



MANUAL DE ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES OFICINA MUNICIPAL DE MERCADEO E IMAGEN INSTITUCIONAL

Municipalidad de Morales, Izabal.



HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

TÍTULO		
MANUAL DE ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES OFICINA MUNICIPAL DE MERCADEO E IMAGEN INSTITUCIONAL		
CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN
08	31/05/2022	1.1

REALIZADO POR	PUESTO	FECHA	FIRMA
Bryan Risiery Guerra Hernández	Coordinador de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional	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

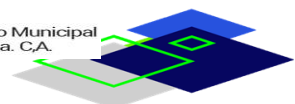
INTRODUCCIÓN	1
I. CAPITULO I	2
1. Aspectos Generales	2
1.1 Objetivos	2
1.1.1 General	2
1.1.2 Específicos	2
1.2 Marco Legal	3
1.2.1 Legislación de Carácter General	3
1.2.2 Legislación en Materia Específica	3
1.3 Marco Estratégico	3
1.3.1 Misión	3
1.3.2 Visión	4
1.3.3 Valores	4
II. CAPITULO II	8
2.1. Estructura Organizativa	8
2.2. Oficina de Mercadeo e Imagen Institucional	8
2.3. Organigrama	9
2.4. Descripción de Puestos y Funciones	10
2.4.1 <i>Coordinador (a) de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional</i>	10
2.4.2 <i>Auxiliar de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional</i>	13

INTRODUCCIÓN

En términos generales, Mercadeo e Imagen Institucional es un conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades y deseos de la Municipalidad y los vecinos moralenses, a cambio de una imagen específica que establezca el cambio y la transformación; razón por la cual, nadie duda de que Mercadeo e Imagen Institucional es indispensable para lograr el éxito en nuestro municipio de morales. Por ese motivo, resulta indispensable que todas las personas que son parte (directa o indirectamente) del área comercial de una empresa u organización, conozcan a profundidad cuál es la definición de Mercadeo e Imagen Institucional

Mercadeo e Imagen Institucional es un proceso social y administrativo: Se considera un proceso social porque intervienen grupos de personas, con necesidades, deseos y demandas. El punto de partida de la disciplina de la Imagen Institucional radica en las necesidades y deseos humanos. Además, se considera un proceso administrativo, porque el mercadeo necesita de sus elementos básicos, como son: la planeación, la organización, la implementación y el control, para el desarrollo de sus actividades.

La Municipalidad para estar en condiciones de atender de forma eficiente y eficaz con las competencias de atención, servicio y satisfacción de las necesidades de la población, debe contar, dentro de su estructura organizacional con los órganos, dependencias y unidades de servicios administrativos entre ellas la OMMII.



I. CAPITULO I

1. Aspectos Generales

1.1 Objetivos

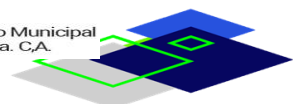
En el marco de referencia anterior los objetivos de este Manual, son los siguientes:

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

Para las competencias del Gobierno Municipal Mercadeo e Imagen Institucional y la creación, de la OMMI, funcionarios o Puestos se encuentran a partir del contenido de la Constitución Política de la República de Guatemala y del Código Municipal, Decreto 12-2002, del Congreso de la República, se agrupan en las materias y base legal.

1.2.1 Legislación de Carácter General

- a) Artículos 34, 35, 81, del Código Municipal
- b) Artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala

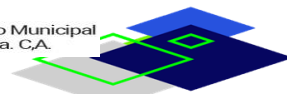
1.2.2 Legislación en Materia Específica

- a) Ley de Servicio Municipal
- b) Código de Ética Publicitaria.
- c) Ley General de Publicidad 34/1988- 11 noviembre.
- d) Acuerdo Gubernativo 127-2002.
- e) Ley de Competencia Desleal.
- f) Ley General de la Comunicación Audiovisual (LGCA).

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 Moraleños.

1.3.3 Valores

a) Transparencia

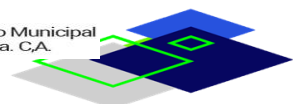
Valor institucional que genera confianza, seguridad mostrando el lado positivo de los individuos, refiriéndose a la honestidad, ética y responsabilidad que deben tener los gobiernos y los entes públicos a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son las gestiones y actividades en las que se realizan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

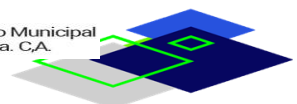
Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad, institución o célula social, en la prestación de servicios institucionales y personales.

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

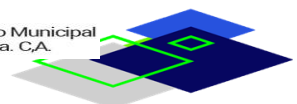
Valor inherente e idéntico de todo ser humano sin discriminación alguna reconociendo la igualdad en los derechos y responsabilidades del servicio institucional, brindando un servicio de excelencia.

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.



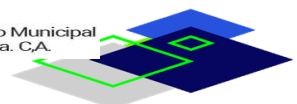


p) **Templanza**

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, Izabal 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. Oficina de Mercadeo e Imagen Institucional

Es una dependencia de tercer nivel que ejerce su jurisdicción en materia administrativa, encargada de ordenar, delegar y distribuir funciones y atribuciones de manera adecuada entre las dependencias y el personal de la Municipalidad, de manera que queden claramente definidas los niveles de autoridad, coordinación, responsabilidad, atribuciones y funciones, debiendo considerar la normativa vigente de los entes rectores de la administración pública municipal.

Es la Unidad de Imagen Institucional, encargada de dirigir y administrar las acciones y actividades de comunicación, información, imagen institucional y protocolo de relaciones públicas, a su vez administrar y difundir la información relacionada con las actividades de comunicaciones e imagen institucional en la página web, redes sociales de la Municipalidad y a la población en General.

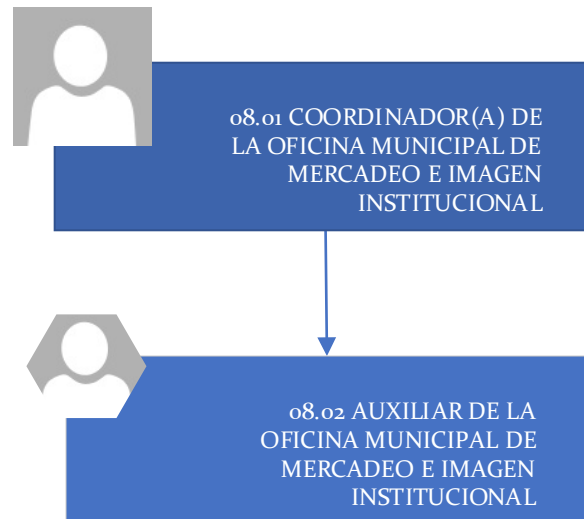
Su función es proporcionar material audiovisual, para comunicarlo a la Población en General por sus diversas Redes Sociales.

2.3. Organigrama

Figura 1.

Organigrama

o8.01 OFICINA MUNICIPAL DE MERCADEO E IMAGEN INSTITUCIONAL



Fuente: Elaboración Propia

2.4. Descripción de Puestos y Funciones

2.4.1 Coordinador (a) de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad Administrativa	08.00 Oficina de Mercadeo e Imagen Institucional
Código y Título de Puesto	08.01 Coordinador (a) de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional
Jefe Inmediato	Gerente Municipal / Director de Operaciones / Director de Gente y Gestión / Jefe de Personal
Jefe Superior	Alcalde Municipal

II. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (PERFIL)	
<p>Puesto administrativo responsable de la coordinación de todos los esfuerzos relacionados con la difusión y publicación de todas las acciones y actividades de comunicación, información, imagen institucional y protocolo de relaciones públicas del quehacer municipal.</p> <p>Requisitos para ser Coordinador de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional, se necesita ser guatemalteco (a), ciudadano (a) en ejercicio de sus derechos políticos, no tener antecedentes penales ni policíacos.</p>	
Formación Académica	a) Título nivel Diversificado Perito en Diseño Gráfico b) Experiencia en Diseño Gráfico y/o edición de video de preferencia, de no ser así título de diploma con orientación en computación y conocimiento en Fotografía (Opcional).
Conocimientos en	a) Diseño Gráfico, Fotografía y/o Edición de Video. b) Participado en procesos relacionados a conformación a imagen empresarial.
Experiencia	a) 3 años o más de experiencia en el área laboral.
	a) Liderazgo

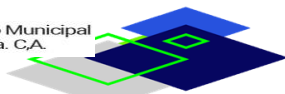
Otras Características	<ul style="list-style-type: none"> b) Actitud Positiva c) Buenas relaciones interpersonales d) Capacidad de gestión
Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> a) Intermedia, en dependencia directa del Alcalde Municipal. b) Esta autoridad le faculta para asignar, delegar, requerir, y supervisar el cumplimiento de funciones al personal a su cargo.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> a) Conservación, custodia, y uso del equipo, información y documentos a cargo de la OMMI. b) Supervisar su Equipo de Trabajo

III. OBJETIVOS

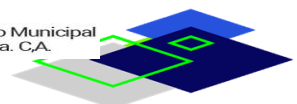
- a) Identificar las necesidades del municipio y de los vecinos moraleses para luego satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de proyectos y/o servicios de valor con ellos, a cambio de una utilidad o beneficio para cada uno de nuestros vecinos del pueblo de Morales.

IV. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- a) Coordinar las areas al Equipo de trabajo designado a su Cargo
- b) Gestionar y establecer lineamientos metodológicos para la gestión, administración elaboración de la información publicada en redes sociales para un beneficio del municipio de Morales.
- c) Promover las actividades de las diferentes dependencias Municipales
- d) Dar a conocer las Acciones, avances y culminación de proyectos realizados por el Alcalde/ Alcaldesa Municipal.



- e) Liderar su equipo de trabajo de campo para la recolección fotográfica e informativa y material audiovisual (video).
- f) Gestionar logística y preparación de eventos con audio e iluminación.
- g) Realizar comunicados con el objetivo de informar a la Población en general.
- h) Identificar las necesidades de la Población, comunicarlas a las dependencias correspondientes y resolverlas, y al final promover los resultados por medio de material audiovisual.
- i) Realizar publicaciones de proyectos y eventos, con el objetivo de mostrar transparencia institucional.
- j) 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 de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad Administrativa	08.00 Oficina de Mercadeo e Imagen Institucional
Código y Título de Puesto	08.02 Auxiliar de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional
Jefe Inmediato	Coordinador de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional.
Jefe Superior	Alcalde Municipal

II. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (PERFIL)	
<p>Puesto operativo responsable de la coordinación de todos los esfuerzos relacionados con la difusión y publicación de todas las acciones y actividades de comunicación, información, imagen institucional y protocolo de relaciones públicas del quehacer municipal.</p> <p>Requisitos se necesita ser guatemalteco, ciudadano (a) en ejercicio de sus derechos políticos, no tener antecedentes penales ni policíacos.</p>	
Formación Académica	a) Título nivel Diversificado Perito en Diseño Gráfico b) Opcional: Experiencia en Diseño Gráfico y/o edición de video de preferencia, de no ser así título de diploma con orientación en computación y conocimiento en Fotografía.
Conocimientos en	a) Diseño Gráfico, Fotografía y/o Edición de Video.
Experiencia	a) 2 años en procesos relacionados a Diseño Gráfico, Fotografía y/o Edición de Video.
Otras Características	a) Actitud Positiva b) Buenas relaciones interpersonales c) Proactividad
Autoridad	a) N/A

Responsabilidad	<p>a) Conservación, custodia, y uso del equipo, información y documentos a cargo de la Oficina Municipal de Mercadeo e Imagen Institucional.</p> <p>b) Cumplir con el horario asignado por su Jefe Inmediato</p>
------------------------	--

III. OBJETIVOS

- a) Gestionar la Información oportuna relacionada con todos los proyectos de desarrollo municipal y comunitario en la página oficial de gobierno municipal.

IV. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

- a) Establecer lineamientos metodológicos para la gestión, administración elaboración de la información publicada en redes sociales para un beneficio del municipio de Morales.
- b) Diseñar, actualizar y modernizar la página oficial del gobierno municipal para mantener informada a la población sobre los proyectos en desarrollo en el municipio.
- c) Utilizar herramientas y métodos para la recolección de información estadísticas por medio de sus herramientas de Facebook.
- d) Realizar copia archivos digitales de eventos municipales.
- e) Logística y preparación de eventos con audio e iluminación.
- f) Realizar la recolección de fotográfica e informativa y material audiovisual (video).
- g) Apoyar en la elaboración de material gráfico para publicaciones, revistas, talleres necesarios para el abordaje de información.
- h) 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 las mismas, lo cual no consiste en cambio de plaza ni disminución de salario.

