilidad de la ciudadanía en su preservación, se articulará a través de un sistema nacional descentralizado de gestión ambiental, que tendrá a su cargo la defensoría del ambiente y la naturaleza a través de la gestión concurrente y subsidiaria de las competencias de este sector, con sujeción a las políticas, regulaciones técnicas y control de la autoridad ambiental nacional, de conformidad con lo dispuesto en la ley. (...)

---

# Proyectos de Protección Ambiental

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTA	TOTAL REDUCIDO
<b>33018 min</b>	<b>14869 min</b>	<b>18149 min</b>
<b>69 días</b>	<b>31 días</b>	<b>38 días</b>
<b>77 pasos</b>	<b>61 pasos</b>	<b>16 pasos</b>

# CAPÍTULO V

---

## **Conclusiones**

Se realizó el Estudio Preliminar del Proceso Agregado de Valor: Dirección de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario mediante entrevistas y la elaboración de fichas de campo, en donde se pudo identificar y describir las actividades, funcionarios responsables, departamentos y tiempos que intervienen en el desarrollo de los procesos, evidenciando la existencia de duplicidad de funciones, desconocimiento de las responsabilidades de los funcionarios, presencia de tiempos muertos en la elaboración y ejecución de proyectos e inexistencia de un organigrama estructural en el Área.

---

---

## **Conclusiones**

El Manual de Procedimientos propuesto está estructurado en forma clara, ordenada, secuencial y lógica facilitando su comprensión y manejo en el momento deseado, sirve como guía en el desempeño diario de las actividades de los actuales y futuros funcionarios, mejorando sus procedimientos, optimizando tiempos de ejecución y mejorando la comunicación e interacción entre unidades y departamentos, lo cual contribuye a la entrega de servicios de calidad a la ciudadanía y el desarrollo del Cantón.

---

# Recomendaciones:

---

Solicitar al Legislativo Municipal, acoger el **Art. 384.- Delegación y Avocación de la COOTAD**, en donde se expresa que el Director Administrativo podrá conocer, autorizar y certificar los requerimientos de compra hasta \$ 5221,85 sin previa notificación al Alcalde.

---

La implementación de un sistema informático que permita la tramitación de documentos rápidamente y de forma segura, con el objetivo de reducir tiempos y agilizar el desarrollo de los procesos.

---

La creación de una agenda por parte del Alcalde para la atención de los trámites internos destinando días específicos para este propósito.

---

# Recomendaciones:

---

A los funcionarios de la Dirección verificar la partida presupuestaria y constatar el monto en el Plan Anual de Compras, previa elaboración del Proyecto con el fin de evitar la desaprobación del mismo.

---

Crear el puesto de Inspectoría de Saneamiento Ambiental y de Asistente de la Unidad de Gestión Ambiental, con el propósito de mejorar el servicio de saneamiento en la ciudad y dar apoyo en la elaboración de Planes y Proyectos de beneficio ambiental.

---

Se considere implementar la propuesta del Manual de Procedimientos y socializarlo con todos los funcionarios y empleados del GAD Municipal del Cantón Pujilí para que la utilicen como una matriz guía que regule los pasos y actividades de los diferentes procesos, a fin de orientar laboralmente a los funcionarios.

---

GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN

