



**Municipalidad
Santa Catarina
Pinula**

¡Soluciona!



**Unidad de
modernización.**



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL NIEEL SUPERIOR

¡Soluciona!

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

2.2. Objetivos Específicos

III. MARCO DE REFERENCIA

IV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

V. DESCRIPCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

5.1. Unidad de Modernización

5.1.1. Organigrama

5.1.2. Descripción

5.1.3. Funciones

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

6.1. Organigrama de Puestos de la Unidad de Modernización

6.2. Estructura Organizacional de Puestos de la Unidad de Modernización

6.3. Descriptores de Puestos de la Unidad de Modernización

I. INTRODUCCIÓN

El Alcalde de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, Ingeniero Sebastián Siero Asturias, consciente de la necesidad de contar con Manuales Administrativos aplicables y de uso institucional, derivado de la creación de varias dependencias y la modificación del organigrama institucional en la actual administración, aprobado por el Concejo Municipal, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de enero de dos mil veinte, según Acta Número 7-2020, y en sesión extraordinaria celebrada el 23 de octubre de dos mil veinte, según Acta Número 84-2020, en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 35, literales a), i), j), y 90 del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República, considera oportuno actualizar los **“MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA”**.

Los Manuales de Organización y Funciones son documentos normativos que contienen información general y específica, que describe las funciones por dependencia y por cada puesto de trabajo en la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, para atender las actividades y obligaciones que competen a la Municipalidad y sus dependencias, las que deben ser realizadas en forma separada o conjuntamente con otras dependencias y miembros de la institución; siendo definido el nivel jerárquico, relaciones de coordinación, nivel y competencia requeridos, desarrollándose también los organigramas que describen en forma gráfica la estructura organizativa y funciones generales establecidas en la Planeación Estratégica Institucional. Con su implementación y uso continuo, el Manual de Organización y Funciones coadyuva en la realización de las labores encomendadas a cada Dependencia y al personal, propicia la eficiencia y permite disponer de información para consolidar criterios en la toma de decisiones.

El contenido de los mismos comprende las funciones por dependencia y de su personal, con el objeto de minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, buscando mejorar el tiempo de atención para cada actividad y proceso, para facilitar y agilizar el trámite de las diferentes gestiones de los vecinos del Municipio de Santa Catarina Pinula.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Que el personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, disponga de un Manual de Organización y Funciones actualizado que le permita utilizarlo como guía en la ejecución de sus labores, que delimite las responsabilidades, y establezca condiciones uniformes de administración, comportamiento laboral, entendimiento operativo y de aplicación funcional, de conformidad con las disposiciones legales que la rigen.

2.2. Objetivos Específicos

- Disponer de un compendio de funciones por cada dependencia que integra la estructura organizacional de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, que muestre claramente el grado de autoridad y responsabilidad de sus diferentes niveles jerárquicos, así como la descripción de las funciones asignadas a los puestos de trabajo, que permita su conocimiento, comprensión y racional aplicación.

- Instituir la aplicación del Manual de Organización y Funciones de acuerdo con criterios técnicos, prácticos y estandarizados de trabajo, para que el personal de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, cumpla con ejecutar sus actividades y funciones, con eficiencia y prontitud.

III. MARCO DE REFERENCIA

El Manual de Organización y Funciones, tiene como marco de referencia términos administrativos que permiten establecer e identificar los objetivos y beneficios de contar con Manuales por Dirección y Unidad.

APLICACIÓN:

La utilización del Manual de Organización y Funciones es de carácter inmediato, permanente y obligatorio, recayendo la responsabilidad de su utilización en cada trabajador y en los puestos de mayor jerarquía de las Unidades, Direcciones y Departamentos.

BENEFICIOS INSTITUCIONALES:

Los beneficios derivados de la aplicación del manual, dentro del orden jerárquico citado, permiten los siguientes beneficios:

- En el ordenamiento y racionalización de los sistemas de trabajo.
- En la contribución al desarrollo eficiente y eficaz para el cumplimiento de objetivos.
- En el cumplimiento de políticas, objetivos, prioridades y metas, previstas para el proceso de análisis, diseño y ejecución de los planes y programas, en materia aplicable a la Administración Municipal.
- En la renovación constante, gradual y prudencial de las funciones de la Municipalidad.
- En el cumplimiento de las atribuciones de los puestos de trabajo.

ESTRUCTURA DEL MANUAL:

La estructura de los Manuales de Organización y Funciones por Dirección y Unidad de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, es la siguiente:

- **INFORMACIÓN GENERAL:** Introducción, Objetivos, Marco de Referencia y Filosofía Institucional.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

- INFORMACIÓN ESPECÍFICA: Organigrama y funciones de la dependencia; organigrama y estructura organizacional de puestos de la dependencia; y descriptor por puesto de trabajo.

IV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

Proveemos con eficiencia continua y sostenible los servicios básicos e impulsamos los proyectos de desarrollo y seguridad integral, para satisfacer las necesidades de nuestros vecinos.

VISIÓN

Promover el desarrollo y el bienestar de los habitantes de Santa Catarina Pinula beneficiándolos de un proceso de Gestión Integral que les garantice la eficacia y eficiencia de las obras públicas a través de la buena atención y prestación de los servicios básicos, el transporte, la educación y la seguridad hacia una mejor calidad de vida.

VALORES

- **Honestidad:** Contamos con atributos de calidad humana e integridad moral que permite establecer relaciones internas y con los habitantes del municipio, basadas en la confianza, sinceridad y respeto mutuo.
- **Lealtad:** Somos un equipo comprometido con la administración municipal y nuestros vecinos, siempre mostrando fidelidad en nuestras acciones y comportamiento.
- **Responsabilidad:** Somos servidores municipales comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones y actuamos cuidadosamente al tomar decisiones inherentes a nuestros cargos.
- **Respeto:** Somos servidores municipales que procuramos y mantenemos una convivencia sana, armoniosa y de aprecio con todos los vecinos del municipio, basada en la ética y la moral, y valorando sus intereses y necesidades.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

5.1. Unidad de Modernización

5.1.1. Organigrama



5.1.2. Descripción

Con base en lo establecido en el Artículo 35, literales a), i) y j); y en el Artículo 90 del Código Municipal, el Concejo Municipal, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de enero de dos mil veinte, según Punto Séptimo del Acta Número 7-2020, aprueba la creación de la Unidad de Modernización.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

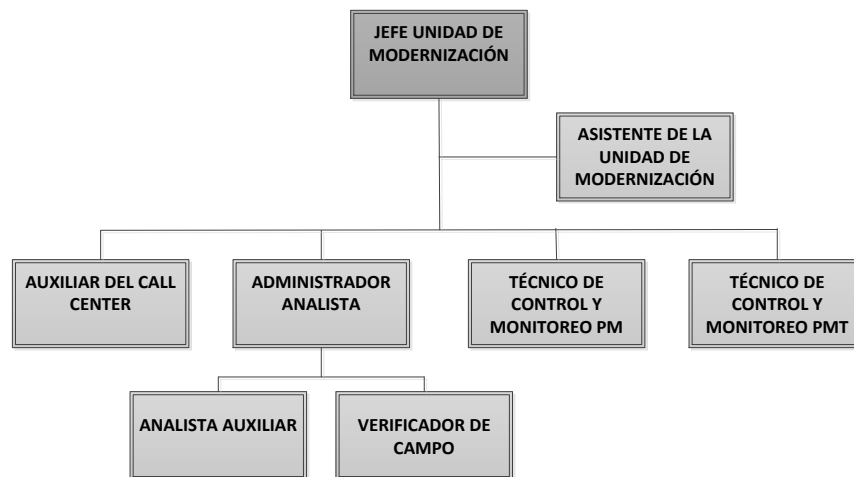
Es la Unidad responsable de centralizar solicitudes y toda información referente a necesidades de los vecinos que ameritan ser solucionadas por la administración municipal; administrar los programas y herramientas tecnológicas, entre otras el monitoreo de cámaras de seguridad y radiotransmisores, actividades de tele vigilancia en la supervisión de personas, bienes materiales, transporte municipal de pasajeros, etc.; administrar las herramientas de software utilizados para visualizar el estado de tareas asignadas a las diferentes direcciones de la Municipalidad, y el Call Center, así como de proponer e implementar nuevos programas, proyectos tecnológicos que fomenten el desarrollo del municipio, y la mejora continua de la administración municipal.

5.1.3. Funciones

- a. Dirigir la Administración de la Unidad de Modernización a requerimiento del Alcalde Municipal y el Concejo Municipal.
- b. Asistir y participar en actividades a requerimiento del Alcalde Municipal o Concejo Municipal.
- c. Velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos del desarrollo del Municipio.
- d. Desempeñar la jefatura del personal a su cargo.
- e. Ejercer acciones administrativas en caso sea necesario.
- f. Proponer al Alcalde y al Concejo Municipal, la implementación de Programas, Proyectos Tecnológicos que fomenten el desarrollo del Municipio, y la mejora continua de la administración municipal.
- g. Proponer al Alcalde y al Concejo Municipal, la implementación de Normativas y Reglamentos que considere pertinentes para que dentro del ámbito de la modernización del municipio coadyuven a mejorar la prestación de los servicios públicos, la mejora administrativa de la Municipalidad o el desarrollo integral del municipio.
- h. Realizar otras funciones que le sean requeridas.

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN

6.1. Organigrama de Puestos de la Unidad de Modernización



6.2. Estructura Organizacional de Puestos de la Unidad de Modernización

- **Jefe de la Unidad de Modernización**
 - Asistente de la Unidad de Modernización
 - Auxiliar de Call Center
 - Administrador-Analista
 - Analista Auxiliar
 - Verificador de Campo
 - Técnico de Control y Monitoreo PM

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

- Técnico de Control y Monitoreo PMT

6.3. Descriptores de Puestos de la Unidad de Modernización

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.1. Jefe de la Unidad de Modernización

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Jefe de la Unidad de Modernización	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación Administrativa	Edificio Municipal		

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Jefe de la Unidad de Modernización es el responsable de dirigir la administración de la Unidad de Modernización, proponer al Alcalde y al Concejo Municipal, la implementación de Programas, Proyectos Tecnológicos que fomenten el desarrollo del Municipio, y la mejora continua de la administración municipal, así como la implementación de Normativas y Reglamentos que considere pertinentes para que dentro del ámbito de la modernización del municipio coadyuven a mejorar la prestación de los servicios públicos.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato	Gerente Municipal
Superior:	Alcalde Municipal
Subalternos:	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de la Unidad de Modernización • Auxiliar de Call Center • Administrador Analista • Técnico de Control y Monitoreo PM • Técnico de Control y Monitoreo PMT

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Dirigir la administración de la Unidad de Modernización a requerimiento del Alcalde Municipal y el Concejo Municipal.
----------	---

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

- 2 Asistir y participar en actividades a requerimiento del Alcalde Municipal o Concejo Municipal.
- 3 Velar por el estricto cumplimiento de las políticas públicas municipales y de los planes, programas y proyectos del desarrollo del municipio.
- 4 Desempeñar la jefatura del personal a su cargo.
- 5 Ejercer acciones administrativas en caso sea necesario.
- 6 Proponer al Alcalde y al Concejo Municipal, la implementación de programas, proyectos tecnológicos que fomenten el desarrollo del municipio, y la mejora continua de la administración municipal.
- 7 Proponer al Alcalde y al Concejo Municipal, la implementación de Normativas y Reglamentos que considere pertinentes para que dentro del ámbito de la modernización del municipio coadyuven a mejorar la prestación de los servicios públicos, la mejora administrativo de la Municipalidad o el desarrollo integral del municipio.
- 8 Dirigir, planificar, organizar, supervisar y verificar el desarrollo de las actividades técnicas y administrativas de la Unidad y del personal a su cargo, procurando la eficiencia.
- 9 Velar por el uso adecuado de los activos municipales y la correcta administración de los recursos asignados para el desempeño de las funciones de la Unidad a su cargo.
- 10 Evaluar y aprobar con base a las necesidades, las mejoras o reestructuración de los planes, programas y proyectos.
- 11 Dar cuenta al Alcalde Municipal y Concejo Municipal de las acciones realizadas en beneficio de la comunidad.
- 12 Elevar al Alcalde Municipal los informes pertinentes (narrativos, técnicos y financieros): diario, semanal, mensual, semestral y consolidado anual; para consideración de la Corporación Municipal y efectos legales pertinentes y la toma de decisiones.
- 13 Velar porque se comunique oportunamente a la Dirección Municipal de Tránsito actividades irregulares que se observen en la vía pública, a través del monitoreo de las cámaras de vigilancia, que generen inconvenientes con la circulación vehicular.
- 14 Velar porque el personal a su cargo porte el gafete de identificación y uniforme, cumpla con su horario de labores y con sus obligaciones, debiendo aplicar cuando se trate de faltas leves, llamada de atención, y reportar por medio de oficio a la Dirección Administrativa, en caso de reincidencia o falta grave.
- 15 Velar porque se realice el monitoreo las actividades que se registran en el municipio y las instalaciones municipales a través de las cámaras de vigilancia instaladas en diferentes puntos estratégicos y se solicite a nivel municipal el apoyo que se requiera en casos específicos.
- 16 Coordinar la elaboración de la memoria de labores mensual y anual de la Unidad a su cargo.
- 17 Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras (PAC) de la Unidad a su cargo.
- 18 Elaborar y ejecutar el Presupuesto de la Unidad de Modernización, con base al manual y normas presupuestarias.
- 19 Velar por el buen funcionamiento de la maquinaria, equipo, vehículos y herramientas, asignados a la Unidad a su cargo.
- 20 Mantener estadísticas de los puntos con mayor incidencia de eventos en la vía pública y dentro de la institución, para análisis y trasladarla a la Dirección o Unidad que corresponda, para el análisis y toma de las decisiones que correspondan.
- 21 Velar porque se comunique a las Direcciones que corresponda, cuando se observe en los monitores accidentes viales, hechos delictivos, incidentes en la vía pública, entre otros, para su intervención.
- 22 Velar porque se comunique a la Dirección Municipal de Transporte, cualquier irregularidad del servicio público municipal –TRANSPINULA- y de las modalidades que se implementen en el futuro
- 23 Cubrir por avocación el puesto que corresponda dentro de la dependencia en la que realice sus labores cuando le sea requerido.
- 24 Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO

NIVEL ACADÉMICO	No aplica	TÍTULO O DIPLOMA	No aplica
EXPERIENCIA LABORAL	Puesto de confianza o de libre nombramiento y remoción	TIEMPO DE EXPERIENCIA	Puesto de confianza o de libre nombramiento y remoción

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

RELACIONES DEL PUESTO

Internas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal de la Dependencia • Personal de la Municipalidad 	Externas	<ul style="list-style-type: none"> • Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto • Vecinos
-----------------	---	-----------------	--

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.2. Asistente de la Unidad de Modernización

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Asistente de la Unidad de Modernización	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación Administrativa	Edificio Municipal		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

El Asistente de la Unidad de Modernización es responsable de las actividades administrativas secretariales, administrar expedientes así como de la atención a las personas interesadas, internas y externas.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Jefe de la Unidad de Modernización
Subalternos:	Ninguno

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Recibir y dar seguimiento a los expedientes de las direcciones y unidades de la Municipalidad.
2	Brindar el apoyo necesario al Administrador Analista de la Unidad.
3	Atender a los vecinos ya sea de forma personal, telefónica o bien por correo electrónico.
4	Controlar los expedientes internos, externos y otros documentos de la Unidad de Modernización.
5	Llevar el control, seguimiento y emisión de la Agenda del Jefe de Unidad.
6	Realizar la recepción y solicitud de activos a bodega para ser utilizados en la Unidad.
7	Elaborar, recibir, enviar y archivar documentos de la Unidad, entre otros, providencias, circulares, oficios y expedientes.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

- 8** Recopilar la información y elaborar la memoria de labores mensual y anual de la Unidad.
- 9** Gestionar las solicitudes de bienes y/o materiales de la Unidad.
- 10** Elaborar requisiciones de material y equipo de oficina.
- 11** Elaborar solicitud de compra a través de Fondo Rotativo.
- 12** Recibir, controlar y distribuir los radiotransmisores utilizados por personal de la Municipalidad.
- 13** Elaborar solicitud de bienes y servicios conforme instrucciones del Jefe de Unidad.
- 14** Recibir, solicitar y liquidar los vales de combustible semanalmente para los verificadores de campo.
- 15** Dar seguimiento a las solicitudes de permisos, vacaciones, citas IGSS, etc. del personal de la Unidad.
- 16** Tramitar solicitudes de baja y alta en las tarjetas de responsabilidad en DAFIM para personal de la Unidad.
- 17** Solicitar y dar seguimiento al mantenimiento de las instalaciones de la Unidad.
- 18** Realizar los trámites correspondientes para la aprobación de la contratación del personal de la Unidad, cuando sea necesario.
- 19** Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO			
NIVEL ACADÉMICO	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA	De preferencia Secretaria Comercial u Oficinista
EXPERIENCIA LABORAL	En actividades secretariales y administrativas	TIEMPO DE EXPERIENCIA	Un año, de preferencia
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> Actitud de Servicio Orientación a cumplimiento de metas o resultados Trabajo en equipo 		

RELACIONES DEL PUESTO			
Internas	<ul style="list-style-type: none"> Jefe Inmediato Superior Personal de la Dependencia Personal de la Municipalidad 	Externas	<ul style="list-style-type: none"> Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto Vecinos

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.3. Auxiliar de Call Center

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Auxiliar de Call Center	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación	Edificio Municipal		
Administrativa:			

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Auxiliar de Call Center es el responsable de coordinar y solventar solicitudes o denuncias vía telefónica.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Jefe de la Unidad de Modernización
Subalternos:	Ninguno

FUNCIONES DEL PUESTO

- | | |
|-----------|---|
| 1 | Atender llamadas telefónicas con tono de voz agradable, dicción y ritmo a la hora de desempeñarse oralmente, adaptando su lenguaje y expresiones orales a las características de los vecinos. |
| 2 | Registrar la solicitud o servicio requerido y/o prestado en el sistema utilizado. |
| 3 | Procurar brindar soluciones inmediatas a los vecinos. |
| 4 | Asignar boletas de servicio a los Directores y/o empleados, dependiendo el servicio y/o solicitud requerido por el vecino. |
| 5 | Dar seguimiento a las boletas abiertas y cerrarlas al finalizar la atención al vecino. |
| 6 | Rendir informe a su Jefe Inmediato cuando le sea requerido. |
| 7 | Reportar toda situación que sea relacionada a la municipalidad vía telefónica. |
| 8 | Orientar al vecino en dudas que presente relacionadas con los servicios que presta la Municipalidad. |
| 9 | Documentar toda información remitida de las diferentes áreas. |
| 10 | Coordinar las ambulancias municipales o con otra institución en situaciones de emergencia. |
| 11 | Coordinar con las instituciones encargadas en situaciones de riesgo e impacto para el municipio. |

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

12	Coordinar apoyo de la Policía Municipal, Policía Municipal de Tránsito, Policía Nacional Civil, cuando sea requerido o la situación lo amerite.
13	Realizar seguimiento y resolver los diferentes escenarios que se presentan día a día.
14	Cubrir otros puestos cuando le sea requerido y/o en ausencia de los titulares.
15	Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO			
NIVEL ACADÉMICO	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA	Carrera del ciclo diversificado
	EXPERIENCIA LABORAL		Call Center o atención telefónica
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de Servicio • Orientación a cumplimiento de metas o resultados • Trabajo en equipo 		

RELACIONES DEL PUESTO			
Internas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal de la Dependencia • Personal de la Municipalidad 	Externas	<ul style="list-style-type: none"> • Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto • Vecinos

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.4. Administrador Analista

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Administrador Analista	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación	Edificio Municipal		
Administrativa:			

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Administrador Analista es el responsable de coordinar, supervisar y solventar solicitudes o denuncias ingresadas a la Unidad de Modernización.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Jefe de la Unidad Modernización
Subalternos:	<ul style="list-style-type: none"> Analista Auxiliar Verificador de Campo

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Estar en constante comunicación con Pásalo Manager, para dar solución a problemas de la aplicación y tener un buen funcionamiento en Web y celular.
2	Realizar coordinaciones con los Directores y/o empleados, dependiendo el servicio y/o solicitud requerido por el vecino.
3	Asignar boletas de servicio o eventos a los Directores y/o empleados, dependiendo el servicio y/o solicitud requerido por el vecino.
4	Dar seguimiento a las boletas y eventos abiertos, cerrándolos al finalizar la atención al vecino.
5	Rendir informes al Jefe de la Unidad, de todo lo acontecido durante distintos periodos (diario, semanal y mensual).
6	Asignar y transferir tareas a comunidades creadas en la aplicación Pásalo, dependiendo del servicio y/o solicitud requerido por el vecino.
7	Dar seguimiento a las tareas asignadas desde redes sociales, asignarlas y transferirlas a quien corresponda y cerrarlas al finalizar la atención al vecino.
8	Documentar toda información remitida de las diferentes áreas.
9	Comunicar a control y monitoreo cuando existen situaciones de emergencia, para que se coordine con dependencias municipales e instituciones competentes, en casos de emergencia, de riesgo e impacto para el municipio.
10	Estar en comunicación y coordinación con control y monitoreo de la Unidad, para contar con información oportuna del sistema de cámaras de la Municipalidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

11	Asignar trabajo de depuración a Analista Auxiliares, respecto a tareas duplicadas o actualización de las mismas en la aplicación Pásalo.
12	Requerir información de interés para los vecinos a las dependencias administrativas de la Municipalidad.
13	Dar soporte a los usuarios de Pásalo en web y en móvil
14	Estar en comunicación con Jefes y responsables de grupos de trabajo de campo, actualizándoles constantemente respecto a las funciones nuevas en la aplicación.
15	Asignar al Verificador tareas que no estén documentadas con fotos o videos, para constatar que son reales y solicitar lo suba a Pásalo, para ser transferidas a donde corresponde.
16	Dar mantenimiento constante a la aplicación de Pásalo
17	Coordinar apoyo de la Policía Municipal, Policía Municipal de Tránsito, Policía Nacional Civil, cuando sea requerido o la situación lo amerite.
18	Velar por el uso adecuado de los activos municipales y por la correcta administración de los recursos asignados para el desempeño de las funciones.
19	Presentar informe diario al Jefe de la Unidad, para conocimiento del Alcalde Municipal.
20	Aplicar los reglamentos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
21	Cubrir otros puestos cuando le sea requerido y/o en ausencia de los titulares.
22	Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO			
NIVEL ACADÉMICO	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA	Carrera del Ciclo Diversificado.
EXPERIENCIA LABORAL	En áreas de atención al vecino	TIEMPO DE EXPERIENCIA	Un año, de preferencia
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> Actitud de Servicio Orientación a cumplimiento de metas o resultados Trabajo en equipo 		

RELACIONES DEL PUESTO			
Internas	<ul style="list-style-type: none"> Jefe Inmediato Superior Personal de la Dependencia Personal de la Municipalidad 	Externas	<ul style="list-style-type: none"> Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto Vecinos

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.5. Analista Auxiliar

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Analista Auxiliar	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación Administrativa:	Edificio Municipal		

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Analista Auxiliar es responsable de atender llamadas de los vecinos y procurar dar solución inmediata, así como de manejar la aplicación Pásalo web y móvil.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Administrador Analista
Subalternos:	Ninguno

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Atender llamadas telefónicas con tono de voz agradable, dicción y ritmo a la hora de desempeñarse oralmente, adaptando su lenguaje y expresiones orales a las características de los vecinos.
2	Registrar la solicitud o servicio requerido y/o prestado en el sistema utilizado.
3	Orientar al vecino en dudas que presente sobre los servicios que presta la Municipalidad.
4	Darle seguimiento a los reportes recibidos telefónicamente.
5	Presentar informe del total de llamadas recibidas durante el día.
6	Crear historial de los datos recibidos por los vecinos.
7	Reportar toda situación que sea relacionada a la municipalidad vía telefónica.
8	Requerir información de interés para los vecinos a las Dependencias Administrativas.
9	Manejar la aplicación Pásalo web y móvil.
10	Analizar la información de los reportes que se presentan por las distintas vías de comunicación para coordinar con la Dirección y/o Departamento respectivo.
11	Brindar apoyo a las Direcciones, Unidades y Departamentos, con problemas de APP Pásalo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

12	Depurar las comunidades por Pásalo.
13	Realizar informe de las comunidades de Pásalo con tareas acumuladas pendientes.
14	Dar soporte a usuarios APP Pásalo.
15	Asignar a Verificador de Campo tareas previas a transferir el evento o tareas a una comunidad.
16	Realizar actualizaciones en comunidades activas.
17	Coordinar apoyo de la Policía Municipal, Policía Municipal de Tránsito, Policía Nacional Civil, cuando sea requerido o la situación lo amerite.
18	Coordinar las ambulancias municipales o con otra institución, cuando sea necesario por llamadas de emergencia recibidas.
19	Coordinar con las instituciones encargadas en situaciones de riesgo e impacto para el municipio.
20	Cubrir otros puestos cuando le sea requerido y/o en ausencia de los titulares.
21	Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO			
NIVEL ACADÉMICO	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA	Carrera del ciclo diversificado
	EXPERIENCIA LABORAL		Call Center o atención telefónica
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de Servicio • Orientación a cumplimiento de metas o resultados • Trabajo en equipo 		

RELACIONES DEL PUESTO					
Internas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal de la Dependencia • Personal de la Municipalidad 		Externas	<ul style="list-style-type: none"> • Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto • Vecinos 	

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.6. Verificador de Campo

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Verificador de Campo	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación Administrativa:	Edificio Municipal		

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Verificador de Campo es el responsable de verificar las denuncias que los Analistas le indiquen e informar a sus superiores los resultados.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Administrador Analista
Subalternos:	Ninguno

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Verificar las denuncias que los analistas le indiquen, ingresadas por el Call Center y la aplicación Pásalo.
2	Reportar de verdadera o falsa la información sobre la denuncia.
3	Describir el caso correctamente y tomar fotografía del mismo y de los aspectos que considere necesarios en campo, y subirla a la aplicación en el teléfono.
4	Evaluar la denuncia y determinar qué es lo que se necesita para su atención.
5	Verificar y presentar a sus superiores y analistas el informe con los resultados, basados en los indicadores de gestión definidos.
6	Subir fotos a la nube de almacenamiento y software utilizados, y redirige la denuncia.
7	Presentar al Jefe de Unidad, un informe mensual.
8	Cubrir otros puestos cuando le sea requerido y/o en ausencia de los titulares.
9	Realizar otras funciones inherentes al puesto.
10	Cubrir otros puestos cuando le sea requerido y/o en ausencia de los titulares.
11	Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO

SOLUCIONA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

NIVEL ACADÉMICO EXPERIENCIA LABORAL	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA TIEMPO DE EXPERIENCIA	Carrera del Ciclo Diversificado.
	En áreas de atención al vecino		Un año, de preferencia
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de Servicio • Orientación a cumplimiento de metas o resultados • Trabajo en equipo 		

RELACIONES DEL PUESTO			
Internas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal de la Dependencia • Personal de la Municipalidad 	Externas	<ul style="list-style-type: none"> • Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto • Vecinos

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.7. Técnico de Control y Monitoreo PM

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Técnico de Control y Monitoreo PM	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación Administrativa:	Edificio Municipal		

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Técnico de Control y Monitoreo PM es el responsable de monitorear las actividades que se registran en el municipio y las instalaciones municipales a través de las cámaras de video vigilancia instaladas en diferentes puntos estratégicos, así como de coordinar a nivel municipal e interinstitucional el apoyo que se requiera en casos específicos.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Jefe de la Unidad de Modernización
Subalternos:	Ninguno

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1** Monitorear y supervisar las actividades que se registran en el Centro de Monitoreo de la Municipalidad, para vigilar los diferentes puntos y áreas del municipio e instalaciones de la institución.
- 2** Coordinar a nivel interinstitucional el apoyo necesario, cuando se observen en los monitores hechos delictivos, incidentes en la vía pública, problemas en la prestación del servicio municipal de transporte.
- 3** Mantener estadísticas de los puntos con mayor incidencia de eventos en la vía pública y dentro de la institución, para el análisis y toma de decisiones correspondientes.
- 4** Mantener el registro de archivo de grabaciones que se generen en el Centro de Monitoreo, con el fin de proveer información y documentación en apoyo a las diferentes instituciones que lo requieran con fines de investigación.
- 5** Coordinar apoyo a nivel institucional al monitorear actividades irregulares en la vía pública, que generen inconvenientes con la circulación vehicular.
- 6** Efectuar las llamadas necesarias para coordinación con instituciones de emergencia en casos de accidentes automovilísticos, personas atropelladas o emergencias en la vía pública, así como fallecidos o disturbios.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

7	Llevar control y registro de toda la información que se maneja en las frecuencias de radio y apoyar la transmisión.
8	Velar por la correcta instalación y uso del equipo de cámaras de vigilancia y equipo de monitoreo asignado a la Unidad de Modernización.
9	Mantener el registro actualizado y control de claves de radio y números telefónicos del personal municipal.
10	Realizar otras funciones que le sean asignadas.
11	Solicitar a los empleados municipales que portan radio la ubicación y estado de fuerza y llevar el registro y control de los mismos.
12	Llevar el registro y control de novedades y eventualidades relevantes durante el servicio.
13	Reportar e informar a los solicitantes cuando una persona se encuentre fuera de frecuencia de radio transmisor.
14	Atender de forma específica para ingreso de altas autoridades al edificio municipal, en apoyo a la seguridad del edificio y coordinación con la Policía Municipal.
15	Monitorear constantemente las noticias relativas al Municipio o de trascendencia Nacional por medio de la radio y televisión e informar de ellas al Jefe de Unidad, para conocimiento de la superioridad.
16	Elaborar reporte mensual de las comunicaciones y coordinaciones realizadas, para conocimiento del Jefe de la Unidad y Alcalde Municipal.
17	Anunciar vía radio transmisor cuando se dé alta o baja una clave de radio y reportar e informar a los solicitantes cuando una persona se encuentre fuera de frecuencia de radio transmisor.
18	Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO			
NIVEL ACADÉMICO	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA	Ciclo Básico
	En actividades similares y/o afines al puesto	TIEMPO DE EXPERIENCIA	Un año, de preferencia
EXPERIENCIA LABORAL			
ACTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de Servicio • Orientación a cumplimiento de metas y resultados • Trabajo en Equipo 		

RELACIONES DEL PUESTO			
Internas	• Jefe Inmediato Superior	Externas	• Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto
	• Personal de la Dependencia		• Vecinos
	• Personal de la Municipalidad		

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

DESCRIPTOR DE PUESTO

6.3.8. Técnico de Control y Monitoreo PMT

DATOS GENERALES DEL PUESTO

Título del Puesto	Técnico de Control y Monitoreo PMT	Dependencia Administrativa	Unidad de Modernización
Ubicación Administrativa:	Edificio Municipal		

PROPÓSITO DEL PUESTO

El Técnico de Control y Monitoreo PMT es el responsable de monitorear las cámaras para atender y trasladar a donde corresponda problemas relativos al tránsito, para brindar apoyo en caso de accidentes automovilísticos y obstaculización en las vías públicas.

JERARQUÍA DEL PUESTO

Jefe Inmediato Superior:	Jefe de la Unidad de Modernización
Subalternos:	Ninguno

FUNCIONES DEL PUESTO

1	Monitorear cámaras de la parte baja y alta constantemente.
2	Recibir información vía radio y anotar lo que informan los elementos, en la bitácora.
3	Llevar un control de accidentes y personas atropelladas durante un día y mes.
4	Efectuar las llamadas necesarias para coordinación con instituciones de emergencia en casos de accidentes automovilísticos, personas atropelladas o emergencias en la vía pública, así como fallecidos o disturbios.
5	Responder y dar solución a las llamadas de los vecinos que consultan por multas u otras situaciones dentro del perímetro del municipio.
6	Llevar el registro y control de novedades y eventualidades relevantes durante el servicio.
7	Llevar una bitácora de licencia y tarjetas consignadas por diferentes situaciones.
8	Llevar un control de colisiones durante el mes sobre el casco urbano, la ruta principal a El Salvador y aldeas.
9	Mantener el registro actualizado y control de claves de radio y números telefónicos del personal municipal.
10	Llevar un control de vehículos consignados por accidentes o por colisiones, por daños a propiedades municipales o propiedad privada, así como de pilotos bajo efectos de bebidas alcohólicas.
11	Solicitar, en caso de recibir llamadas de Emergencia requiriendo Ambulancia: nombre, apellido, numero de Documento Personal de Identificación (DPI), lugar donde fue extendida, número de Teléfono, dirección exacta y si es menor de edad fecha de nacimiento.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
NIVEL SUPERIOR, UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

12	Ingresar en la bitácora todos los datos que sean reportados por personal municipal, vecinos del municipio o público en general ya sea vía teléfono o radio.
13	Realizar coordinaciones para verificar en diversos puntos sobre el casco urbano y aldeas, por quejas de vecinos sobre vehículos obstaculizando en la vía pública.
14	Subir tareas que correspondan a PMT sobre la vía pública a la aplicación Pásalo y darle seguimiento para que se realice.
15	Llevar un control en Excel sobre el inicio de horas pico sobre la parte alta y baja.
16	Llevar un control sobre pruebas de alcoholemia a pilotos bajo efectos de bebidas alcohólicas sobre la ruta o en apoyo a PNC del caso urbano y de las aldeas.
17	Velar por el cumplimiento de los reglamentos, acuerdos y demás disposiciones municipales al hacer del conocimiento del Juez de Asuntos Municipales, las transgresiones que le consten para los efectos legales respectivos.
18	Llevar un control de todo lo acontecido durante los turnos en la parte alta y baja durante el mes.
19	Monitorear y enviar fotos al grupo de supervisión de PMT, de los sectores monitoreados por cámaras para visualizar el comportamiento del tráfico en ciertas horas en la parte baja y alta.
20	Monitorear radios a través del sistema PPT y ubicaciones.
21	Manejar el semáforo de cuatro caminos en las horas pico de la mañana y de la tarde.
22	Responder llamadas de emergencia durante el turno tanto en la tarde como en la madrugada.
23	Brindar apoyo en trámite de solvencias para verificar si los vehículos tienen multas, cuando consultan los vecinos o compañeros en operativos.
24	Realizar otras funciones que le sean asignadas.

PERFIL DEL PUESTO			
NIVEL ACADÉMICO	Nivel Medio	TÍTULO O DIPLOMA	De preferencia carrera del Ciclo Diversificado.
EXPERIENCIA LABORAL	En actividades afines al puesto	TIEMPO DE EXPERIENCIA	Un año, de preferencia
ACTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> Actitud de Servicio Orientación a cumplimiento de metas y resultados Trabajo en Equipo 		
RELACIONES DEL PUESTO			
Internas	<ul style="list-style-type: none"> Jefe Inmediato Superior Personal de la Dependencia Personal de la Municipalidad 	Externas	<ul style="list-style-type: none"> Personas e Instituciones públicas y privadas que ameriten según el puesto Vecinos