



MANUAL DE ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Municipalidad de Morales, Izabal.



HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

| TÍTULO | | |
|---|-------------------|----------------|
| MANUAL DE ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES | | |
| DIRECCIÓN DE OPERACIONES | | |
| CÓDIGO | FECHA | VERSIÓN |
| 04 | 31/12/2021 | 1.1 |
| | | |

| REALIZADO POR | PUESTO | FECHA | FIRMA |
|---|---|--------------|--------------|
| Carlos Sen Chacón | Jefe de Personal | 31/12/2021 | |
| REVISADO POR | | FECHA | FIRMA |
| Licda. Amparo del Rosario Aldana Romero | Gerente Municipal | 30/04/2022 | |
| APROBADO POR | | FECHA | FIRMA |
| Lic. Maynor David Portillo Vásquez y Honorable Concejo Municipal | Alcalde Municipal y Honorable Concejo Municipal | 31/05/2022 | |



ÍNDICE

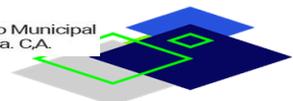
| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| I. CAPITULO I | 2 |
| 1. Aspectos Generales | 2 |
| 1.1 Objetivos | 2 |
| 1.1.1 General | 2 |
| 1.1.2 Específicos | 2 |
| 1.2 Marco Legal | 2 |
| 1.2.1 Legislación de Carácter General | 3 |
| 1.2.2 Legislación en Materia Administrativa | 3 |
| 1.3 Marco estratégico | 3 |
| 1.3.1 Misión | 3 |
| 1.3.2 Visión | 3 |
| 1.3.3 Valores | 3 |
| II. CAPITULO II | 7 |
| 2.1. Estructura Organizativa | 7 |
| 2.2. Dirección de Operaciones | 7 |
| 2.3. Organigrama | 8 |
| 2.4. Descripción de Puestos y Funciones | 9 |
| 2.4.1 <i>Director (a) de Operaciones</i> | 9 |
| 2.4.2 <i>Auxiliar del Área Administrativa</i> | 12 |



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Operaciones es una dependencia de tercer nivel que ejerce su jurisdicción y competencia en materia administrativa, a la cual están supeditadas todas las dependencias de la Municipalidad, de acuerdo con las funciones otorgadas por la autoridad superior y las establecidas en el presente Manual.

Es la encargada de implementar los objetivos estratégicos de la empresa, gestionando los recursos necesarios para desarrollar, producir y distribuir bienes o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.



I. CAPITULO I

1. Aspectos Generales

1.1 Objetivos

En el marco de referencia anterior los objetivos de este Manual, son los siguientes:

1.1.1 General

Contar con un manual de funciones y descripción de puestos como un instrumento técnico orientado a establecer las actividades que cada servidor público debe realizar en cumplimiento a las atribuciones asignadas en la unidad administrativa correspondiente de la Municipalidad de Morales, promoviendo el desarrollo integral de las personas, las comunidades y la realización del bien común de todos los habitantes.

1.1.2 Específicos

- a) Propiciar un ordenamiento lógico, efectivo y eficaz de la estructura organizacional de la Municipalidad a efecto que las funciones de las dependencias, unidades técnicas y administrativas municipales propicien desarrollo en forma democrática, tomando en consideración la característica multiétnica, pluricultural y multilingüe del país;
- b) Fortalecer la capacidad de prestación de servicios a la población, mediante la aplicación de los principios de eficacia y eficiencia;
- c) Desconcentrar funciones operativas, técnicas y administrativas tradicionalmente asignadas a la alcaldía municipal, en las unidades administrativas establecidas en la legislación del país.
- d) Disponer de una base documental para próximas actualizaciones que se hagan al Manual, conforme a la modernización de las dependencias municipales.

1.2 Marco Legal

En la estructura orgánica municipal se crean las dependencias y unidades de servicios administrativos y públicos reguladas en el Código Municipal, que en algunos casos se señalan como puestos, sin embargo, por el sólo hecho de existir un puesto y servicio específico, crea, dentro de la estructura orgánica una dependencia.

1.2.1 Legislación de Carácter General

- a) Constitución Política de la República de Guatemala
- b) Código Municipal

1.2.2 Legislación en Materia Administrativa

- a) Ley de Servicio Municipal
- b) Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento

1.3 Marco estratégico

1.3.1 Misión

Somos un gobierno transparente e incluyente, que brinda servicios de calidad, a través de un equipo de trabajo interdisciplinario, comprometido en la gestión de proyectos autosustentables de desarrollo comunitario, respetando los distintos entornos, enfocados en la satisfacción integral de las necesidades de todos los vecinos del Municipio de Morales, Izabal.

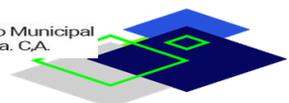
1.3.2 Visión

Ser una institución modelo, comprometida con la transformación de nuestro municipio, a través de proyectos de desarrollo social e integral, creando una participación ciudadana activa, cubriendo todos los pilares de desarrollo enfocados en brindar una mejor calidad de vida para los moralenses.

1.3.3 Valores

- a) Transparencia

Valor institucional que genera confianza, seguridad mostrando el lado positivo de los individuos, refiriéndose a la honestidad, ética y responsabilidad que deben tener los gobiernos y los entes públicos a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son las



gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social, creando un entorno de confianza en el que se fomenta la comunicación abierta y la participación de todos los responsables en la toma de decisiones para cumplir con los objetivos institucionales.

b) Servicio

Cualidad del ser humano que colabora, coopera o ayuda a otra sin necesidad de pedirlo. valor intrínseco de cada trabajador que puntualiza su actitud hacia los demás. Trabajando de forma coordinada con el interés de brindar un servicio ágil y oportuno a los vecinos, a través de la excelencia operativa adoptando las mejores prácticas.

c) Excelencia

Cualidad de alcanzar el máximo rendimiento y productividad de los trabajadores que invita a todos los que forman parte de la institución a superarse día a día para alcanzar los estándares de rendimiento institucional.

d) Inclusión

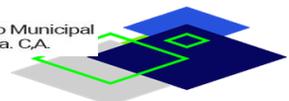
Valorar la diversidad social, cultural, étnica, sexual y personal, que forma parte de nuestro entorno y asume un compromiso significativo dirigido a dimensionar al ser indistintamente de su particularidad, promoviendo oportunidades de desarrollo social.

e) Justicia

Identificar, respetar y hacer valer los derechos de las personas, haciendo lo que corresponde en todo momento. Realizando las funciones de forma excepcional sin importar a quién se le presta el servicio.

f) Respeto

Reconocer el valor de cada quien, en su persona y su propiedad, considerando la existencia de la dignidad humana, del entorno y de los bienes ajenos al momento de actuar y decidir. Valorando las cualidades de todas las personas y sus derechos al momento de prestar un servicio.



g) **Ética**

Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad, institución o célula social, en la prestación de servicios institucionales y personales.

h) **Responsabilidad**

Cumplimiento de obligaciones en la toma de decisiones al realizar algo, institucional o personal, sabiendo de hacer o dejar de hacer lo que corresponda.

i) **Empatía**

Intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo, para entender mejor las acciones, comportamientos y pensamientos de las personas en el servicio institucional.

j) **Humildad**

Virtud humana atribuida a quien ha desarrollado conciencia de sus propias limitaciones y debilidades, y obra en consecuencia como servidores comprometidos con el pueblo.

k) **Solidaridad**

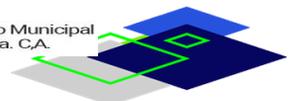
Apoyo o la adhesión circunstancial a una causa o al interés de otros, en entornos difíciles de un grupo de personas hacia otra persona, permitiendo la superación de situaciones adversas, potenciando las cualidades humanas.

l) **Tolerancia**

Respeto hacia lo otro o lo que es diferente de lo propio, manifestándose como acto de indulgencia ante algo que no se quiere o no se puede impedir, siendo inclusivos en un clima organizacional institucional adecuado.

m) **Igualdad**

Valor inherente e idéntico de todo ser humano sin discriminación alguna reconociendo la igualdad en los derechos y responsabilidades del servicio institucional, brindando un servicio de excelencia.



n) Honestidad

Conjunto de atributos personales, como la decencia, el pudor, la dignidad, la sinceridad, la justicia, la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar en el desempeño de su función institucional.

o) Pluralismo

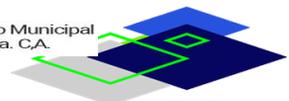
Sistema en el cual se acepta, tolera y reconoce la variedad de doctrinas, posiciones, pensamientos, tendencias o creencias dentro de una sociedad, promoviendo acciones sin discriminación sesgo o ideología que limiten el desarrollo social.

p) Templanza

Cualidad humana que consiste en actuar o hablar de forma cautelosa y justa, con sobriedad, con moderación o continencia para evitar daños, dificultades e inconvenientes al prestar un servicio institucional.

q) Puntualidad

Disciplina de estar a tiempo para cumplir compromisos adquiridos, poniendo el mejor esfuerzo en la atención oportuna y eficientemente.



II. CAPITULO II

2.1. Estructura Organizativa

La estructura organizativa de la Municipalidad de Morales, está conformada en cinco niveles jerárquicos, así:

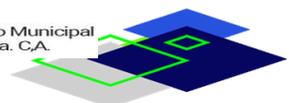
- A. **Nivel 1:** Concejo Municipal y Alcaldía Municipal
- B. **Nivel 2:** Dependencias administrativas de jerarquía de Asesoría
- C. **Nivel 3:** Dependencias administrativas de jerarquía Superior o Ejecutiva
- D. **Nivel 4:** Dependencias administrativas de jerarquía Intermedia o de Supervisión
- E. **Nivel 5:** Dependencias administrativas de jerarquía Inferior u Operativos

2.2. Dirección de Operaciones

Es una dependencia de tercer nivel que ejerce su jurisdicción en materia administrativa, a la que están supeditadas todas las dependencias de la Municipalidad establecidas en el presente manual.

La Dirección de Operaciones estará a cargo de un Director, quien deberá actuar en el marco institucional supeditado al nivel superior del Concejo Municipal como órgano colegiado y como órgano individualizado al Alcalde Municipal, de acuerdo a la competencia que en el ejercicio de las funciones y atribuciones que le sean conferidas por los niveles jerárquicos superiores y el presente manual.

Esta dependencia administrativa municipal tiene a su cargo la implementación de los objetivos estratégicos de la institución, así como gestionar los recursos necesarios para desarrollar, producir y distribuir bienes o servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

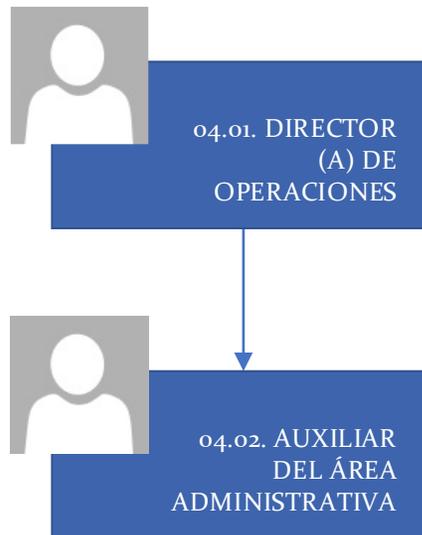


2.3. Organigrama

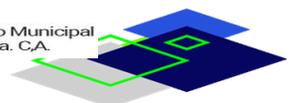
Figura 1.

Organigrama

04.00 DIRECCIÓN DE OPERACIONES



Fuente: Elaboración Propia

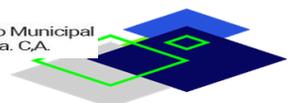


2.4. Descripción de Puestos y Funciones

2.4.1 Director (a) de Operaciones

| I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| Unidad Administrativa | 04.00 Dirección de Operaciones |
| Código y Título de Puesto | 04.01 Director (a) de Operaciones |
| Jefe Inmediato | Alcalde Municipal |
| Jefe Superior | No Aplica |

| II. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (PERFIL) | |
|--|---|
| <p>El Director de Operaciones es el responsable de implementar los objetivos estratégicos institucionales, establecidos por el Alcalde Municipal y su Honorable Concejo Municipal.</p> <p>Para ser Director de Operaciones se requiere ser guatemalteco (a) de origen, ser ciudadano (a) en el ejercicio de sus derechos políticos, y no tener antecedentes penales ni policíacos.</p> | |
| Formación Académica | <ul style="list-style-type: none"> a) Título a Nivel Diversificado b) Estudios universitarios (opcional) |
| Conocimientos en | <ul style="list-style-type: none"> a) Administración y Gestión Pública b) Gestión y evaluación de planes, procesos y proyectos estratégicos c) Logística institucional |
| Experiencia | <ul style="list-style-type: none"> a) 3 años o más de experiencia en el área administrativa |
| Otras Características | <ul style="list-style-type: none"> a) Liderazgo b) Responsabilidad |
| Autoridad | <ul style="list-style-type: none"> a) Intermedia, en dependencia directa del Alcalde Municipal |



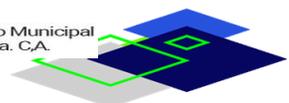
| | |
|------------------------|--|
| | b) Esta autoridad le faculta para asignar, delegar, requerir, y supervisar el cumplimiento de funciones de todas las dependencias municipales |
| Responsabilidad | a) Implementar los objetivos estratégicos institucionales b) Gestionar los recursos para el cumplimiento de objetivos institucionales c) Cumplir las disposiciones del Alcalde y Concejo Municipal |

III. OBJETIVOS

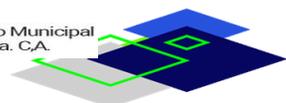
- a) Liderar las operaciones de la institución y gestionar los recursos para la implementación de los planes institucionales;
- b) Crear la logística en el funcionamiento, desarrollo y prestación de los servicios municipales; y,
- c) Coadyuvar a la prestación de un servicio de calidad a la población.

IV. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- a) Asesorar a la Gerencia Municipal y Alcalde en la organización y aplicación de procesos logísticos institucionales;
- b) Maximizar la eficacia de los procesos, minimizar costes y adaptar la organización para garantizar la prestación efectiva de los servicios públicos municipales;
- c) Proponer al Alcalde, la creación de procesos e instrumentos administrativos orientados a mejorar el servicio público municipal;
- d) Proponer al Alcalde, la inclusión de temas de su competencia, en la Agenda de sesiones del Concejo Municipal;
- e) Informar mensualmente a la Alcaldía Municipal, sobre el desarrollo de los proyectos, programas y actividades de las unidades municipales;



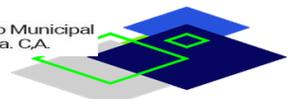
- f) Mejorar de forma continua los indicadores de funcionamiento, maximizando la productividad de las unidades operativas en la prestación de los servicios públicos municipales;
- g) Gestionar los proyectos para garantizar su eficiencia en términos de servicio;
- h) Coordinar con la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional la gestión de la publicación y difusión de los proyectos municipales a través de los medios de comunicación masiva;
- i) Proponer e implementar la estrategia de medios para la presentación de los proyectos de desarrollo municipal a la población;
- j) Evaluar junto con la Gerencia Municipal en apoyo al Alcalde Municipal, la ejecución de los planes municipales, la medición del desempeño de los recursos invertidos y las acciones destinadas a cumplir con los objetivos y metas de la Municipalidad, a través de reuniones con los Directores, Gerentes y encargados de las distintas dependencias municipales y otras acciones que considere necesarias, debiendo informar al Alcalde Municipal de lo actuado;
- k) Desarrollar las estrategias institucionales de crecimiento de acuerdo a los objetivos planteados por el Alcalde y Concejo Municipal; y,
- l) Otras inherentes a su cargo o de distinta naturaleza en casos especiales cuando no exista labor de la naturaleza de su plaza, o cuando sea necesario cumplir de manera apremiante con la ejecución de determinadas tareas relacionadas con el quehacer municipal, tomando en cuenta sus conocimientos y capacidades físicas y/o académicas para el desempeño de estas, lo cual no consiste en cambio de plaza ni disminución de salario.



2.4.2 Auxiliar del Área Administrativa

| I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
|-------------------------------------|--|
| Unidad Administrativa | 04.00 Dirección de Operaciones |
| Código y Título de Puesto | 04.02 Auxiliar del Área Administrativa |
| Jefe Inmediato | 04.01 Director de Operaciones |
| Jefe Superior | Alcalde Municipal |

| II. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (PERFIL) | |
|--|--|
| <p>Persona que brinda apoyo en el cumplimiento a las atribuciones asignadas en las diferentes unidades administrativas de la Municipalidad, con la finalidad de cumplir con el objetivo y funciones de cada unidad.</p> <p>Para ser Auxiliar del Área Administrativa se necesita ser guatemalteco, ciudadano (a) en el ejercicio de sus derechos políticos, y no tener antecedentes penales ni policíacos.</p> | |
| Formación Académica | a) Título a nivel diversificado. |
| Conocimientos en | a) Manejo de paquetes de computación b) Redacción de documentos |
| Experiencia | a) 2 años o más de experiencia en puestos similares |
| Otras Características | a) Puntualidad b) Responsabilidad c) Eficiencia |
| Autoridad | a) N/A |
| Responsabilidad | a) Apoyo en el área administrativa |



III. OBJETIVOS

- a) Mantener la agenda de actividades y la documentación correspondiente al archivo y correspondencia del Director de Operaciones actualizado para el buen desempeño en la ejecución de sus actividades.

IV. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- a) Redactar actas administrativas, oficios y documentos varios;
- b) Archivar documentación de manera física y digital;
- c) Atender y realizar llamadas telefónicas;
- d) Organización de la agenda del Director de Operaciones;
- e) Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones coordinadas por el Director de Operaciones;
- f) Actualizar el archivo físico y virtual de todas las actividades de la directora de Operaciones;
- g) Otras inherentes a su cargo o de distinta naturaleza en casos especiales cuando no exista labor de la naturaleza de su plaza y o sea necesario cumplir de manera apremiante con la ejecución de determinadas tareas relacionadas con el quehacer municipal, tomando en cuenta sus conocimientos y capacidades físicas y/o académicas para el desempeño de estas, lo cual no consiste en cambio de plaza.

