



# MUNICIPALIDAD DE TOTONICAPÁN

ADMINISTRACIÓN 2020 - 2024

La Infrascrita Secretaria Municipal de la municipalidad del municipio de Totonicapán, del departamento de Totonicapán **CERTIFICA:** Tener a la vista para el efecto el ACTA NUMERO 59-2022 sesión pública ordinaria celebrada por el Concejo Municipal del municipio de Totonicapán, departamento de Totonicapán, constituidos en el salón de sesiones del Palacio del Ayuntamiento, el día miércoles veinticuatro de agosto del año dos mil veintidós, bajo la presidencia del señor Alcalde Municipal Ingeniero Luis Alfredo Herrera Amado, la asistencia de los señores integrantes del Concejo Municipal y Secretaria Municipal, en dicha acta se encuentra el punto que copiado en lo conducente dice:

**PRIMERO. . . TERCERO: n)** El Honorable Concejo Municipal del Municipio y Departamento de Totonicapán **CONSIDERANDO:** Que tienen a la vista la documentación presentada por el Director de Servicios Públicos Municipales, relacionada al **Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Servicios Públicos Municipales**, de la Municipalidad del Municipio y Departamento de Totonicapán, después del análisis y estudio de la referida documentación, el Concejo Municipal con fundamento legal en lo establecido en el Código Municipal en sus artículos: **artículo 3.** "Que en ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno. . . ." **artículo 9.** "El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los interés municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones. . . ." **artículo 33.** "Corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, . . . ". **POR TANTO:** Con fundamento en lo que preceptúan los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala y artículos 3, 9, 33 y 42 del Código Municipal, el Honorable Concejo Municipal **ACUERDA: Artículo Primero:** Aprobar el **Manual de Organización, Funciones de la Dirección de Servicios Públicos Municipales**, de la Municipalidad del Municipio y Departamento de Totonicapán. **Artículo Segundo:** El presente acuerdo municipal surte sus efectos en forma inmediata para ser transcrito a donde corresponde.

**SEXTO:** No habiendo más. . . Damos fé. (fs) Ilegible. Ing. Luis Alfredo Herrera Amado. Alcalde Municipal.- FCL de Amézquita. Profa. Fabiola Carina López de Amézquita. Secretaria Municipal.

Y, para remitir a donde corresponde se extiende la presente debidamente firmada y sellada, en el municipio de Totonicapán, departamento de Totonicapán a veinticinco días del mes de agosto del año dos mil veintidós.-

  
SECRETARIA MUNICIPAL

Vo Bo:

  
Alcalde Municipal



# MUNICIPALIDAD DE TOTONICAPAN, TOTONICAPAN



---

MUNICIPALIDAD DE TOTONICAPÁN  
Administración 2020 - 2024

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES -DSPM-**

## CONTENIDO

1	OBJETIVOS DEL MANUAL, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES. ....	3
1.1	General .....	3
1.2	Específicos.....	3
2	MARCO LEGAL.....	4
3	COMPETENCIAS MUNICIPALES EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES .....	5
4	FORMA DE ESTABLECIMIENTO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES.....	6
5	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL MUNICIPAL.....	7
5.1	Visión.....	7
5.2	Misión .....	7
5.3	Valores .....	7
6	FILOSOFIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES -SPM-.....	8
6.1	Visión .....	8
6.2	Misión .....	8
6.3	Objetivos.....	8
6.3.1	Objetivo General.....	8
6.4	Objetivos específicos .....	8
6.5	Funciones .....	9
6.6	Relaciones de Coordinación de la DSPM.....	10
6.7	Servicios públicos que presta la municipalidad de Totonicapán .....	11
7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	12
7.1	Estructura Organizacional de la Dirección de Servicios Públicos Municipales.....	13
8	CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL.....	14
9	GLOSARIO.....	22
10	DOCUMENTOS CONSULTADOS.....	23

## **PRESENTACION**

Se presenta el respectivo Manual con el propósito de contar con un instrumento de consulta del personal para el cumplimiento de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, el cual contiene descripción de la DSPM, la estructura organizativa a nivel municipal y dependencia, la descripción de los cargos, funciones, las relaciones internas, externas y las responsabilidades, así como el perfil del cargo que incluye los requisitos, habilidades, destrezas y características personales.

Es importante tener presente que, con el fin de cumplir con sus objetivos este Manual necesariamente debe ser objeto de revisiones y actualizaciones periódicas por el encargado de la DSPM, y notificarlo de manera oficial impresa y digital a Gerencia Municipal, Concejo Municipal, Auditoría Interna y Asesor que corresponda. Por lo que es un instrumento flexible y adaptable a los cambios que se produzcan, lo que implica la necesidad de actualizarlo y ajustarlo en apego a las funciones y necesidades establecidas por la municipalidad.

Con el presente Manual se da cumplimiento a lo establecido en el Código Municipal vigente, Decreto No. 12-2002, donde se establece que le corresponde con exclusividad al Concejo Municipal emitir su reglamento interno de organización y funcionamiento además de otras disposiciones que garanticen una eficiente gestión pública por la Municipalidad de Totonicapán, del departamento de Totonicapán.

# **1 OBJETIVOS DEL MANUAL, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.**

## **1.1 General**

Orientar y facilitar las acciones de la dependencia municipal, su estructura organizacional y las funciones del personal que la integran, para cumplir de forma eficiente y eficaz la prestación de servicios públicos municipales de Totonicapán.

## **1.2 Específicos**

- a) Mejorar la prestación de los servicios públicos municipales, de manera que los mismos respondan a las necesidades y expectativas de la población de la jurisdicción municipal.
- b) Propiciar un mejor ordenamiento de la estructura organizacional y procedimientos establecidos de la municipalidad, con la definición clara de funciones, responsabilidades, autoridad y las interrelaciones entre dependencias o unidades vinculadas a la prestación de servicios públicos.
- c) Descentralizar funciones, tradicionalmente asignadas a la Alcaldía Municipal, a una dependencia administrativa responsable de coordinar la administración, operación y mantenimiento de los servicios públicos municipales.
- d) Promover la mejora de los ingresos municipales por la prestación de servicios.
- e) Proporcionar información a los funcionarios y servidores públicos, que facilite el proceso de inducción al personal nuevo, adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles claridad en sus funciones, responsabilidades y procedimientos a seguir en el cargo asignado.
- f) Promover jornadas o campañas de sensibilización a la población para que utilicen los servicios públicos municipales.
- g) Mejorar las estrategias de recaudación del pago por parte de la población por el uso de los servicios públicos municipales.

## 2 MARCO LEGAL

Entre las disposiciones legales que en Guatemala regulan el establecimiento y prestación de servicios públicos, se encuentran:

- a) Constitución Política de la República, Artículos 2 y 253.
- b) Código Municipal: Artículos 3, 35 inciso e y k; 67, 68, 72 al 78.
- c) Código de Salud: Art. 103 y 104.
- d) Reglamentos de los diferentes servicios públicos del municipio. (Publicados en el Diario Oficial de Centroamérica).

El Artículo 2o de la Constitución Política de la República indica que “Es deber del Estado, garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”

En el artículo 72 del Código Municipal, se indica que “El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo y, en su caso, la determinación y cobro de tasas y contribuciones equitativas y justas. Las tasas y contribuciones deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de la calidad y cobertura de servicios.”

Los principales servicios públicos municipales que prestan y regulan son (artículo 68):

- a. Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos; limpieza y ornato.
- f. Promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación.
- m. La administración del registro civil y de cualquier otro registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley.

De las citas anteriores, se deriva que la municipalidad tiene la obligación de operativizar estas competencias mediante sus dependencias técnicas, administrativas y de servicios públicos; asignándoles a cada unidad las atribuciones, funciones y los recursos necesarios para el funcionamiento eficiente y eficaz.

Las ordenanzas y reglamentos emitidos por las municipalidades también constituyen parte del marco legal de la prestación de los servicios, por lo que deben respetarse, hacerse del conocimiento de autoridades, funcionarios y empleados municipales y estar disponibles para cualquier consulta.

Con relación a las ordenanzas y resoluciones del Concejo Municipal que son de observancia general, es conveniente recordar que los mismos deben publicarse en el Diario Oficial para que tomen vigencia, como lo estipula el artículo 42 del Código Municipal. Los que son de observancia interna, no ameritan publicarse en el Diario Oficial, solamente hacerse del conocimiento del personal para su debido cumplimiento.

### **3 COMPETENCIAS MUNICIPALES EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.**

El Artículo 2º. De la Constitución Política de la República indica que “Es deber del Estado, garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”

De conformidad con el artículo 35, inciso e) del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República, es competencia del Concejo Municipal, “el establecimiento, planificación, reglamentación, programación, control y evaluación de los servicios públicos municipales, así como las decisiones sobre las modalidades institucionales para su prestación, teniendo siempre en cuenta la preeminencia de los intereses públicos”

El municipio, de conformidad con el artículo 67 del Código Municipal, “...puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales, y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio”.

Dentro de los servicios a que se refiere el párrafo anterior, pueden mencionarse: abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, alumbrado público, mercados, rastros, administración de cementerios; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos; limpieza y ornato (Artículo 68 del Código Municipal), aplicando criterios de autofinanciamiento y sostenibilidad.

En el artículo 72 del Código Municipal, se indica que “El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos...”

garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo y, en su caso, la determinación y cobro de tasas y contribuciones equitativas y justas. Las tasas y contribuciones deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de la calidad y cobertura de servicios.”

#### **4 FORMA DE ESTABLECIMIENTO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

De conformidad con el artículo 73 del Código Municipal, los servicios públicos municipales serán prestados y administrados por:

- a) La municipalidad y sus dependencias administrativas, unidades de servicio y empresas públicas.
- b) La mancomunidad de municipios según regulaciones acordadas conjuntamente.
- c) Concesiones otorgadas de conformidad con las normas contenidas en el Código, la Ley de Contrataciones del Estado y Reglamentos municipales.

La municipalidad, según lo regulado en el artículo 74 del Código Municipal, tiene la facultad para otorgar a personas individuales o jurídicas, la concesión de la prestación de servicios públicos municipales que operen en su circunscripción territorial, con excepción de los centros de acopio, terminales de mayoreo, mercados municipales y similares, mediante contrato de derecho público y a plazo determinado, en el que se fije la naturaleza y condiciones del servicio y las garantías de funcionamiento a las que se refiere el artículo 75 del Código Municipal.

Al concesionar un servicio, la municipalidad mantiene su papel regulador para garantizar que se cumpla con los principios siguientes:

- a) Universalidad de acceso;
- b) Calidad y continuidad;
- c) Protección del medio ambiente;
- d) Reconocimiento del valor económico de los servicios;
- e) Imparcialidad de tratamiento para todos los usuarios de los servicios;
- f) Eficiencia en el uso y en la asignación de recursos para la prestación y utilización de los servicios.



## **5 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL MUNICIPAL**

### **5.1 Visión**

Somos una municipalidad altamente competente, que presta servicios públicos de calidad, que respondan a las necesidades de la población urbana y rural, mediante una administración pública eficiente basada en principios y valores para alcanzar un alto nivel de desarrollo integral y sostenible del municipio de Totonicapán.

### **5.2 Misión**

Una administración pública municipal transparente y comprometida que facilita y gestiona procesos de desarrollo sostenible para responder con eficiencia y eficacia las demandas de la población totonicapense, aplicando la participación comunitaria como eje central de su servicio.

### **5.3. Valores**

**Honestidad:** Desempeñar el trabajo de manera que la verdad y la justicia prevalezcan en todas nuestras acciones.

**Transparencia:** Apertura a la participación ciudadana y a proceso de rendición de cuentas a los ciudadanos del uso de los recursos. Fortaleciendo fielmente a la oficina de acceso a la información. Implica ejecución de proyectos previamente priorizada con la participación ciudadana tomando como referente los procesos legales en el manejo de los recursos.

**Confianza:** Generar credibilidad en las acciones que realizamos mediante un equipo de trabajo altamente comprometido en un ambiente amigable al servicio de la población

**Vocación De Servicio:** Somos conscientes de desempeñar con responsabilidad, espontaneidad en beneficio de la población. En nuestra práctica fortalecemos las formas tradicionales de servir con amabilidad, apoyamos, resolvemos y respetamos. Damos lo mejor de nosotros para el fiel cumplimiento del cargo. Nos interesamos para lograr la satisfacción de las necesidades con compromiso y disposición de servir con empatía al prójimo, aún con esfuerzo extraordinario de servir con amabilidad. Innovación: Compromiso de integrar la mejora continua en las estrategias, procedimientos y herramientas tecnológicas, para adecuarse a los cambios del contexto y eficientes los servicios municipales.

**Compromiso:** Asumir con responsabilidad las diferentes obligaciones asignadas de manera individual y colectiva para brindar un servicio de calidad hacia la población.

**Responsabilidad:** Fiel cumplimiento a las responsabilidades propias del cargo que se tiene. Tomando en cuenta que las decisiones que se tomen estén encaminadas a resolver necesidades enmarcadas en los objetivos planteados.

**Respeto:** Valoramos la participación y opinión de los colaboradores como de la ciudadanía, haciendo prevalecer los derechos de la sociedad para brindar un servicio en armonía y tolerancia.

## **6 FILOSOFIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES -SPM-**

### **6.1 Visión**

Ser una dependencia municipal que facilite la prestación adecuada de los servicios públicos para satisfacer las necesidades de la población del municipio de Tonicapán.

### **6.2 Misión**

Optimizar la eficiencia de los servicios públicos mediante la planificación, supervisión, ampliación y mejoramiento mediante los recursos municipales disponibles para la inmediata atención a las demandas presentadas a la dirección de servicios públicos municipales del municipio de Tonicapán.

### **6.3 Objetivos**

#### **6.3.1 Objetivo General**

Garantizar que la población disponga de servicios municipales en condiciones de eficiencia, calidad, equidad, continuidad, transparencia y excelencia en la atención al público.

### **6.4 Objetivos específicos**

1. Lograr una mayor coordinación del personal administrativo y operativo designado para la prestación de servicios públicos.

2. Contribuir porque las condiciones financieras derivadas de la prestación y funcionamiento de los servicios públicos municipales sean favorables a los intereses del municipio y evitar que la municipalidad subsidie los mismos o en su caso, se definan criterios para aplicar los subsidios de forma equitativa, tomando en cuenta el criterio de ampliar la cobertura de estos al área rural.
3. Contribuir a la autosostenibilidad de los servicios públicos municipales, a través de una adecuada coordinación de la DSPM con las demás dependencias o unidades técnicas, administrativas y financieras de la municipalidad, así como con la población organizada.
4. Lograr un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros disponibles para la prestación de los servicios públicos municipales.
5. Establecer sistemas de planificación y programación que permitan desarrollar acciones preventivas de mantenimiento.
6. Facilitar la función directiva del Alcalde o Alcaldesa y el Concejo Municipal, mediante la provisión oportuna de información sobre el estado físico y funcionamiento de los servicios.
7. Elaborar en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, estudios para determinar la capacidad de la Municipalidad para prestar los servicios públicos, ante la demanda futura.
8. Exponer de la misma forma propuestas de inversión para el mejoramiento de la infraestructura de servicios públicos municipales cuando proceda.
9. Coordinar con la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, el establecimiento periódico y su divulgación, del costo de funcionamiento de los servicios públicos municipales.

## **6.5 Funciones**

Para el logro de sus objetivos, la DSPM, cumplirá con las siguientes funciones básicas:

- a) Elaborar, en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, estudios sobre la demanda de servicios por parte de la población y la capacidad de la municipalidad para su prestación.

- b) Formular propuestas de inversión para el mejoramiento de la infraestructura, cuando proceda.
- c) Diseñar y aplicar mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios.
- d) Planificar y dirigir las actividades tendentes a la eficiente prestación de los servicios a la población.
- e) Supervisar periódicamente el estado de las instalaciones y el funcionamiento de los servicios municipales, como base para aplicar y/o proponer al alcalde, las medidas correctivas.
- f) Proponer al Alcalde Municipal, medidas que tiendan a la modernización y a hacer más eficiente la prestación de servicios.
- g) Presentar informes de avance de programas de mantenimiento, mejoras y ampliación de los servicios.
- h) Coordinar con la Unidad de Administración Financiera Integrada Municipal DAFIM, el establecimiento periódico y divulgación, del costo de funcionamiento de los servicios públicos municipales.
- i) Verificar la existencia, divulgación y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables a los servicios públicos y proponer las reformas pertinentes, especialmente en lo relacionado con los reglamentos municipales.
- j) Proveer información oportuna al Alcalde Municipal, sobre el estado físico de los servicios, problemas y/o potencialidades existentes en la administración, operación y mantenimiento y propuestas para su atención.
- k) Elaborar y presentar propuesta para minimizar la morosidad y mejorar la cobranza por la prestación de los servicios públicos municipales.
- l) Realizar otras funciones afines a los servicios públicos municipales.

## **6.6 Relaciones de Coordinación de la DSPM**

Para mejores resultados, es importante que la DSPM establezca mecanismos de coordinación con el resto de las dependencias o unidades municipales,

especialmente con la Dirección Municipal de Planificación -DMP-, la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal –DAFIM- y las Comisiones de Salud, servicios, infraestructura, ordenamiento territorial y vivienda.

Con la DMP es necesario intercambiar información sobre el estado y cobertura de los servicios, lo que permitiría la formulación de planteamientos a las autoridades municipales, para el desarrollo de proyectos de ampliación y mejoras de dichos servicios. La DAFIM debe conocer estos planteamientos, para hacer las previsiones presupuestarias correspondientes.

A nivel externo, es importante que la DSPM, intercambie información y coordine acciones con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-, el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales –MARN-, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA- y otras entidades relacionadas con la atención de los servicios, su impacto en el medio ambiente y salud de las personas.

La DSPM, debe promover y facilitar la participación de los usuarios que sean parte de la sociedad civil, en la formulación de políticas municipales, planificación, administración, operación y mantenimiento, de los servicios públicos municipales.

## **6.7 Servicios públicos que presta la municipalidad de Totonicapán**

- Mercado Municipal
- Cementerio Municipal
- Rastro Municipal
- Tren de Aseo (Recolección de residuos sólidos, carretas azules, barrenderos nocturnos y botadero Municipal)
- Parques y parqueos Municipales
- Salón de usos múltiples Municipal
- Peones Municipales
- Electricistas Municipales
- Oficina de Agua y Saneamiento
- Parque infantil
- Conserjes Edificio Municipal
- Teatro Municipal

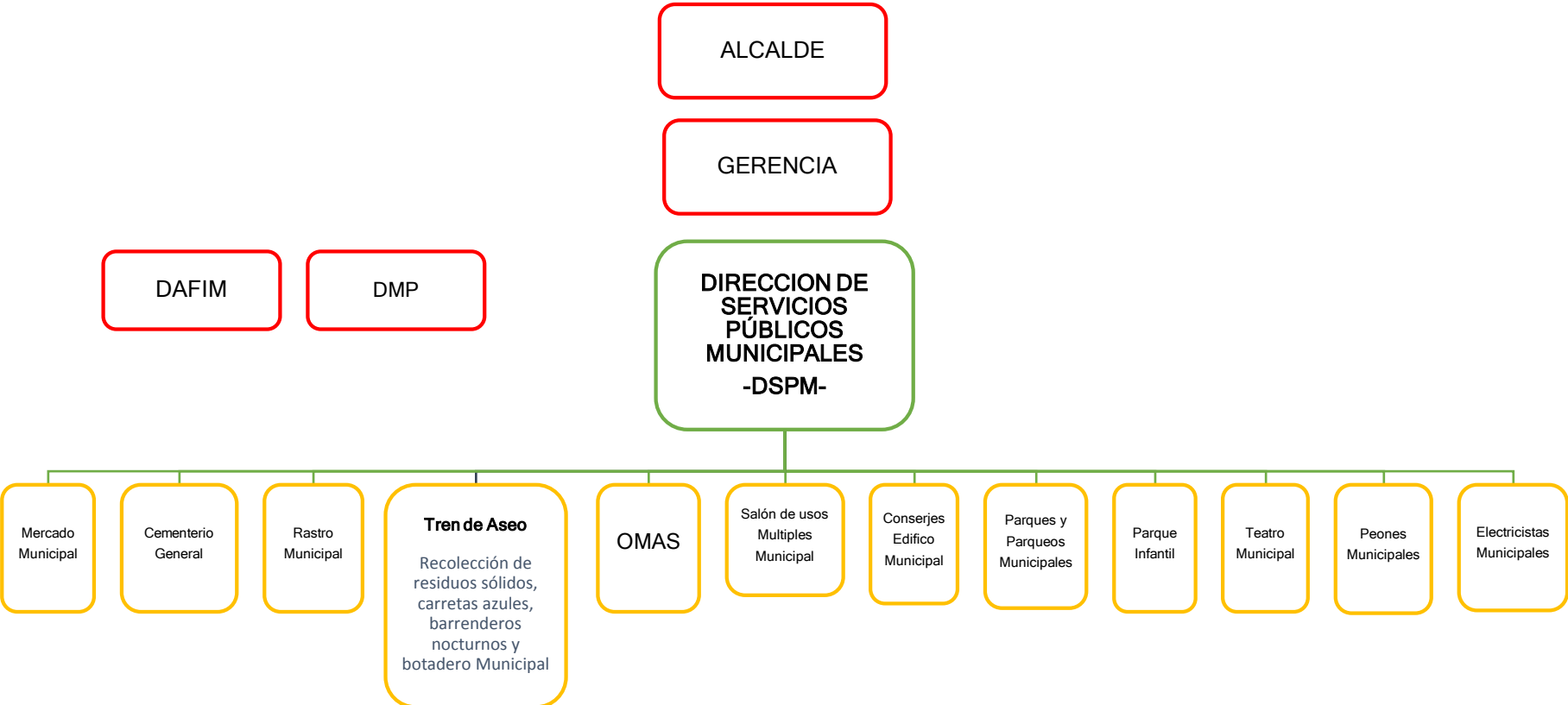
## **7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Identificar la estructura organizacional con las dependencias y unidades administrativas es indispensable para cumplir de forma eficiente y eficaz con las competencias de la Municipalidad.

La estructura organizacional de una entidad o dependencia se ilustra a través de un organigrama, donde se observan sus relaciones de trabajo, sus niveles de jerarquía, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación, la naturaleza de asesoría y las principales funciones que se desarrollan.

Lo anterior es un elemento necesario del proceso administrativo, al establecerlo se distribuyen los recursos humanos, materiales y económicos que conforman la entidad o dependencia; permite alcanzar los objetivos, (que se pretenden llevar a cabo), estableciendo las relaciones entre dependencias o unidades, cargos y puestos de trabajo.

7.1 Estructura Organizacional de la Dirección de Servicios Públicos Municipales



## 8 CARGOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL

Los cargos que se describen en esta sección pueden ser ocupados por hombres y mujeres, indígenas y no indígenas, en tanto cumplan con los requisitos de educación y experiencia que se indican en las “especificaciones del cargo”.

La descripción de los puestos, se presentan a continuación.

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
TITULO DEL PUESTO	Dirección de Servicios Públicos Municipales
TITULO DEL CARGO	Director de la Dirección de Servicios Públicos Municipales
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Dirección de Servicios Públicos Municipales
AUTORIDAD SUPERIOR	Gerente Municipal, Alcalde Municipal
PERSONAL A CARGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Parques y parqueos Municipales</li> <li>· Mercado Municipal</li> <li>· Cementerio Municipal</li> <li>· Rastro Municipal</li> <li>· Salón de usos múltiples Municipal</li> <li>· Peones Municipales</li> <li>· Electricistas Municipales</li> <li>· Carretas azules</li> <li>· Carretones Nocturnos</li> <li>· Tren de Aseo.</li> <li>· Oficina Municipal de Agua y Saneamiento</li> <li>· Parque infantil.</li> <li>· Conserjes Edificio Municipal</li> <li>· Teatro Municipal</li> </ul>
<b>DESCRIPCION DEL CARGO</b>	
NATURALEZA DEL CARGO	<p>Es un cargo administrativo, nombrado por el Alcalde Municipal, cuya responsabilidad general será velar por la prestación eficiente de los servicios públicos municipales a toda la población.</p> <p>Además, se encarga de distribuir y supervisar el trabajo que hacen los encargados de todos los mercados, encargados del cementerio, rastro, manteniendo de todos los servicios</p>



	<p>municipales, parques y parqueos, así como la conservación de los bienes y espacios municipales.</p>
<p>ATRIBUCIONES DEL CARGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Supervisar constantemente el funcionamiento de los servicios municipales, mediante la revisión de informes y visitas a los lugares donde prestan los servicios públicos.</li> <li>· Coordinar con los responsables de los servicios, la planificación y ejecución de las actividades en forma semanal, mensual, anual y evaluar los cumplimientos de estas.</li> <li>· Atender y dar seguimiento hasta su resolución, los problemas que se presentan en el funcionamiento de los servicios públicos municipales.</li> <li>· Coordinar con el encargado de cada servicio las acciones a tomar para satisfacer las demandas de la población del casco urbano.</li> <li>· Mantener comunicación constante con cada encargado de servicios públicos, para la verificación del buen funcionamiento de cada uno.</li> <li>· Determinar las acciones a seguir para buscar soluciones a las necesidades emergentes en cada servicio y población en general.</li> <li>· Verificar el cumplimiento de los reglamentos municipales aplicables a los servicios públicos; identificando los casos de incumplimiento, para la aplicación de las sanciones y multas correspondientes conforme el reglamento respectivo, informando de todo lo anterior al Alcalde y al Juez de Asuntos Municipales.</li> <li>· Delegar tareas a los encargados de cada servicio público, basado en solicitudes y necesidades que se presenten a la dirección de servicios públicos municipales.</li> </ul>

- Mantener la comunicación constante con encargados de las dependencias de los servicios públicos, mediante la programación de reuniones de trabajo.
- Visitar cada dependencia para darle seguimiento a las actividades programadas y establecidas en el plan operativo anual.
  
- Verificar que cada dependencia de servicios públicos brinde a la población la atención adecuada y de calidad según su naturaleza.
  
- Verificar que el personal de campo cumpla con los horarios establecidos, para la prestación del servicio eficiente y continuo.
  
- Participar activamente en las reuniones del COMUDE, cuando se traten puntos específicos de Servicios públicos.
  
- Formar parte de las mesas técnicas que se conformen para atender problemas relacionados a los servicios públicos.
  
- Gestionar ante las instancias correspondientes la provisión de insumos y materiales necesarios para las diferentes dependencias según solicitudes recibidas.
  
- 
- Elaborar y presentar informes de las actividades realizadas en cada dependencia de servicios públicos a las autoridades inmediatas.
  
- Solicitar, programar y sostener reuniones con Gerencia Municipal para la coordinación de acciones a seguir.
  
- Planificar y dirigir actividades que promueva la mejora en la prestación de los servicios a la población.
  
- Coordinar con instituciones afines a Servicios públicos las actividades que se realicen según la dependencia.

- Proponer las reformas necesarias a los reglamentos de los servicios públicos municipales, para mejorar la eficiencia y eficacia en su prestación.
- Coordinar con el personal del Ministerio de Salud en el municipio, para la toma de medidas de protección a la salud de las personas.
- Colaborar con el Director de la Administrativa Financiera Integrada Municipal -DAFIM- y Coordinador de la Dirección Municipal de Planificación -DMP-, en la elaboración del presupuesto municipal.
- Controlar y registrar las entradas y salidas de los empleados municipales a su cargo.
- Estar anuentes a cualquier emergencia.
- Asistir a reuniones realizadas con la Dirección de Recursos Humanos, Alcalde y Concejo Municipal.
- Realizar lo que se le delegue a través de Acuerdos Municipales o Actas de Concejo.
- Solucionar problemas que se presenten con el personal de Servicios Públicos junto con la Dirección de Recursos Humanos.
- Coordinar la rotación de personal, por suspensión.
- Presentar Plan de Trabajo POA, y Programación de Vacaciones de la dependencia a su cargo a la Dirección Municipal de Recursos Humanos
- Las demás funciones y atribuciones que estipula la ley, códigos y reglamentos.
- Firmar en la Dirección Municipal de Recursos Humanos las actas de egreso e ingreso del periodo vacacional que anualmente goza.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Participar en capacitaciones.</li> <li>· Atención a vecinos por las diferentes necesidades que ellos manifiesten.</li> <li>· Organizar limpieza de las calles y avenidas del municipio en días festivos.</li> <li>· Otras actividades inherentes al cargo, que le sean asignadas por su jefe inmediato, Concejo Municipal, Alcalde Municipal y Dirección Municipal de Recursos Humanos.</li> </ul>
RELACIONES DE TRABAJO	<p>Alcalde, Concejo Municipal, Auditor Interno, Gerencia, DMP, DAFIM, OMAS y personal de la Dirección de la DSPM, personal bajo su responsabilidad.</p> <p>Con las instituciones civiles, públicas e internacionales encargadas en materia de servicios públicos municipales.</p>
AUTORIDAD	Toma de decisiones en situaciones de emergencia junto con el personal a su cargo y con el Alcalde Municipal.
RESPONSABILIDAD	<p>Velar porque el personal bajo su cargo planifique y presente los informes mensuales.</p> <p>Es responsable de sus funciones y las asignadas a las dependencias que dirige.</p> <p>Es responsable del mobiliario y equipo, asimismo de otros recursos y bienes asignados para el desarrollo de sus actividades dentro de su oficina.</p>
<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>	
GENERALES	<p>Guatemalteco de Origen,  Ser mayor de edad,  Preferentemente originario y/o vecino del municipio,  Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos civiles y políticos.</p>

EDUCACION	Título del nivel medio o diversificado, preferentemente con cursos Universitarios aprobados en una carrera educativa o con carreras universitarias relacionadas afín al cargo.
EXPERIENCIA	Contar como mínimo dos años de experiencia en cargos con unidad de mando, liderazgo, manejo de grupos.
HABILIDADES Y DESTREZAS	<p>Capacidad de planificar.</p> <p>Capacidad de trabajo en equipo y dirigir grupos de trabajo.</p> <p>Capacidad de tomar decisiones.</p> <p>Capacidad de resolución de conflictos.</p> <p>Conocer la administración municipal.</p> <p>Conocer los reglamentos de servicios municipales.</p> <p>Conocer el marco legal vigente para la prestación de los servicios.</p> <p>Conocer el reglamento interno de trabajo.</p> <p>Capacidad de realizar informes.</p> <p>Conocer geográficamente el Municipio.</p> <p>Manejo de equipo de computación.</p> <p>Buenas relaciones humanas.</p>

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
TITULO DEL PUESTO	Secretaría de la Dirección de Servicios Públicos Municipales
TITULO DEL CARGO	Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos Municipales
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Dirección de Servicios Públicos Municipales
AUTORIDAD SUPERIOR	Director de la Dirección de Servicios Públicos Municipales
PERSONAL A CARGO	Ninguno
<b>DESCRIPCION DEL CARGO</b>	
NATURALEZA DEL CARGO	Asistir al Director de Servicios Públicos Municipales en sus tareas diarias, particularmente en labores administrativas, organización y seguimiento de agenda laboral. Elaboración de oficios y documentos varios. Contestar llamadas dirigidas a la Dirección. Organización, control, de los diferentes procesos de aprobación de trámites. Llevar el archivo y registro de los informes semanales, reporte y propuestas de supervisión sobre la prestación de servicios públicos.

ATRIBUCIONES DEL  
CARGO

- Recepción y distribución de la correspondencia.
- Llevar los controles y registros de la documentación de la dependencia.
- Llevar Control de solicitudes que ingresan a la Dirección de Servicios Públicos Municipales de parte de cada una de sus dependencias y dar el seguimiento correspondiente.
- Redactar la documentación propia de la oficina.
- Manejo y control de archivo, ordenadamente y actualizado.
- Atención a los usuarios de los servicios municipales que se presenten a la Dirección de Servicios Públicos Municipales, con cortesía, respeto y responsabilidad.
- Traslado de información al Director de Servicios públicos Municipales.
- Elaboración de documentos necesarios para el funcionamiento de las diferentes dependencias de servicios públicos.
- Recolección de información para la actualización de base de datos de cada dependencia.
- Elaborar orden de trabajo para cada dependencia según ingresen las solicitudes.
- Comunicar al Director de servicios públicos, todo lo relacionado al funcionamiento de las dependencias y ejecución de actividades.
- Participar en reuniones de trabajo donde el Director se lo solicite.
- Redactar de conocimientos y actas.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de informe mensual de la dirección, según la información recibida para remitir a la DMP.</li> <li>· Manejo de agenda de la Dirección de servicios públicos municipales.</li> <li>· Hacer la convocatoria de personal para las reuniones programadas.</li> <li>·</li> <li>· Resguardo y cuidado del mobiliario y equipo a su cargo.</li> <li>· Velar por el abastecimiento de papelería, útiles e insumos necesarios de la oficina de la dirección de servicios públicos municipales.</li> <li>· Representar a la Dirección de servicios públicos municipales cuando así se requiera.</li> <li>· Apoyo en la elaboración del plan operativo anual.</li> <li>· Otras afines al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato y/o autoridades municipales.</li> </ul>
RELACIONES DE TRABAJO	<p>Concejo Municipal.  Alcalde municipal.  Dirección de Recursos Humanos.  Dependencias Municipales.  Vecinos</p>
AUTORIDAD	Ninguna
RESPONSABILIDAD	<p>Guardar sigilo en todos los procesos que se le encomiende realizar, así también realizar todos los procesos que le corresponde, realizar de forma eficiente y responsable.</p>
<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>	
GENERALES	<p>Ser mayor de edad encontrarse en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles.</p> <p>Preferentemente originario u originaria del municipio.</p> <p>Carecer de Antecedentes Penales y Policiacos.</p>
EDUCACION	Título de Nivel Medio: secretaria o carrera similar, con estudios técnicos y universitarios.

EXPERIENCIA	Mínima de dos años en puesto similar
HABILIDADES Y DESTREZAS	Organización. Orden. Control. Análisis Creatividad. Trabajo en equipo Análisis. Proactividad. Extroversión. Atención al vecino. Coordinación. Conocimiento de la Constitución de la Republica de Guatemala, Ley de Servicio Municipal, Código Municipal, Ley de Acceso a la Información, reglamentos, ordenanzas, normas Municipales y entre otras.

## 9 GLOSARIO

**DSPM:** Dirección de Servicios Públicos Municipales

**DAFIM:** Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal.

**DMP:** Dirección Municipal de Planificación

**MSPAS:** Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

**MAGA:** Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación

**MARN:** Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

**OMAS:** Oficina Municipal de Agua y Saneamiento

**DMM:** Dirección Municipal de la Mujer



## **10 DOCUMENTOS CONSULTADOS**

1. Constitución Política de la República de Guatemala, Acuerdo Legislativo 18-93
2. Decreto No. 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala. Código Municipal.
3. Decreto 90-97 del Congreso de la República. Código de Salud.