



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MIXCO 2023

TOMO X
GERENCIA DE MODERNIZACIÓN Y
COBRANZA



PRESENTACIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de Mixco, es un instrumento técnico normativo de gestión que permite cumplir con las funciones asignadas a las diferentes áreas administrativas y técnicas, así como las atribuciones a los puestos aprobados para la asignación de personal evitando duplicidad, superposición, interferencia y fragmentación, orientado a la eficiencia y eficacia del servidor público de la Municipalidad de Mixco.

El referido Manual tiene como finalidad, establecer además las líneas de autoridad, así como definir el nivel jerárquico de los trabajadores municipales asignados en cada una de las áreas orgánicas de la Municipalidad.

El diseño de presente Manual de Organización y Funciones se ha basado en la normativa del cumplimiento establecido por la Contraloría General de Cuentas de la Nación, referente a la obligatoriedad de las Entidades Públicas del Estado de contar con Manuales Administrativos, siendo su objetivo proporcionar a los trabajadores municipales y a los vecinos mixqueños, en forma ordenada la información básica de la organización y funcionamiento de la Municipalidad de Mixco y de todas sus áreas, tales como la Alcaldía, Secretaría Municipal, Gerencia Municipal, Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal, Dirección Administrativa, Dirección Municipal de Planificación, entre otras, como una referencia obligada para lograr el mejor aprovechamiento de sus recursos y el eficaz desarrollo de las funciones asignadas por la Constitución Política de la República y el Código Municipal.

El Manual de Organización y Funciones facilita el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso y el de capacitación y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus atribuciones y responsabilidades del puesto al que han sido asignados.

Los Gerentes, Directores y Jefes de Departamentos de la Municipalidad de Mixco, en general, deben asumir el compromiso del cumplimiento de la Gestión y Administración Pública, para contribuir al cumplimiento de Objetivos con resultados favorables en la gestión y mejora de la imagen de la Institución.

Con el Manual de Organización y Funciones se contará con un medio valioso para la comunicación, concebido dentro del campo de la administración, registrando y transmitiendo, sin distorsiones, la información referente a la Organización y Funcionamiento de la Municipalidad de Mixco como una Institución responsable y eficiente, con el objetivo de “Satisfacer las necesidades de los vecinos mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida”.

**Neto Bran Montenegro
ALCALDE MUNICIPAL
2020-2024**



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. DIRECTORIO GENERAL.....	2
III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	3
IV. BASE JURÍDICA	5
V. GLOSARIO	5
VI. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	11
VII. FUNCIONES INSTITUCIONALES	12
VIII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	26
IX. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	28
X. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES INSTITUCIONALES	29
XI. ÁREAS ORGANIZACIONALES Y PUESTOS DE TRABAJO	30
GERENCIA DE MODERNIZACIÓN Y COBRANZA.....	30
Organigrama Funcional, Estructura Organizacional y Descripción de Área.....	30
Organigrama, Listado y Descripción de Puestos	32
Gerente de Modernización y Cobranza.....	34
Asistente de Gerencia de Modernización y Cobranza	38
Departamento de Modernización	41
Organigrama Funcional, Estructura Organizacional y Descripción de Área.....	41
Organigrama, Listado y Descripción de Puestos	45
Jefe del Departamento de Modernización.....	46
Encargado de Calidad de Servicio Institucional	49
Auxiliar de Servicio Institucional.....	52
Auxiliar de Calidad	55
Técnico de Calidad	58
Encargado de Gestión Municipal	61
Auxiliar de Gestión Municipal	64
Técnico de Gestión Municipal.....	67
Departamento de Cobranza	70
Organigrama Funcional, Estructura Organizacional y Descripción de Área.....	70
Organigrama, Listado y Descripción de Puestos	74



Jefe del Departamento de Cobranza.....	75
Encargado de Atención al Contribuyente	78
Supervisor de Atención al Contribuyente	81
Especialista de Atención al Contribuyente	84
Encargado de Cobranza Preventiva	87
Auxiliar de Cobranza.....	90
Notificador.....	93
Coordinador de Verificación de Campo	96
Auxiliar de Verificación de Campo	99
XII. CUADRO HISTÓRICO DE MODIFICACIONES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	102
XIII.HOJA DE EDICIÓN.....	103
XIV. FECHA DE VIGENCIA	104



I. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Mixco, tanto en cumplimiento con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, que indica que las Municipalidades son instituciones autónomas y que actúan por delegación del Estado, cuyo fin supremo es la realización del bien común de sus habitantes así como lo que establece el Código Municipal, específicamente que “Las Municipalidades a través del Concejo Municipal, emitirán su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la organización municipal”, se obliga a contar con las herramientas necesarias aprobadas para su eficiente Gestión Municipal.

El presente Manual de Organización y Funciones representa la expresión del deseo de unificar criterios en lo que respecta a normas de trabajo, organización interior y planificación estratégica, para dar a conocer la organización gerencial, estructura y función de la Municipalidad durante la Administración del Alcalde Municipal Neto Bran Montenegro, considerándose que un trabajo estratégicamente planificado, aplicando los conceptos de calidad y excelencia para el mejoramiento y la calidad de formación del trabajador municipal y la satisfacción en los servicios a los vecinos mixcoños.

La descripción clara de las áreas que conforman la Alcaldía Municipal y sus funciones además de las atribuciones y responsabilidades de los trabajadores municipales permitirá ejercer la función de Gobierno encomendada de una manera más ordenada y efectiva.

Esta propuesta ha sido elaborada, como resultado del consenso de Organización Municipal realizado con los Jefes Inmediatos Superiores de cada una de las áreas que conforman la Municipalidad de Mixco.

Esta nueva versión, ha sido elaborada para presentarla al Concejo Municipal para su discusión y análisis, de quien requiere su aprobación para constituirse en el documento regulador del funcionamiento organizacional de la Municipalidad de Mixco.



II. DIRECTORIO GENERAL

- Nivel Superior
 - Concejo Municipal
 - Secretaría Municipal
 - Unidad de Asesoría Jurídica
 - Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito
 - Bufete Popular Municipal
 - Unidad de Acceso a la Información Pública
 - Unidad de Archivo Municipal
 - Alcaldía Municipal
 - Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde
 - Unidad de Auditoría Interna
 - Unidad de Comunicación Social y Protocolo
 - Unidad de Responsabilidad Profesional
 - Unidad de Asuntos y Relaciones Internacionales
 - Gerencia Municipal
 - Gerencia General de EMIXTRA
 - Gerencia de Modernización y Cobranza
 - Dirección Municipal de Planificación
 - Dirección de Desarrollo Urbano y del Territorio
 - Dirección de Catastro y Administración de Impuesto Único sobre Inmuebles
 - Dirección Administrativa
 - Dirección de Recursos Humanos
 - Dirección de Tecnología
 - Dirección de Compras y Contrataciones
 - Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal
 - Dirección de Infraestructura
 - Dirección de Aguas y Drenajes
 - Dirección de Servicios Públicos
 - Dirección Municipal de Ambiente y Recursos Naturales
 - Dirección de Desarrollo Social y Económico
 - Dirección Municipal de la Mujer
 - Dirección de Seguridad

La Municipalidad de Mixco se encuentra ubicada en la 4ª. Calle 4-98 zona 1 de Mixco.
PBX:2307-7300

Emergencias: 1593

Página WEB: www.munimixco.gob.gt



III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La historia de Mixco se remonta a la época precolombina, donde una población de cakchiqueles habitó en una fortaleza conocida hoy día como Mixco Viejo. Posteriormente los Pocomames la obtuvieron y la conservaron como santuario. En 1,525 Pedro de Alvarado acompañado por los Tlascaltecas y de la caballería ataca esta fortaleza derrotando a sus habitantes, quienes se dispersaron, pero gran parte de esta tribu pobladora se asentó en 1,526 para completar la conquista pacífica iniciada en el lugar que actualmente ocupa la cabecera municipal, en aquel entonces se le llamó Santo Domingo de Mixco, en honor a Santo Domingo de Guzmán.

El significado etimológico de Mixco según Antonio de Fuentes y Guzmán, quien interrogó al indígena Marcos Tahuit, el término proviene de *Mixco Cucul*, que se traduce como “*Pueblo de Loza Pintada*”. Sin embargo, según Luís Arriola, la palabra Mixco viene del *Nahuatl Mixconco*, que significa “*Lugar Cubierto de Nubes*”.



Fueron los conquistadores los que traen la figura y nombre de Alcalde a Guatemala. En la época colonial la mayoría de Municipios solamente tuvieron intendencias, eso quiere decir que dependían de una alcaldía mayor. “La Municipalidad de Mixco en ese entonces dependió de la alcaldía mayor de Sacatepéquez. Con el Gobierno del General Justo Rufino Barrios y del Licenciado Miguel García Granados, todas las Municipalidades de Guatemala ganaron la autonomía en la firma del acta de Patzicía de 1,877. Sin embargo, a 1,915 aún mantenían la costumbre de tener dos alcaldes: uno ladino y uno indígena, a éste último lo llamaban “Alcaldito”, se debe recalcar que los Alcalditos de aquel entonces, tenían más poder que los alcaldes ladinos. Esto confirma que se había logrado independencia, pero las viejas costumbres imperaban.

La mayoría de alcaldes ladinos, eran personajes de la “Calle Real”, que voluntariamente aceptaban el cargo por un período no mayor de un año, sin sueldo al igual que el alcalde de indígenas, que era electo por el pueblo en la cofradía de Santo Domingo”, al cual le llamaban Alcaldito, ahora se le llama Primer Mayordomo de Santo Domingo. A los regidores se les llamaba también –Chitor- y a los demás mayordomos se les llamaba -



Mortomá-”¹

Mixco alcanzó la categoría de Villa, y se habla de una categoría menor que ciudad y mayor que pueblo conforme el Acuerdo Gubernativo del 7 de abril de 1938, que establece los requisitos a llenarse para que un poblado pueda obtener por disposición del ejecutivo la categoría de Villa.

Según Acuerdo Gubernativo número 524-99 de fecha 14 de julio de 1,999 se acuerda elevar a categoría de ciudad el lugar denominado Villa de Mixco, Municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

¹Gómez, Osberto. “Historia de la Municipalidad de Mixco”. Casa de la Cultura de Mixco. Año. 2006.



IV. BASE JURÍDICA

LEGISLACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley Electoral y de Partidos Políticos y su Reglamento
- Código Municipal

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON EL ORGANISMO EJECUTIVO Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

- Ley General de Descentralización y su Reglamento
- Ley del Organismo Ejecutivo
- Estatutos de la Asociación Nacional de Municipalidades –ANAM-

LEGISLACIÓN EN MATERIA LABORAL

- Código de Trabajo
- Ley de Servicio Municipal
- Ley de Servicio Civil
- Ley Orgánica del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal y su Reglamento
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento
- Ley del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer
- Ley de Colegiación Profesional Obligatoria
- Código de Salud

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO

- Código Civil
- Ley de Parcelamientos Urbanos
- Ley Preliminar de Urbanismo
- Ley Preliminar de Regionalización
- Ley de Vivienda y su Reglamento
- Ley de Titulación Supletoria
- Ley de Adjudicación, Venta o Usufructo de Bienes Inmuebles Propiedad del Estado de Guatemala, o de sus Entidades Autónomas, Descentralizadas y de las Municipalidades, con Fines Habitacionales para Familias Carentes de Vivienda
- Ley de Registro de Información Catastral
- Ley del Impuesto Único Sobre Inmueble –IUSI-
- Manual de Valuación Inmobiliaria

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE TRÁNSITO

- Ley de Tránsito y su Reglamento
- Acuerdo Gubernativo de traslado de Tránsito del Ministerio de Gobernación a la Municipalidad de Mixco

EL ESTADO Y SUS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS O AUTÓNOMAS

- Ley de Fomento Turístico Nacional



- Ley de Expropiación Forzosa
- Ley Reguladora de Uso y Captación de Señales Vía Satélite y su Distribución por Cable
- Ley General de Electricidad y su Reglamento
- Ley General de Telecomunicaciones
- Ley de Minería y su Reglamento

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y su Reglamento
- Ley de Desarrollo Social
- Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EDUCACIÓN E INTERCULTURALIDAD

- Ley de Educación Nacional
- Ley de Educación Ambiental
- Ley de Educación Especial para las Personas con Capacidades Especiales
- Ley de Institutos de Educación por Cooperativa de Enseñanza
- Ley Nacional para el Desarrollo de Cultura Física y del Deporte
- Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación
- Ley del Deporte, la Educación Física y la Recreación

LEGISLACIÓN FISCAL Y TRANSFERENCIAS GUBERNAMENTALES

- Código Tributario
- Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- y su Reglamento
- Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos
- Ley del Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo
- Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles –IUSI-
- Acuerdo Gubernativo en el que se le Traslada a la Municipalidad de Mixco la Administración y Cobro del -IUSI-
- Ley de Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y su Reglamento
- Ley del Impuesto Sobre la Renta, -ISR- y su Reglamento
- Ley de Arbitrio de Ornato Municipal
- Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-
- Ley de Impuesto sobre Productos Financieros
- Ley del Impuesto de Solidaridad
- Ley orgánica del Presupuesto y su Reglamento
- Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia –PINA-
- Manual de Administración Financiera Municipal



LEGISLACIÓN EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA MUNICIPAL

- Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento
- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
- Ley Orgánica de Instituto de Fomento Municipal -INFOM-
- Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental –SICOIN-
- Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública
- Reglamento de la Ley de Compras
- Manual de Clasificación Presupuestaria para el Sector Público de Guatemala
- Manual de Administración Financiera -MAFIM-

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

- Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad
- Ley de lo Contencioso Administrativo
- Ley en Materia de Antejuicio
- Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y su Reglamento
- Ley de Tribunal de Cuentas
- Ley Orgánica de Ministerio Público
- Código Penal
- Código Procesal Penal
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Normas de Carácter Técnico y de Aplicación obligatoria de la Contraloría General de Cuentas
- Normas de Auditoría del Sector Gubernamental
- Normas para el uso del Sistema de Información de Control y Auditoría del Estado, GUATECOMPRAS
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos y su Reglamento

LEGISLACIÓN AMBIENTAL

- Ley del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-
- Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento
- Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente
- Ley Forestal y su Reglamento
- Ley Reguladora de las Áreas de Reservas Territoriales del Estado de Guatemala
- Reglamento sobre Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental

OTRA DIVERSIDAD DE NORMAS

- Ley de Protección para las Personas de Tercera Edad
- Ley del Programa de Aporte Económico del Adulto Mayor
- Ley de Arbitraje
- Ley Orgánica del Organismo Legislativo
- Ley del Organismo Judicial
- Ley del Registro Nacional de las Personas y su Reglamento
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo



- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-
- Ley de Alkoholes, Bebidas Alcohólicas y Fermentadas
- Ley de Armas y Municiones y su Reglamento
- Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su Reglamento
- Ley del Subsidio Estatal para el Pago de Incremento, Bonificación y Reajuste de Salario mínimo de los Trabajadores Municipales del país

ACUERDOS DE PAZ

- Ley Marco de los Acuerdos de Paz y su Reglamento



V. GLOSARIO

- 5.1 **Antecedentes Históricos:** Situaciones y hechos producidos en el pasado en el Municipio.
- 5.2 **Áreas Organizacionales:** Divisiones de la Municipalidad de Mixco para lograr su funcionamiento y adecuada gestión municipal.
- 5.3 **Atribuciones del Puesto:** Exposición detallada de las actividades que el trabajador realiza en un puesto determinado, las cuales deben ser registradas en orden cronológico según la importancia de cada una.
- 5.4 **Base Jurídica:** Conjunto de Leyes, Códigos, Reglamentos, Acuerdos, Normativas y ordenanzas en las que se basa legalmente la Municipalidad de Mixco para funcionar.
- 5.5 **Conocimientos Especiales:** Conjunto de requerimientos profesionales, técnicos, administrativos, operativos y otros que una persona que ocupa un puesto debe cumplir en su puesto.
- 5.6 **Conocimientos Específicos:** Conjunto de requerimientos de orden específico en referentes a la materia que tendrá a su cargo que una persona que ocupa un puesto debe cumplir en su puesto
- 5.7 **Cuadro de Control de Modificaciones por Puesto:** Cuadro que permite llevar un registro elaborado de las modificaciones realizadas en cada uno de los puestos de trabajo.
- 5.8 **Cuadro Histórico de Modificaciones del Manual de Organización y Funciones:** Registro de las diferentes modificaciones realizadas al Manual de Organización y Funciones indicando fecha y responsables.
- 5.9 **Descripción General del Puesto:** Forma sintética que presenta la naturaleza del puesto de trabajo.
- 5.10 **Descriptor de Puesto:** Se refiere a resumir toda la información requerida necesaria de comprender referente a un puesto de trabajo el cual incluye los datos generales, descripción, organigrama, atribuciones, relaciones internas y externas y el perfil del puesto, el cual no solo se refiere al nivel académico, experiencias, habilidades y destrezas.
- 5.11 **Destrezas:** Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o inconsciente.
- 5.12 **Estructura Organizacional:** Establece la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, en la Municipalidad de Mixco.
- 5.13 **Filosofía Institucional:** Incluye la Visión, Misión, Valores, Principios y el Objetivo Institucional de la Municipalidad de Mixco.
- 5.14 **Funciones Institucionales:** Son las funciones que la Municipalidad de Mixco debe cumplir según la base legal relacionada.
- 5.15 **Hoja de Edición:** Registro de la aprobación del Manual de Organización y Funciones.
- 5.16 **Jefe Inmediato Superior:** Puesto que se encuentra en una mayor jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados.



- 5.17 **Manual de Organización y Funciones:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos.
- 5.18 **Organización Institucional:** Forma gráfica que permite presentar las diferentes áreas que integran a la Municipalidad de Mixco.
- 5.19 **Organigrama del Puesto:** Forma gráfica que permite identificar la dependencia superior e inferior a la dependencia de la que se habla.
- 5.20 **Perfil del Puesto:** Se refiere la experiencia, nivel académico y conocimientos para el desempeño adecuado de un puesto.
- 5.21 **Periodicidad de las Atribuciones del Puesto:** Frecuencia en la que se realizan las atribuciones las cuales pueden ser frecuentemente, regularmente y eventualmente.
- 5.22 **Puesto Funcional:** Nombre de puesto según la función que realiza dentro de la institución.
- 5.23 **Puesto Nominal:** Nombre de puesto según la escala salarial establecida.
- 5.24 **Puestos de Trabajo:** Espacio que ocupa dentro de la estructura de puestos dentro de la Municipalidad de Mixco.
- 5.25 **Relaciones del Puesto:** Áreas o puestos con quienes se relaciona un puesto para el cumplimiento de los que el puesto requiere.
- 5.26 **Subalternos:** Puesto que tiene un rango inferior o que está subordinado de otro puesto con jerarquía superior.
- 5.27 **Ubicación Organizacional del Puesto:** Área en donde laboralmente se realiza un puesto de trabajo.



VI. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

“Somos un municipio seguro, con servicios públicos de calidad, que, con un desarrollo social, económico y ambiental sostenible, una infraestructura vial óptima y un ordenamiento territorial brinda una mejor calidad de vida a los vecinos de la Ciudad de Mixco, contando para ello con un personal calificado que en base a valores y principios administra con transparencia los recursos y los transforma en beneficios para la población mixqueña”.

VISIÓN

“Ser una Municipalidad que brinde servicios públicos eficientes para garantizar el desarrollo integral sostenible del municipio que permita una mejora de la calidad de vida y un bienestar integral a la población mixqueña”.

OBJETIVO INSTITUCIONAL

“Satisfacer las necesidades de los vecinos mixqueños para gozar de una mejor calidad de vida”.

VALORES Y PRINCIPIOS

- **Respeto**
Los trabajadores municipales se desempeñan con consideración y reconocimiento a sus compañeros y vecinos en el cumplimiento del trabajo diario.
- **Honestidad**
Mostrada en la Municipalidad en la relación de confianza entre funcionarios y trabajadores municipales en el desarrollo de sus actividades diarias.
- **Responsabilidad**
Se refiere a la conciencia de cada trabajador municipal que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar sus acciones personales y laborales buscando siempre el compromiso y eficiencia en la gestión municipal.



VII. FUNCIONES INSTITUCIONALES

El Municipio, ejercerá competencias en los términos establecidos en la Ley, Reglamentos y los Convenios correspondientes de descentralización de competencias del Organismo Ejecutivo, vigentes, ratificados y aceptados por el Estado de Guatemala, en atención a las características de la actividad pública de la Municipalidad de Mixco y a la capacidad de gestión del Gobierno local.

La estructura organizacional se elaboró en función de las competencias básicas siguientes:

En materia de Organización de la Administración Municipal:

En cumplimiento de lo establecido en el Código Municipal, el Concejo Municipal se hará cargo de:

Artículo 34: Reglamentos internos.

El Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal, reglamento de viáticos y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal.

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

Son atribuciones del Concejo Municipal

- a. La iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales;
- g. La aceptación de la delegación o transferencia de competencias;
- h. El planteamiento de conflictos de competencia a otras entidades presentes del Municipio;
- i. La emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales;
- j. La creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos, para lo cual impulsará el proceso de modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios, así como la administración de cualquier registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley;
- k. Autorizar el proceso de desconcentración del gobierno municipal, con el propósito de mejorar los servicios y crear los órganos institucionales necesarios, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión de la administración municipal;
- l. La organización de cuerpos técnicos, asesores y consultivos que sean necesarios al Municipio, así como el apoyo que estime necesario a los consejos asesores indígenas de la alcaldía comunitaria o auxiliar, así como de los órganos de coordinación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo y de los Consejos Municipales de Desarrollo;
- q. La concesión de licencias temporales y aceptación de excusas a sus miembros para no asistir a sesiones;
- v. La creación de la Policía Municipal;



Artículo 81: Nombramiento de funcionarios.

El Concejo Municipal hará el nombramiento de los funcionarios que le competen, con base en las ternas que para cada cargo proponga el Alcalde. El Secretario, el Director de la Administración Financiera Integrada Municipal –AFIM-, el Auditor y demás funcionarios que demande la modernización de la administración municipal, sólo podrán ser nombrados o removidos por el Acuerdo del Concejo Municipal.

Artículo 90: Otros funcionarios.

Cuando las necesidades de modernización y volúmenes de trabajo exijan, a propuesta del Alcalde, el Concejo Municipal podrá autorizar la contratación del Gerente Municipal, Juez de Asuntos Municipales y otros funcionarios que coadyuven al eficiente desempeño de las funciones técnicas y administrativas de las municipalidades, cuyas atribuciones serán reguladas por los reglamentos respectivos.

Artículo 93: Carrera administrativa municipal.

Las municipalidades deberán establecer un procedimiento de oposición para el otorgamiento de puestos, e instituir la carrera administrativa, debiéndose garantizar las normas adecuadas de disciplina y recibir justas prestaciones económicas y sociales, así como, estar garantizados contra sanciones o despidos que no tengan fundamento legal, de conformidad con la Ley del Servicio Municipal.

Artículo 94: Capacitación a empleados municipales.

Las municipalidades en coordinación con otras entidades municipalistas y de capacitación, tanto públicas como privadas, deberán promover el desarrollo de esfuerzos de capacitación a su personal por lo menos una vez por semestre, con el propósito de fortalecer la carrera administrativa del empleado municipal.

En lo que respecta al sistema de capacitación de competencias de funcionarios municipales, establecido en este Código, es responsabilidad de la municipalidad elaborar los programas que orientarán la capacitación.

Artículo 94. Bis. Capacitación de competencias para los funcionarios municipales.

Es responsabilidad de la Municipalidad, que los funcionarios municipales a que se refieren los artículos 83, 88, 90, 95 y 97 del presente Código, además de los requisitos que para cada uno de ellos se establece en dichos artículos, para ser nombrados como tales, deberán ser capacitados de acuerdo a los recursos que disponga.

Artículo 94. Ter. Proceso de capacitación y rectoría.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 94 de este Código, el proceso para la capacitación a que se refiere el artículo anterior, exigible a los funcionarios municipales, será normado por el Concejo Municipal, el que observará los principios de igualdad de oportunidades, objetividad y ecuanimidad, así como lo establecido en la Ley de Servicio Municipal.

Artículo 94. Quáter.

La municipalidad debe garantizar la capacitación técnica y actualizada a empleados, empleadas, funcionarias y funcionarios públicos municipales sobre el manejo del



Clasificador Presupuestario con Enfoque de Género, para su uso correcto y aplicarlo en la proyección presupuestaria municipal.

Artículo 95: Dirección Municipal de Planificación.

El Concejo Municipal tendrá una Dirección Municipal de Planificación que coordinará y consolidará los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del Municipio. La Dirección Municipal de Planificación, podrá contar con el apoyo sectorial de los ministerios y secretarías de Estado que integran el Organismo Ejecutivo.

La Dirección Municipal de Planificación es responsable de producir la información precisa y de calidad requerida para la formulación y gestión de las políticas públicas municipales.

El Director de la Oficina Municipal de Planificación deberá ser guatemalteco de origen, ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos y profesional, o tener experiencia calificada en la materia.

Artículo 97: Administración Financiera Integrada Municipal.

Para efectos de cumplir y hacer cumplir todo lo relativo al régimen jurídico financiero del Municipio, la recaudación y administración de los ingresos municipales, la gestión de financiamiento, la ejecución presupuestaria y control de los bienes comunales y patrimoniales del Municipio, cada municipalidad deberá contar con la Administración Financiera Integrada Municipal, la que organizará acorde a la complejidad de su organización municipal. Dicha unidad deberá contar como mínimo con las áreas de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto. Las funciones de cada una de dichas áreas serán normadas en el reglamento interno correspondiente.

Artículo 161: Creación del Juzgado de Asuntos Municipales.

Para la ejecución de sus ordenanzas, el cumplimiento de sus reglamentos, demás disposiciones y leyes ordinarias, la Municipalidad podrá crear, según sus recursos y necesidades, los Juzgados de Asuntos Municipales que estime convenientes y los Juzgados de Asuntos Municipales de Tránsito que considere necesarios. En la creación de juzgados podrá asignarse competencia por razón de materia y territorio, según las necesidades del Municipio.

En materia de Prestación de Servicios Municipales:

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal

Son atribuciones del Concejo Municipal:

- e. 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.

Artículo 68: Competencias propias del municipio.

Las competencias propias deberán cumplirse por el municipio, por dos o más municipios bajo convenio, o por mancomunidad de municipios, y son las siguientes:

- 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; limpieza y ornato; formular y coordinar políticas, planes y programas relativos a la recolección, tratamiento y disposición final de desechos y residuos sólidos hasta su disposición final;
- b. Pavimentación de las vías públicas urbanas y mantenimiento de las mismas;
 - c. Regulación del transporte de pasajeros y carga, y sus terminales locales;
 - d. La autorización de megáfonos o equipos de sonido a exposición al público en la circunscripción del Municipio;
 - e. Administrar la biblioteca pública del Municipio;
 - f. Promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación;
 - g. Gestión y administración de farmacias municipales populares;
 - h. La prestación del servicio de policía municipal;
 - i. Cuando su condición financiera y técnica se los permita, generar la energía eléctrica necesaria para cubrir el consumo municipal y privado;
 - j. Delimitar el área o áreas que dentro del perímetro de sus poblaciones puedan ser autorizadas para el funcionamiento de los siguientes establecimientos: expendio de alimentos y bebidas, hospedaje, higiene o arreglo personal, recreación, cultura y otros que por su naturaleza estén abiertos al público;
 - k. Desarrollo de viveros forestales municipales permanentes, con el objeto de reforestar las cuencas de los ríos, lagos, reservas ecológicas y demás áreas de su circunscripción territorial para proteger la vida, salud, biodiversidad, recursos naturales, fuentes de agua y luchar contra el calentamiento global;
 - l. Las que, por mandato de ley, le sea trasladada la titularidad de la competencia en el proceso de descentralización del Organismo Ejecutivo; y,
 - m. Autorización de las licencias de construcción, modificación y demolición de obras públicas o privadas, en la circunscripción del Municipio.

Artículo 70: Competencias delegadas al municipio.

El municipio ejercerá competencias por delegación en los términos establecidos por la ley y los convenios correspondientes, en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión del gobierno municipal, de conformidad con las prioridades de descentralización, desconcentración y el acercamiento de los servicios públicos a los ciudadanos. Tales competencias podrán ser, entre otras:

- a. Construcción y mantenimiento de caminos de acceso dentro de la circunscripción municipal;
- b. Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas, a efecto de garantizar la salud de los habitantes del Municipio;
- c. Gestión de la educación preprimaria y primaria, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe;
- d. Promoción y gestión ambiental de los recursos naturales del municipio;
- e. Construcción y mantenimiento de edificios escolares; y,
- f. Ejecutar programas y proyectos de salud preventiva.

Artículo 72: Servicios públicos municipales.

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, en los términos indicados en los artículos anteriores, 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.

Artículo 73: Forma de establecimiento y prestación de los servicios municipales.

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 Municipal, la Ley de Contrataciones del Estado y Reglamentos Municipales.

En materia de Administración Financiera:

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

Son atribuciones del Concejo Municipal:

- f. La aprobación, control de ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto de ingresos y egresos del Municipio, en concordancia con las políticas públicas municipales;
- n. La fijación de rentas de los bienes municipales, sean estos de uso común o no, la de tasas por servicios administrativos y tasas por servicios públicos locales, contribuciones por mejoras o aportes compensatorios de los propietarios o poseedores de inmuebles beneficiados por obras municipales de desarrollo urbano y rural. En el caso de aprovechamiento privativo de bienes municipales de uso común, la modalidad podrá ser a título de renta, servidumbre de paso o usufructo oneroso;
- o. Proponer la creación, modificación o supresión de arbitrio al Organismo Ejecutivo, quien trasladará el expediente con la iniciativa de ley respectiva al Congreso de la República;
- p. La fijación de sueldo y gastos de representación del Alcalde; las dietas por asistencia a sesiones del Concejo Municipal; y, cuando corresponda, las remuneraciones a los alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares;
- r. La aprobación de la emisión, de conformidad con la ley, de acciones, bonos y demás títulos y valores que se consideren necesarios para el mejor cumplimiento de los fines y deberes del Municipio.
- u. Adjudicar la contratación de obras, bienes, suministros y servicios que requiera la municipalidad, sus dependencias, empresas y demás unidades administrativas de conformidad con la Ley de la materia, exceptuando aquellas que corresponden adjudicar al Alcalde.

Artículo 72: Servicios públicos municipales.

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, en los términos indicados en los artículos anteriores, 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.

En Materia de Planificación y Ordenamiento Territorial:

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 22: División territorial.

Cuando convenga a los intereses del desarrollo y administración municipal, o a solicitud de los vecinos, el Concejo Municipal podrá dividir el Municipio en distintas formas de ordenamiento territorial internas, observando, en todo caso, las normas de urbanismo y desarrollo urbano y rural establecidas en el Municipio, los principios de desconcentración y descentralización local y con sujeción a lo estipulado en los artículos del presente capítulo. Previo a emitir el acuerdo mediante el cual modifica la categoría de un centro poblado de los indicados en los artículos subsiguientes, el Concejo Municipal deberá contar con el dictamen favorable de la Oficina Municipal de Planificación, del Instituto Nacional de Estadística y del Instituto de Fomento Municipal.

La Municipalidad remitirá en el mes de Julio de cada año, certificación de la División territorial de su municipio al Instituto Nacional de Estadística y al Instituto Geográfico Nacional.

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

Son atribuciones del Concejo Municipal:

- b. El ordenamiento Territorial y control urbanístico de la circunscripción municipal.
- c. La convocatoria a los distintos sectores de la sociedad del municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los planes de desarrollo urbano y rural del municipio, identificando y priorizando las necesidades comunitarias y propuestas de solución a los problemas locales.
- w. En lo aplicable, las facultades para el cumplimiento de las obligaciones atribuidas al Estado por el artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala;
- x. La elaboración y mantenimiento del catastro municipal en concordancia con los compromisos adquiridos en los acuerdos de paz y la ley de la materia.
- y. La promoción y protección de los recursos renovables y no renovables del Municipio.

Artículo 142: Formulación y ejecución de planes.

Las Municipalidades están obligadas a formular y ejecutar planes de ordenamiento territorial y de desarrollo integral de sus Municipios, y por consiguiente, les corresponde la función de proyectar, realizar y reglamentar la planeación, proyección, ejecución y control urbanísticos, así como la preservación y mejoramiento del entorno y ornato.

Las lotificaciones, parcelamientos, urbanizaciones y cualesquiera otras formas de desarrollo urbano o rural que pretendan realizar o realicen el Estado o sus entidades o instituciones autónomas y descentralizadas, así como las personas individuales o jurídicas que sean calificadas para ello, deberán contar con la aprobación y autorización de la municipalidad en cuya circunscripción se localicen.



Tales formas de desarrollo, cumpliendo los requerimientos establecidos, deberán comprender y garantizar, como mínimo y sin excepción alguna, el establecimiento, funcionamiento y administración de los servicios públicos siguientes, sin afectar los servicios que ya se prestan a otros habitantes del municipio:

- a) Vías, calles, avenidas, camellones y aceras de las dimensiones, seguridades y calidades adecuadas, según su naturaleza;
- b) Agua potable y sus correspondientes instalaciones, equipos y red de distribución;
- c) Energía eléctrica, alumbrado público y domiciliario;
- d) Alcantarillado y drenajes generales y conexiones domiciliarias; y,
- e) Áreas recreativas y deportivas, escuelas, mercados, terminales de transporte y de pasajeros y centros de salud.

La municipalidad será responsable de velar por el cumplimiento de todos estos requisitos.

Artículo 144: Aprobación de los planes.

La aprobación de los planes de ordenamiento territorial y de desarrollo integral, así como sus modificaciones, se hará con el voto favorable de las dos terceras (2/3) partes de los miembros que integran el Concejo Municipal.

Artículo 147: Licencia o autorización municipal de urbanización.

La Municipalidad está obligada a formular y efectuar planes de ordenamiento territorial, del desarrollo integral y planificación urbana de sus Municipios, en la forma y modalidades establecidas en el primer párrafo del artículo 142 de este Código Municipal.

Las lotificaciones, parcelamientos, urbanizaciones y cualquier otra forma de desarrollo urbano o rural que pretenda realizar o realicen el Estado o sus entidades o instituciones autónomas y descentralizadas, así como personas individuales o jurídicas, deberán contar asimismo con licencia municipal.

Tales formas de desarrollo deben cumplir con los requerimientos establecidos por la municipalidad y, en todo caso, cumplir como mínimo con los servicios públicos siguientes:

- a) Vías, avenidas, calles, camellones y aceras de las dimensiones, seguridades y calidades adecuadas, según su naturaleza.
- b) Agua potable y sus correspondientes instalaciones, equipos y red de distribución.
- c) Energía eléctrica, alumbrado público y domiciliario.
- d) Alcantarillado y drenajes generales y conexiones domiciliarias.
- e) Áreas recreativas y deportivas, escuelas, mercados, terminales de transporte y de pasajeros, y centros de salud, cuando aplique.

En materia de Planificación y Participación Ciudadana:

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

- c. La convocatoria de los distintos sectores de la sociedad del Municipio para la formulación e institucionalización de las políticas públicas municipales y de los



planes de desarrollo urbano y rural del Municipio, identificando y priorizando las necesidades comunitarias y propuestas de solución a problemas locales.

- I. La organización de cuerpos técnicos, asesores y consultivos que sean necesarios al Municipio, así como el apoyo que estime necesario a los consejos asesores indígenas de la alcaldía comunitaria o auxiliar, así como de los órganos de coordinación de los Consejos Comunitarios de Desarrollo y de los Concejos Municipales de Desarrollo.

Artículo 132: Participación de las organizaciones comunitarias en la formulación del presupuesto municipal.

El Alcalde en la formulación del presupuesto podrá integrar los compromisos acordados en el seno de su respectivo Concejo Municipal de Desarrollo, siempre que hayan sido aprobados esos proyectos en las otras instancias de gestión de inversión pública; asimismo, incorporar las recomendaciones de su Oficina Municipal de Planificación.

El Concejo Municipal establecerá los mecanismos que aseguren a las organizaciones comunitarias la oportunidad de comunicar y discutir con los órganos municipales, los proyectos que desean incluir en el presupuesto de inversión, así como los gastos de funcionamiento.

El Concejo Municipal informará a las organizaciones comunitarias los criterios y limitaciones técnicas, financieras y políticas que incidieron en la inclusión o exclusión de los proyectos en el presupuesto municipal, y en su caso, la programación diferida de los mismos.

En Materia de Coordinación Institucional y Asociativismo Municipal:

En cumplimiento de lo establece el Código Municipal:

Artículo 10: Asociación de municipalidades.

Las Municipalidades podrán asociarse para la defensa de sus intereses y el cumplimiento de sus fines generales y los que garantiza la Constitución Política de la República, y en consecuencia, celebrar acuerdo y convenios para el desarrollo común y el fortalecimiento institucional de las Municipalidades.

Las asociaciones formadas por municipalidades tendrán personalidad jurídica propia y distinta de cada municipalidad integrante, y se constituirán para la defensa de sus intereses municipales, departamentales, regionales o nacionales y para la formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas, proyectos o la planificación, ejecución y evaluación en la ejecución de obras o la prestación de servicios municipales.

Las Asociaciones Municipales a nivel departamental, regional o nacional se registrarán por las disposiciones del presente Código y los estatutos que se les aprueben, pero en todo caso, las municipalidades que las integran estarán representadas por el alcalde o por quien haga sus veces.



Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

Son atribuciones del Concejo Municipal:

- s. La aprobación de los acuerdos o convenios de asociación o cooperación con otras corporaciones municipales, entidades u organismos públicos o privados, nacionales o internacionales que propicien el fortalecimiento de la gestión y desarrollo municipal, sujetándose a las leyes de la materia;
- t. La promoción y mantenimiento de relaciones con instituciones públicas nacionales, regionales, departamentales y municipales;

Artículo 49: Mancomunidades.

Las mancomunidades son asociaciones de Municipios que se instituyen como entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, constituidas mediante acuerdos celebrados entre los concejos de dos o más Municipios, de conformidad con el Código Municipal, para la formulación común de políticas públicas municipales, planes programas y proyectos, así como la ejecución de obras y prestación eficiente de servicios municipales. Además, podrán cumplir aquellas competencias que le sean descentralizadas a los Municipios, siempre que así lo establezcan los estatutos y los Concejos Municipales así lo hayan aprobado específicamente.

Los órganos de gobierno de las mancomunidades son: a) la Asamblea General, integrada por alcaldes, los concejales y/o síndicos que determine cada Concejo Municipal de los municipios que forman la mancomunidad, teniendo derecho cada municipio mancomunado a un voto; b) la Junta Directiva, electa por la Asamblea General y que actuará conforme a las disposiciones de esta última.

Para la administración y ejecución eficiente de las decisiones de las mancomunidades, éstas deberán contar con su propia estructura administrativa y al menos con un Gerente.

Artículo 50: Asociación de municipios en mancomunidades.

Los Municipios tienen el derecho de asociarse con otros en una o varias mancomunidades.

Las mancomunidades se registrarán según lo establecido en el Código Municipal y sus estatutos. No podrán comprometer a los Municipios que integran más allá de los límites señalados en sus estatutos.

Artículo 51: Procedimiento para la aprobación de los estatutos de las mancomunidades.

El procedimiento de aprobación de los estatutos de las mancomunidades de Municipios deberá cumplir las reglas siguientes:

- a. Hacer constar la voluntad de cada Municipio de constituirse en mancomunidad, mediante certificación del punto de acta de la sesión celebrada por cada Concejo Municipal que así lo acredite.
- b. Los estatutos de las mancomunidades deberán ser elaborados por los Alcaldes, Concejales y Síndicos designados, de la totalidad de los Municipios promotores de mancomunidad, constituidos en asamblea general de Municipios por mancomunarse, con voz cada uno, pero un voto por Municipio.
- c. Cada Concejo Municipal de los Municipios mancomunados y sus respectivos estatutos, mediante acuerdo tomado por lo menos con las dos terceras partes del



- total de sus integrantes. Del referido Acuerdo Municipal se extenderá certificación del punto de Acta de la Sesión celebrada por cada Concejo Municipal.
- d. Los estatutos de cada mancomunidad deberán contar al menos con los siguientes aspectos:
1. El nombre, objeto y domicilio de la mancomunidad;
 2. Los Municipios que constituyen la mancomunidad;
 3. Los fines para los cuales se crea;
 4. El tiempo de su vigencia;
 5. El aporte inicial de cada uno de los Municipios que la crean y la cuota ordinaria inicial;
 6. La facultad de la asamblea general de aumentar las cuotas ordinarias y de establecer cuotas extraordinarias;
 7. La composición de los órganos directivos de la mancomunidad, la forma de designarlos, sus atribuciones, responsabilidades y el tiempo que durarán en sus cargos, los cuales serán en función del cargo que desempeñen;
 8. La forma de designar al gerente de la mancomunidad; sus funciones y atribuciones;
 9. El procedimiento para reformarla o disolverla, y la manera de resolver las divergencias que puedan surgir con relación a su gestión y a sus bienes; y,
 10. Los mecanismos de control de mancomunidad.
- e. Las mancomunidades y sus respectivos representantes legales se registrarán en la Municipalidad en donde fueron constituidas. De igual manera se registrarán las asociaciones de las municipalidades reguladas en el artículo 10 del Código Municipal, así como sus representantes legales.



En Materia de Ambiente y Recursos Naturales:

En cumplimiento de los artículos:

Constitución Política de la República

Artículo 97: Medio ambiente y equilibrio ecológico.

El Estado, Las Municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantengan el equilibrio ecológico. Se dictarán todas las normas necesarias para garantizar que la utilización y el aprovechamiento de la fauna, de la flora, de la tierra y del agua, se realicen racionalmente, evitando su depredación.

Código Municipal

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

- y. La promoción y protección de los recursos renovables y no renovables del Municipio;

Artículo 58: Atribuciones del alcalde comunitario o alcalde auxiliar.

- I. Velar por la conservación, protección y desarrollo de los recursos naturales de su circunscripción territorial.

En Materia de la Familia, la Mujer y la Niñez:

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

- bb. La discusión, aprobación, control de ejecución y evaluación de las políticas municipales de desarrollo de la juventud.

Artículo 36: Organizaciones de Comisiones.

En su primera sesión ordinaria anual, el Concejo Municipal organizará las comisiones que considere necesarias para el estudio y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año, teniendo carácter obligatorio las siguientes comisiones:

- 9. De la familia, la mujer, la niñez y la juventud, adulto mayor o cualquier otra forma de proyección social; todas las municipalidades deben reconocer, del monto de ingresos recibidos del situado constitucional un monto no menor del 0.5% para esta Comisión, del Municipio respectivo.

Artículo 96: Bis. *Oficina Municipal de la Mujer.

La Oficina Municipal de la Mujer se convierte en una Dirección en la organización interna de las municipalidades, y es la responsable de elaborar e implementar propuestas de políticas municipales basadas en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas para integrar a políticas, agendas locales y acciones municipales.

El Concejo Municipal tiene la responsabilidad de garantizar la asignación de los recursos humanos y financieros necesarios en el presupuesto municipal de cada año, para su



funcionamiento y el cumplimiento de sus objetivos. La Oficina Municipal de la Mujer coordinará sus funciones con las demás oficinas técnicas de la municipalidad.

Artículo 96 Ter. Atribuciones de la Oficina Municipal de la Mujer.

Son atribuciones de la Oficina Municipal de la Mujer:

- a. Planificar y programar las acciones de carácter técnico que implementará la Oficina Municipal de la Mujer;
- b. Ejecutar el presupuesto asignado por el Concejo Municipal para el funcionamiento de la Oficina Municipal de la Mujer y el cumplimiento de sus atribuciones;
- c. Coordinar con el ente municipal encargado, la elaboración del Manual de Funciones de la Oficina Municipal de la Mujer, específico del municipio;
- d. Informar al Concejo Municipal y a sus Comisiones, al Alcalde o Alcaldesa, al Concejo Municipal de Desarrollo y a sus comisiones, sobre la situación de las mujeres en el municipio;
- e. Brindar información, asesoría y orientación a las mujeres del municipio, especialmente sobre sus derechos;
- f. Promover la participación comunitaria de las mujeres en los distintos niveles del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural;
- g. Informar y difundir el quehacer de la Oficina Municipal de la Mujer, a través de los medios de comunicación con el objeto de visibilizar las acciones que la Oficina realiza en el municipio;
- h. Coordinar con las dependencias responsables, la gestión de cooperación técnica y financiera con entes nacionales e internacionales, para la implementación de acciones y proyectos a favor de las mujeres del municipio;
- i. Informar y proponer en las sesiones del Concejo Municipal, cuando se aborden temas relacionados con políticas públicas, planes, programas, proyectos, presupuestos y acciones relacionadas con las mujeres a nivel municipal;
- j. Informar y proponer en la planificación técnica del Plan Operativo Anual Municipal, en coordinación con la Dirección Municipal de Planificación, en temas relacionados con las mujeres;
- k. Informar y proponer en la elaboración del presupuesto anual municipal, en coordinación conjunta con la Dirección Municipal de Planificación y la Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal, en temas relacionados a las mujeres;
- l. Articular y coordinar acciones a nivel municipal con las Comisiones Municipales de la Familia, la Mujer, la Niñez, la Juventud y Adulto Mayor, para establecer una relación armónica de trabajo que propicie el desarrollo integral de las mujeres;
- m. Participar en las redes y/o mesas conformadas a nivel municipal, que tengan como fin la prevención y erradicación de todas las formas de discriminación y violencia en contra de las mujeres, estableciendo alianzas estratégicas de articulación con actores institucionales, organizaciones de sociedad civil y organizaciones de mujeres; y,
- n. Coordinar con las instituciones del gobierno central las acciones y políticas públicas relacionadas con los derechos de las mujeres.



En Materia de la Descentralización:

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

- h. El planteamiento de conflictos de competencia a otras entidades presentes del Municipio;

En cumplimiento de la Ley General de Descentralización (Decreto 14-2002):

Artículo 2: Concepto de Descentralización.

Se entiende por descentralización el proceso mediante el cual se transfiere desde el Organismo Ejecutivo a las municipalidades y demás instituciones del Estado, y a las comunidades organizadas legalmente, con participación de las municipalidades, el poder de decisión la titularidad de la competencia de funciones, los recursos de financiamiento para la aplicación de las políticas públicas nacionales, a través de la implementación de políticas municipales y locales en el marco de la más amplia participación de los ciudadanos, en la administración pública, priorización y ejecución de obras, organización y prestación de servicios públicos así como el ejercicio del control social sobre la gestión gubernamental y el uso de recursos del Estado.

Artículo 15: Principios Financieros.

Las municipalidades y demás instituciones del Estado deberán velar por el adecuado equilibrio entre sus ingresos y egresos y su nivel de endeudamiento, procurando la sana administración de sus finanzas.

Artículo 16: Del Presupuesto Municipal.

Las municipalidades, sin perjuicio de su autonomía, quedan obligadas a adecuar su presupuesto anual de inversión y su sistema de administración a la metodología y forma que adopte el sector público y a las políticas de descentralización aprobadas por el Organismo Ejecutivo en congruencia con la Ley Orgánica del Presupuesto. El Ministerio de Finanzas Públicas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de la República proporcionarán la asistencia técnica correspondiente.

En Materia de la Seguridad.

En cumplimiento de lo que establece el Código Municipal:

Artículo 35: Atribuciones generales del Concejo Municipal.

Son atribuciones del Concejo Municipal:

- v. La creación del cuerpo de policía municipal;

Artículo 36: Organizaciones de Comisiones.

En su primera sesión ordinaria anual, el Concejo Municipal organizará las comisiones que considere necesarias para el estudio y dictamen de los asuntos que conocerá durante todo el año, teniendo carácter obligatorio las siguientes comisiones:

- 8. De los derechos humanos y de la paz.



Artículo 53: Atribuciones y obligaciones del alcalde.

En lo que le corresponde, es atribución y obligación del alcalde hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones del Concejo Municipal y al efecto expedirá las órdenes e instrucciones necesarias, dictará las medidas de política y buen gobierno y ejercerá la potestad de acción directa y, en general, resolverá los asuntos del municipio que no estén atribuidos a otra autoridad.

El alcalde preside el Concejo Municipal y tiene las atribuciones específicas siguientes:

- h. Ejercer la jefatura de la policía municipal, así como el nombramiento y sanción de sus funcionarios.
- i. Ejercitar acciones judiciales y administrativas en caso de urgencia.

Artículo 68: Competencias propias del municipio.

Las competencias propias deberán cumplirse por el municipio, por dos o más municipios bajo convenio, o por mancomunidad de municipios, y son las siguientes:

- n. La prestación del servicio de policía municipal.

Artículo 79: Organización de la Policía Municipal.

El municipio tendrá, si lo estima conveniente y cuenta con los recursos necesarios, un cuerpo de policía municipal, bajo las órdenes del alcalde. Se integrará conforme a sus necesidades, los requerimientos del servicio y los valores, principios, normas y tradiciones de las comunidades.

En el ejercicio de sus funciones, la Policía Municipal observará las leyes de la República y velará por el cumplimiento de los acuerdos, reglamentos, ordenanzas y resoluciones emitidas por el Concejo Municipal y el alcalde, respetando los criterios básicos de las costumbres y tradiciones propias de las comunidades del municipio. Un reglamento normará su funcionamiento.



VIII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura orgánica de la Municipalidad de Mixco tiene fundamento legal en el artículo 35, en el inciso j) del Código Municipal, en el cual se establece que es competencia del Concejo Municipal “la creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos”.

En el artículo 73, del Código Municipal establece que 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 y;
- c) Concesiones otorgadas.

DEPENDENCIAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS MUNICIPALES:

De conformidad con lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala y el Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República, las competencias del gobierno municipal, se integran en las materias y base legal siguientes:

- a) De Organización de la Administración Municipal.
(Artículos 34, 35, 68, 81, 90, 93, 94, 95, 97, 161 del Código Municipal)
- b) De prestación de Servicios Municipales.
(Artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículos 16, 35, 68, 72, 73 del Código Municipal)
- c) De Administración Financiera.
(Artículos 35, 72, 97 al 137 del Código Municipal)
- d) De Planificación y Ordenamiento Territorial.
(Artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículo 22, 35, 142 al 147 del Código Municipal)
- e) De Planificación y Participación Ciudadana.
(Artículos 17, 35, 60 al 66, 132 del Código Municipal)
- f) De respeto a la Interculturalidad Municipal y Nacional.
(Artículo 66 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículos 35 y 55 del Código Municipal)
- g) De Coordinación Interinstitucional y Asociativismo Municipal.
(Artículos 35, 49, 50 y 51 del Código Municipal)
- h) De Seguridad.
(Artículos 35, 36, 53, 68 y 79 del Código Municipal)

La Municipalidad de Mixco, para cumplir de forma eficiente y eficaz con las atribuciones descritas con anterioridad a cada dependencia o unidad deberá de contar dentro de su **Estructura Organizacional** con los órganos, áreas y unidades administrativas siguientes:



Órganos superiores

- a) **Órgano de Gobierno: Concejo Municipal.** Órgano colegiado superior de **deliberación y decisión** artículo 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala y artículos 9 y 33 del Código Municipal.
- b) **Órgano Ejecutivo del Gobierno Municipal: Alcaldía.** Ejecuta y da seguimiento a decisiones del Concejo Municipal; dirige la Administración Municipal; y es la Jefatura Superior de todo el personal administrativo, artículos 9, 52, 53 literales a) y g) del Código Municipal.

Unidades Administrativas

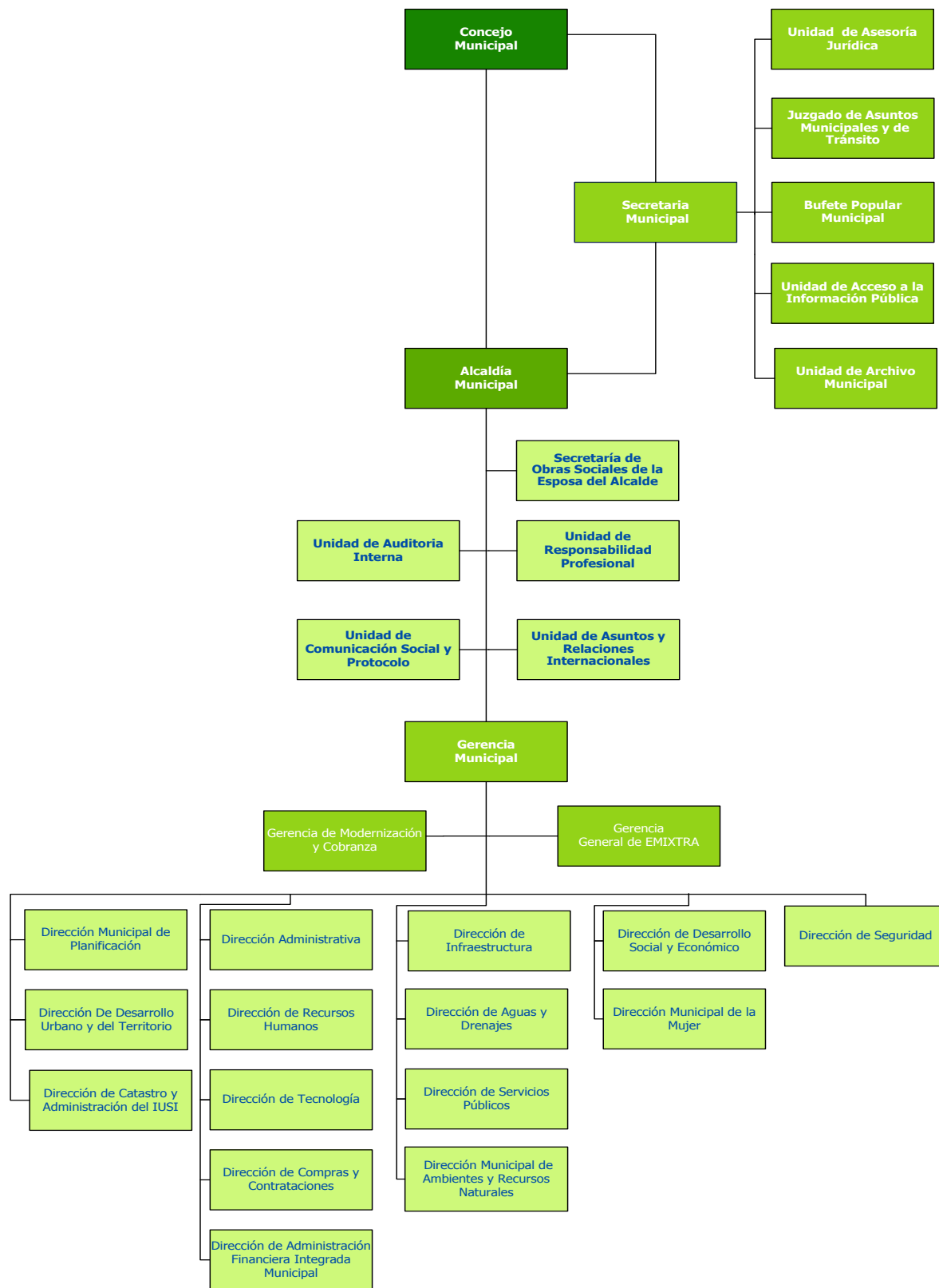
- a) **Alcaldías Auxiliares.** Artículo 56 del Código Municipal.
- b) **Secretaría Municipal.** Artículo 84, literal c del Código Municipal.
- c) **Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal -DAFIM-.** Artículo 97, del Código Municipal.
- d) **Tesorería Municipal:** Artículos 97, 98 literal n del Código Municipal.
- e) **Dirección Municipal de Planificación -DMP-.** Artículo 95 del Código Municipal.
- f) **Catastro Municipal:** Artículo 35 literal x, 96 literal h, del Código Municipal.
- g) **Servicios Públicos Municipales.** Artículos 35 literales e y k, 68 y 72 al 78 del Código Municipal.
- h) **Unidad de Auditoría Interna.** Artículo 88 del Código Municipal.
- i) **Juzgado de Asuntos Municipales y de Tránsito.** Artículo 259 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículo 161 del Código Municipal.
- j) **Policía Municipal.** Artículo 79 del Código Municipal.
- k) **Unidad de Comunicación Social.** Artículos 17 literal g y 60 del Código Municipal.
- l) **Dirección de Recursos Humanos.** Artículos 262 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 93 y 94 del Código Municipal.

Lo descrito con anterioridad constituye el fundamento de la administración municipal, para ordenar, delegar y distribuir funciones de manera adecuada entre las unidades administrativas y el personal de la Municipalidad de Mixco, de manera que queden claramente definidos los niveles de autoridad, coordinación, responsabilidad y funciones.

El personal municipal forma parte de la estructura orgánica de la municipalidad, en la que cada órgano y unidad administrativa, tiene unas funciones a cargo, cada uno participa para alcanzar los objetivos y metas trazadas, por medio de la coordinación, integración, sinergia, comunicación entre las partes de la organización municipal.



IX. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





X. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES INSTITUCIONALES

La Municipalidad como Entidad Pública, está organizada internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico.

Por consiguiente, para la elaboración del presente Manual de Organización y Funciones, fueron aplicados los principios y conceptos más importantes para la organización interna de la Municipalidad, siendo los siguientes:

- a) **Unidad de mando:** Este principio establece que cada servidor público municipal debe ser responsable únicamente ante su Jefe Inmediato Superior.
- b) **Delegación de autoridad:** En función de los objetivos y la naturaleza de sus actividades, la Alcaldía Municipal delegará la autoridad en los distintos niveles de mando, de manera que cada jefe asuma la responsabilidad en el campo de su competencia para que puedan tomar decisiones en los procesos de operación y cumplir las funciones que les sean asignadas.
- c) **Asignación de funciones y atribuciones:** Para cada puesto de trabajo deben establecerse en forma clara y por escrito, las funciones y atribuciones, de tal manera que cada persona que desempeñe un puesto, conozca el rol que le corresponde dentro de la organización interna.
- d) **Líneas de comunicación:** Se establecerán y mantendrán líneas definidas y recíprocas de comunicación en todos los niveles y entre las diferentes unidades administrativas, evitando la concentración de información en una persona o unidad administrativa.
- e) **Supervisión:** Se establecerán los distintos niveles de supervisión, como una herramienta gerencial para el seguimiento y control de las operaciones, que permitan identificar riesgos y tomar decisiones para administrarlos y aumentar la eficiencia y calidad de los procesos.

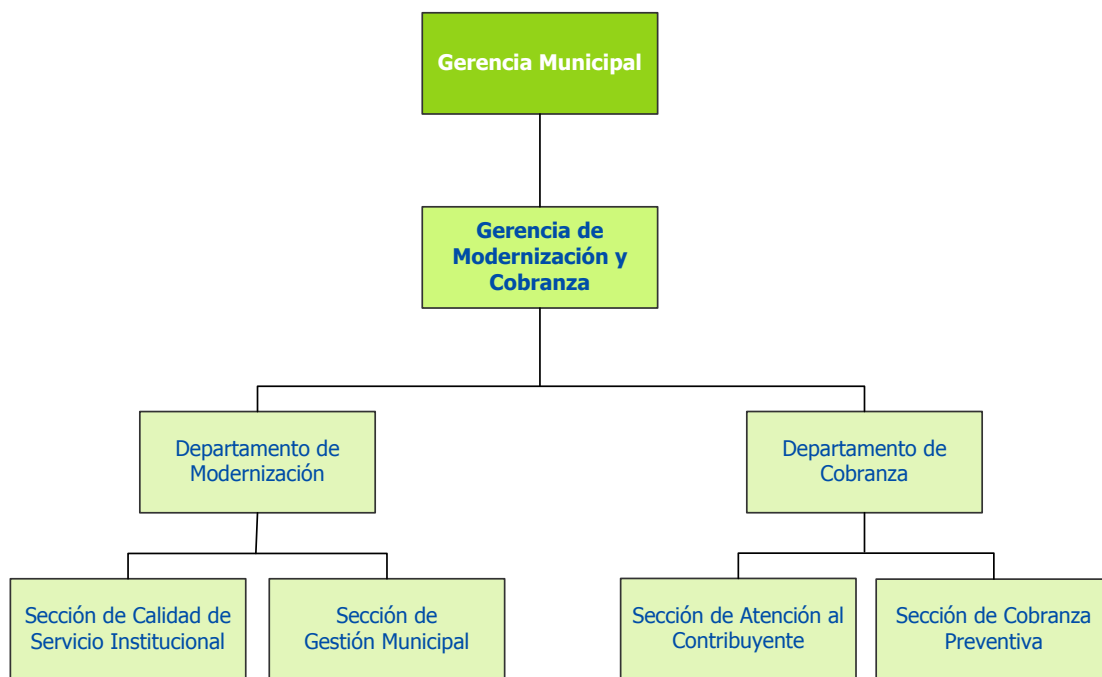


XI. ÁREAS ORGANIZACIONALES Y PUESTOS DE TRABAJO

GERENCIA DE MODERNIZACIÓN Y COBRANZA

Organigrama Funcional, Estructura Organizacional y Descripción de Área

Organigrama Funcional



Estructura Organizacional

- Gerencia de Modernización y Cobranza
 - Departamento de Modernización
 - Sección de Calidad de Servicio Institucional
 - Sección de Gestión Municipal
 - Departamento de Cobranza
 - Sección de Atención al Contribuyente
 - Sección de Cobranza Preventiva



Descripción

Es la responsable gestionar, verificar y supervisar las acciones para la mejora de gestión municipal y servicios institucionales, así como velar porque se cumpla con las metas de cobranza a fin de mejorar el recaudo de los arbitrios, lo que permitirá mejorar la atención de las necesidades de los contribuyentes mixqueños.

Funciones

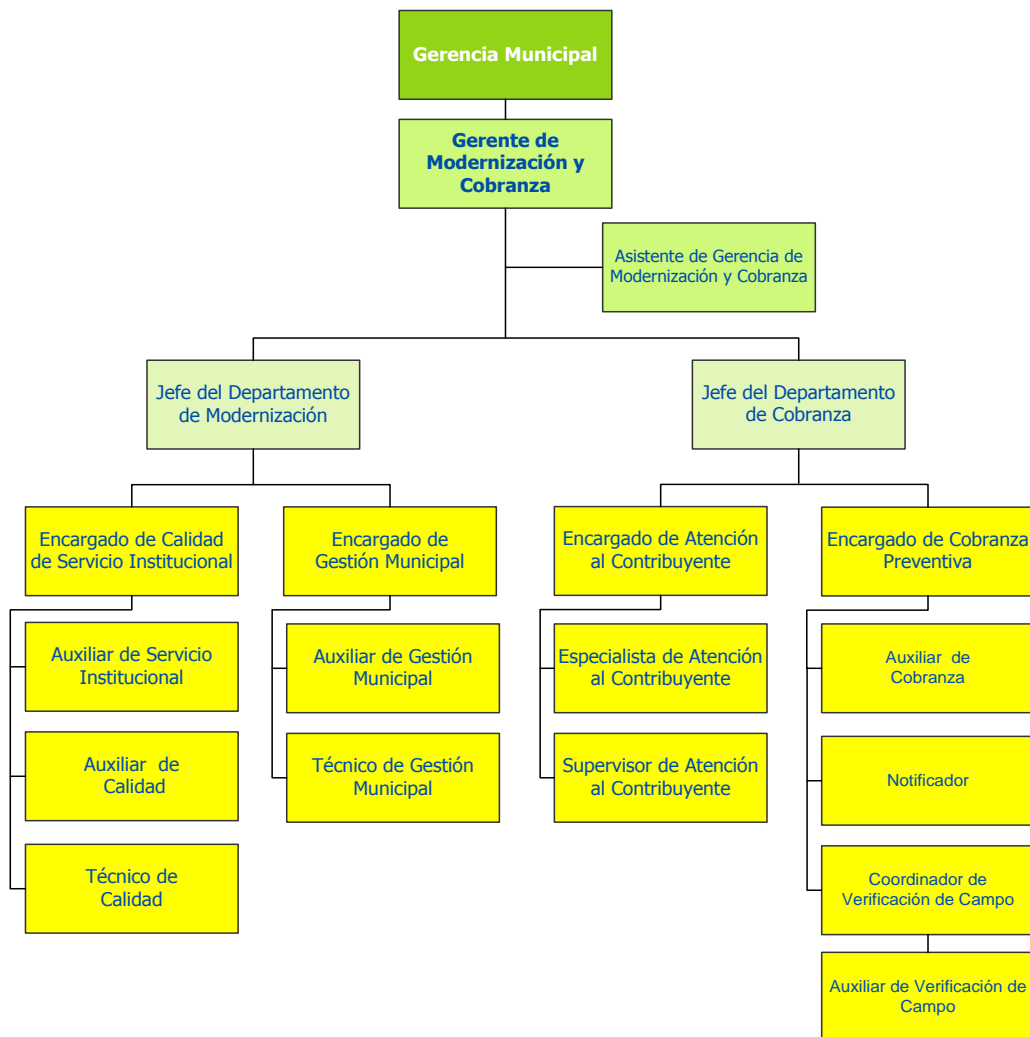
1. Promover la utilización de sistemas de información que aseguren la confiabilidad de los datos y faciliten la comunicación y conectividad en la Gestión Municipal.
2. Gestionar con la Dirección de Tecnología la sistematización de procesos tecnológicos que permitan minimizar los tiempos de atención en las diferentes áreas que integran la Municipalidad.
3. Definir las normas de calidad aplicables para brindar un mejor servicio al contribuyente.
4. Establecer acciones que promuevan la transparencia en las Gestión Municipal.
5. Elaborar los procesos de evaluación en las diferentes áreas que integran la Municipalidad para tener una mejora continua en el Servicio Institucional.
6. Velar por un monitoreo constante de los indicadores de Gestión Institucional.
7. Supervisar la implementación de los mecanismos instrumentos y herramientas que permitan medir el desempeño Municipal.
8. Establecer la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados institucionales.
9. Promover la descentralización de los servicios públicos.
10. Promover directrices en la administración del recurso humano, financiero y tecnológico a nivel interno o externo, con el objeto de obtener resultados de desarrollo, incorporando políticas y estrategias en la administración municipal.
11. Verificar que las gestiones necesarias para atender al contribuyente se realicen cumpliendo los procedimientos aprobados.
12. Establecer estrategias de cobranza sobre los arbitrios aprobados en sus diferentes planes de pago.
13. Definir los procesos de atención al contribuyente a efecto de reducir tiempos de resolución.
14. Implementar controles administrativos y financieros eficientes para el seguimiento de la cobranza periódica.
15. Aumentar la recaudación de los ingresos municipales, a través de metas periódicas según tipo de cobro.
16. Establecer tecnologías de información y comunicación para la agilización de las acciones de cobro a través del Gobierno Electrónico.
17. Supervisar de forma mensual el movimiento de la cuenta única de arbitrios a fin de establecer si se cumple con metas establecidas de recuperación de cartera.
18. Administrar base de datos confiable sobre los diferentes cobros arbitrios, multas, etc. de las diferentes dependencias municipales.
19. Cumplir con el proceso de cobro preventivo debiendo agotar el debido proceso, debiendo reducir las gestiones por el cobro judicial.



Organigrama, Listado y Descripción de Puestos

Gerencia de Modernización y Cobranza

Organigrama de Puestos





Listado de Puestos:

- Gerente de Modernización y Cobranza
 - Asistente de Gerencia de Modernización y Cobranza
- Jefe del Departamento de Modernización
 - Encargado de Calidad de Servicio Institucional
 - Auxiliar de Servicio Institucional
 - Auxiliar de Calidad
 - Técnico de Calidad
 - Encargado de Gestión Municipal
 - Auxiliar de Gestión Municipal
 - Técnico de Gestión Municipal
- Jefe del Departamento de Cobranza
 - Encargado de Atención al Contribuyente
 - Especialista de Atención al Contribuyente
 - Supervisor de Atención al Contribuyente
 - Encargado de Cobranza Preventiva
 - Auxiliar de Cobranza
 - Notificador
 - Coordinador de Verificación de Campo
 - Auxiliar de Verificación de Campo



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Gerente de Modernización y Cobranza		20.10.02.00.00.00.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Gerente de Modernización y Cobranza		Gerente I-XIV	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	No aplica	No aplica
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Gerente Municipal		<ul style="list-style-type: none"> Asistente de Gerencia de Modernización y Cobranza Jefe del Departamento de Modernización Jefe del Departamento de Cobranza 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
<p>El puesto de Gerente de Modernización y Cobranza es responsable gestionar, verificar y supervisar las acciones para mejorar la modernización en los servicios institucionales y gestión municipal, así como velar porque se cumpla la mejora del recaudo de los arbitrios municipales, aplicando gestión por resultados para una eficiente administración municipal.</p>





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Promueve directrices en la administración del recurso humano, financiero y tecnológico a nivel interno o externo, con el objeto de obtener resultados de desarrollo, incorporando políticas y estrategias en la administración municipal.	X		
2	Administra eficientemente los procesos de modernización y cobranza.	X		
3	Promueve la utilización de sistemas de información que aseguren la confiabilidad de los datos y faciliten la comunicación y conectividad en la Gestión Municipal.	X		
4	Gestiona con la Dirección de Tecnología la sistematización de procesos tecnológicos que permitan minimizar los tiempos de atención en las diferentes áreas que integran la Municipalidad.		X	
5	Define las normas de calidad aplicables para brindar un mejor servicio al contribuyente.			X
6	Establece acciones que promuevan la transparencia en las Gestión Municipal.		X	
7	Elabora los procesos de evaluación en las diferentes áreas que integran la Municipalidad para tener una mejora continua en la Gestión Municipal y Planes de Trabajo.		X	
8	Vela por un monitoreo constante de los indicadores de Gestión Institucional.	X		
9	Supervisa la implementación de los mecanismos instrumentos y herramientas que permitan medir el desempeño Municipal.	X		
10	Establece la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados institucionales.		X	
11	Promueve la descentralización de los servicios públicos.	X		
12	Verifica que las gestiones necesarias para atender al contribuyente se realicen cumpliendo los procedimientos aprobados.	X		
13	Establece estrategias de cobranza sobre los arbitrios aprobados en sus diferentes planes de pago.	X		
14	Define los procesos de atención al contribuyente a efecto de reducir tiempos de resolución.	X		
15	Implementa controles administrativos y financieros eficientes para el seguimiento de la cobranza periódica.		X	
16	Aumenta la recaudación de los ingresos municipales, a través de metas periódicas según tipo de cobro.	X		
17	Establece tecnologías de información y comunicación para la agilización de las acciones de cobro a través del Gobierno Electrónico.		X	
18	Supervisa de forma mensual el movimiento de la cuenta única de arbitrios a fin de establecer si se cumple con metas establecidas de recuperación de cartera.	X		
19	Administra bases de datos confiables sobre los diferentes cobros arbitrios, multas, etc. de las diferentes dependencias municipales.	X		
20	Cumple con el proceso de cobro preventivo debiendo agotar el debido proceso, debiendo reducir las gestiones por el cobro judicial.	X		
21	Elabora cuando le sea solicitado Opiniones y/o Dictámenes Técnicos relacionados al área de trabajo.			X



22	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
23	Fomenta en el personal la práctica de la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
24	Establece, evalúa y da seguimiento a metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, así como emite informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
25	Administra los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan.	X		
26	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
27	Dirige, planifica, coordina, supervisa y organiza el Área a cargo a efecto de cumplir con las funciones establecidas.	X		
28	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.		X	
29	Convoca y/o participa en reuniones internas y externas para coordinar asuntos de interés Municipal, ejerciendo las funciones según su competencia o se le deleguen por la Autoridad Superior.	X		
30	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Gerentes y Directores de la Municipalidad • Personal bajo su cargo 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
Deseable 3 años de Estudios Universitarios				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	



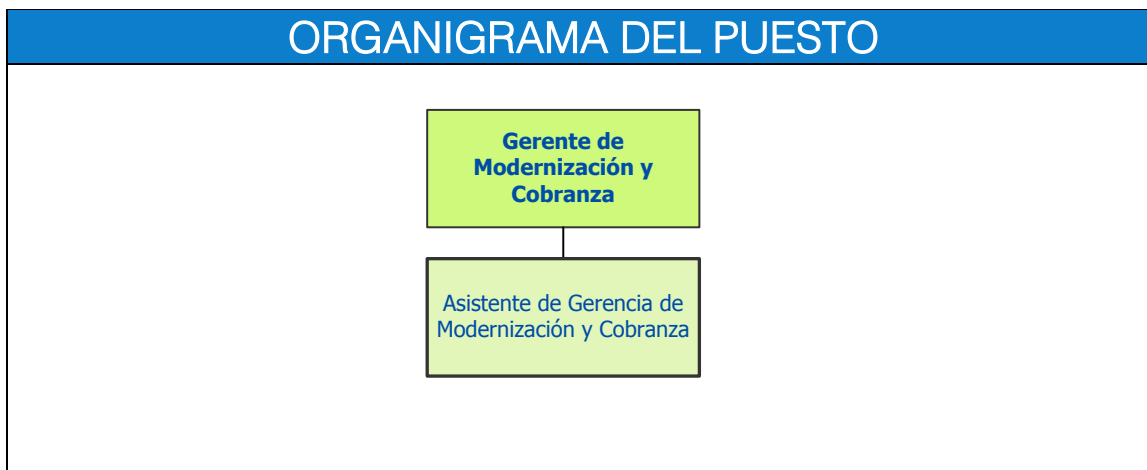
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		x		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de cartera y cuentas de cobro • Atención de contribuyente • Manejo de herramientas e instrumentos para mejorar la atención en servicios • Administración Pública 			<ul style="list-style-type: none"> • Financiera • Contable • Atención al cliente 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Asistente de Gerencia de Modernización y Cobranza		20.10.02.00.00.00.02	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Asistente de Gerencia de Modernización y Cobranza		Asistente I-XVIII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	No aplica	No aplica
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Gerente de Modernización y Cobranza		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Asistente de Gerencia de Modernización y Cobranza es responsable de la recepción, registro y control de la información y documentación sobre los asuntos que trata la Gerencia de Modernización y Cobranza, así como proporcionar información que se solicite en relación a los asuntos de su competencia o delegados por quien corresponde.



ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Recibe, controla, envía, da seguimiento y archiva la documentación interna y externa.	X		
2	Atiende las llamadas telefónicas que ingresan a la Gerencia de Modernización y Cobranza.	X		



3	Lleva el control de la agenda del Gerente de Modernización y Cobranza e informa de cualquier acontecimiento en el Área asignada.	X		
4	Traslada a las áreas correspondientes los casos y expedientes, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Gerencia de Modernización y Cobranza.	X		
5	Asiste a reuniones de trabajo según le sea delegado por el Gerente de Modernización y Cobranza.	X		
6	Apoya a las áreas que lo requieren si es competencia de la Gerencia de Modernización y Cobranza.	X		
7	Lleva un control de los requerimientos de sistematización de procesos efectuados a la Dirección de Tecnología, a fin de informar cuando se haya cumplido con lo requerido por parte de Gerencia de Modernización y Cobranza.	X		
8	Atiende, recibe, recopila, informa y responde las solicitudes de acceso a la información pública que sean requeridas a cualquiera de las áreas que conforma la Gerencia así como llevar control correspondiente de su recepción y resolución.	X		
9	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la discrecionalidad y confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
10	Cumple sus atribuciones, normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales y las del personal a su cargo.	X		
11	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
2 años				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En redacción • Procedimientos administrativos • Administración de Archivo software 			<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	



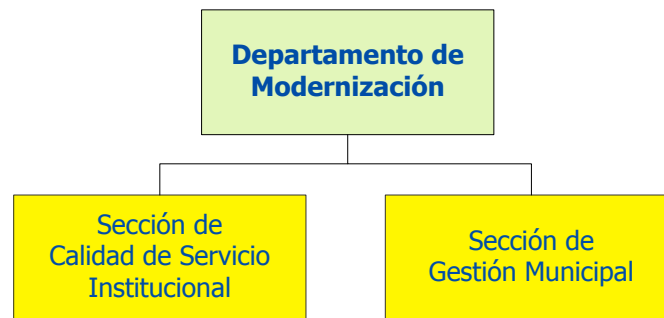
CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Analista Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



Departamento de Modernización

Organigrama Funcional, Estructura Organizacional y Descripción de Área

Organigrama Funcional



Estructura Organizacional

- Departamento de Modernización
 - Sección de Calidad de Servicio Institucional
 - Sección de Gestión Municipal



Descripción

Es el responsable de generar proceso de cambio al interior de las diferentes áreas que integran la Municipalidad, para mejorar la prestación del servicio a través de evaluaciones que mejoren los resultados y la calidad de servicios institucionales, así como la simplificación administrativa fomentando la sistematización de procesos.

Funciones

1. Verificar que los sistemas de información contengan datos confiables a través de la recopilación de información con las áreas ingresan.
2. Establecer los procesos que requieren ser sistematizados con el objeto de reducir los tiempos de atención.
3. Impulsar en los procesos administrativos de la Municipalidad la desburocratización.
4. Promover la eliminación de pasos en procesos que demoran la entrega de servicios oportunos a los contribuyentes.
5. Dar seguimiento a las acciones de transparencia en la Gestión Municipal.
6. Supervisar el cumplimiento de los procesos de evaluación y autoevaluación para mejorar en el Servicio Institucional.
7. Definir y evaluar los indicadores de gestión por área para ser medidos los resultados propuestos.
8. Definir los instrumentos y herramientas que permitan medir el desempeño en el Servicio Institucional y Gestión Municipal.
9. Definir la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados del Servicio Institucional y Gestión Municipal.
10. Verificar que se cumpla con la descentralización de los servicios públicos.
11. Dar seguimiento a las directrices promovidas con el fin de mejorar la gestión y administración pública, obteniendo mejora de resultados.



Descripción

Es la responsable de mejorar continuamente la calidad de los servicios municipales que se proporcionan a los vecinos, en las diferentes áreas que integran la Municipalidad.

Funciones

1. Aplicar los sistemas de información para garantizar una prestación de servicios públicos institucionales municipales eficientes.
2. Reducir la calidad de tiempo de atención al contribuyente.
3. Establecer las acciones para la implementación de las normas de calidad aplicables a los servicios públicos municipales.
4. Implementar los procesos de evaluación en las diferentes áreas que integran la Municipalidad para tener una mejora constante en el Servicio Institucional.
5. Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos de gestión, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como práctica permanente.
6. Monitorear el resultado de los indicadores de calidad por área periódicamente.
7. Aplicar los diferentes mecanismos, instrumentos y herramientas para medir el Servicio Institucional.
8. Implementar la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados del Servicio Institucional.
9. Establecer normas de calidad que permitan descentralizar el Servicio Institucional.



Descripción

Es la responsable de la implementación de evaluación con el fin de mejorar la gestión municipal y mejora de los servicios en las diferentes áreas que integran la Municipalidad.

Funciones

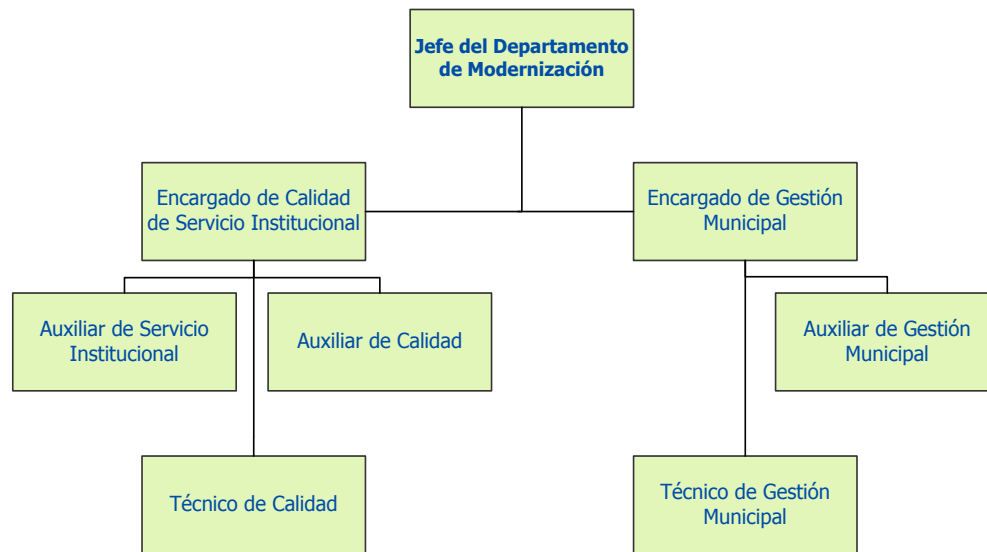
1. Aplicar los sistemas de información para garantizar una eficiente Gestión Municipal.
2. Identificar con las diferentes áreas los procesos que ameritan ser sistematizados y mejoren la calidad de la gestión municipal.
3. Verificar que sean sistematizados los procesos, para la desburocratización.
4. Implementar las acciones establecidas para la transparencia en la Gestión Municipal.
5. Monitorear el resultado de los indicadores y metas de gestión por área periódicamente.
6. Aplicar los diferentes mecanismos, instrumentos y herramientas para medir la Gestión Municipal.
7. Implementar la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados de la Gestión Municipal.
8. Monitorear los resultados implementados por cada área de trabajo sobre las directrices para mejorar la gestión y administración del recurso humano, financiero y tecnológico.



Organigrama, Listado y Descripción de Puestos

Departamento de Modernización

Organigrama de Puestos



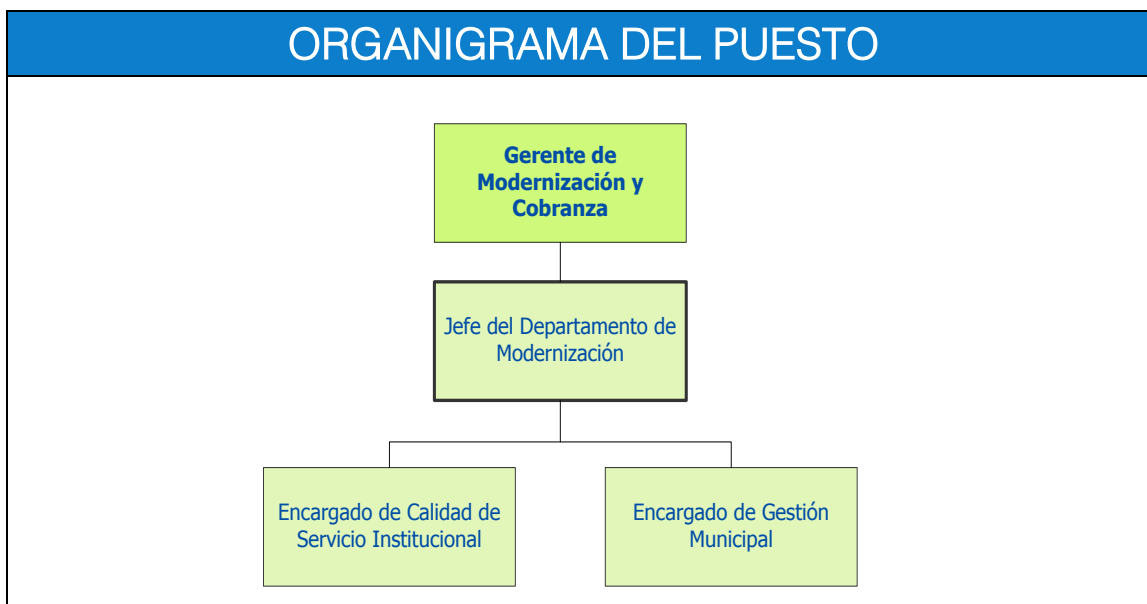
Listado de Puestos

- Jefe del Departamento de Modernización
 - Encargado de Calidad de Servicio Institucional
 - Auxiliar de Servicio Institucional
 - Auxiliar de Calidad
 - Técnico de Calidad
 - Encargado de Gestión Municipal
 - Auxiliar de Gestión Municipal
 - Técnico de Gestión Municipal



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Jefe del Departamento de Modernización		20.10.02.00.01.00.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Jefe del Departamento de Modernización		Jefe I-XVIII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	No aplica
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Gerente de Modernización y Cobranza		<ul style="list-style-type: none"> Encargado de Calidad de Servicio Institucional Encargado de Gestión Municipal 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Jefe del Departamento de Modernización es responsable de identificar proceso de cambio para mejorar y modernizar la prestación de los servicios municipales a través de evaluaciones constantes en donde se visualice la calidad de servicios institucionales y gestión municipal, así como la simplificación administrativa a través de la sistematización de procesos.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Verifica que los sistemas de información contengan datos confiables a través de la recopilación de información con las áreas ingresan.	X		
2	Establece los procesos que requieren ser sistematizados con el objeto de reducir los tiempos de atención.		X	
3	Impulsa en los procesos administrativos de la Municipalidad la desburocratización.	X		
4	Promueve la eliminación de pasos en procesos que demoran la entrega de servicios oportunos a los contribuyentes.			X
5	Da seguimiento a las acciones de transparencia en la Gestión Municipal.	X		
6	Supervisa el cumplimiento de los procesos de evaluación y autoevaluación para mejorar la Gestión Municipal.	X		
7	Define y evalúa los indicadores de gestión por área para ser medidos los resultados propuestos.	X		
8	Define los instrumentos y herramientas que permitan medir el desempeño en el Servicio Institucional y Gestión Municipal.	X		
9	Define la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados del Servicio Institucional y Gestión Municipal.	X		
10	Verifica que se cumpla con la descentralización de los servicios públicos.	X		
11	Da seguimiento a las directrices promovidas con el fin de mejorar la gestión y administración pública, obteniendo mejora de la gestión por resultados.	X		
12	Dirige, planifica, coordina, supervisa, organiza y/o dicta normas administrativas para el eficiente desarrollo de las actividades técnicas y administrativas del área a su cargo, reportando si fuera el caso las faltas administrativas de acuerdo a los Reglamentos y otras normas o leyes aplicables.	X		
13	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
14	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
15	Da seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
16	Garantiza una administración adecuada de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
17	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
18	Planifica, coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
19	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma		X	



	periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.			
20	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		
21	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato de Superior • Directores que integran las áreas • Personal bajo su cargo 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
2 años deseable estudios universitarios en carrera afín al puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Municipal • Control de Calidad en la prestación de servicios • Administración Pública 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	

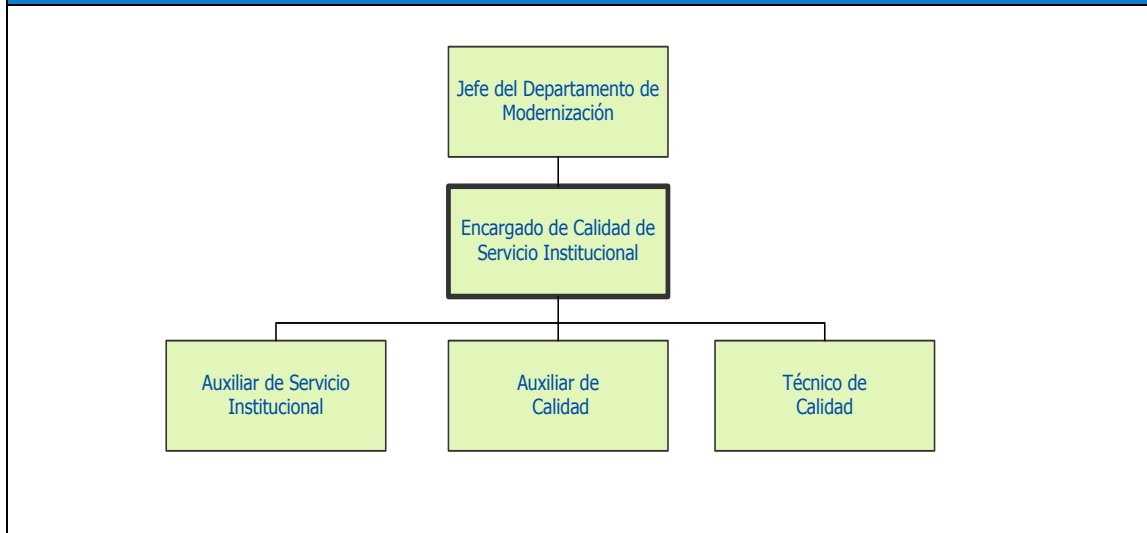


DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Encargado de Calidad de Servicio Institucional		20.10.02.00.01.01.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Encargado de Calidad de Servicio Institucional		Encargado Especialista I-XIX	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Calidad de Servicio Institucional
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Jefe del Departamento de Modernización		<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Servicio Institucional • Auxiliar de Calidad • Técnico de Calidad 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

El puesto de Encargado de Calidad de Servicio Institucional es responsable supervisar y verificar la implementación de acciones de transparencia, mejora de calidad de atención y aplicación de normas de calidad en los Servicios Institucionales.

ORGANIGRAMA DEL PUESTO





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Utiliza los sistemas de información para garantizar una prestación de servicios públicos institucionales municipales eficientes.	X		
2	Establece acciones para la implementación de las normas de calidad aplicables a los servicios públicos municipales.	X		
3	Implementa los procesos de evaluación en las diferentes áreas que integran la Municipalidad para tener una mejora constante en el Servicio Institucional.	X		
4	Fomenta el mejoramiento continuo de los procesos de gestión, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como práctica permanente y reduce la calidad de tiempo de atención al contribuyente.	X		
5	Monitorea el resultado de los indicadores de calidad por área periódicamente y aplica los diferentes mecanismos, instrumentos y herramientas para medir el Servicio Institucional.	X		
6	Implementa la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados del Servicio Institucional.	X		
7	Establece, implementa y evalúa normas de calidad que permitan descentralizar el Servicio Institucional.	X		
8	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
9	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
10	Recopila información para el planteamiento y cumple metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
11	Vela por una eficiente administración de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
12	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
13	Coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
14	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.		X	
15	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		
16	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		



Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

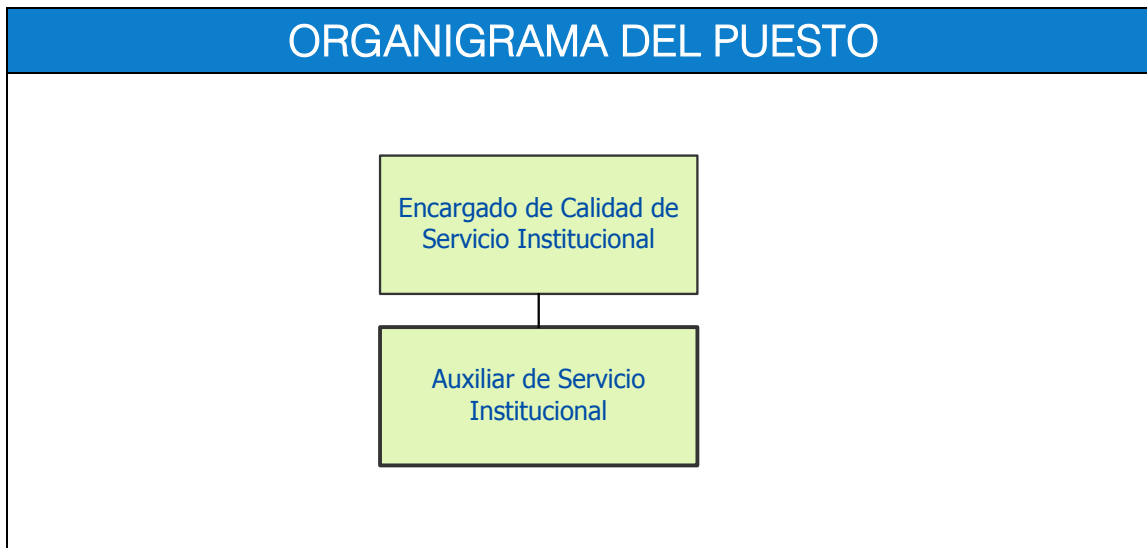
PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año deseable estudios universitarios en carrera afín al puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de instrumentos de medición 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Auxiliar de Servicio Institucional		20.10.02.00.01.01.02	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Auxiliar de Servicio Institucional		Auxiliar I-XII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Calidad de Servicio Institucional
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Calidad de Servicio Institucional		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Auxiliar de Servicio Institucional es responsable de la recepción y registro de la papelería que ingresa para trámite de la Sección de Calidad de Servicio Institucional, elaborar o archivar providencias, oficios y formar expedientes.



ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Atiende y realiza llamadas telefónicas.	X		
2	Recibe, controla, envía, da seguimiento y archiva la documentación interna y externa.	X		
3	Hace pedidos de suministros.	X		



4	Lleva control y da seguimiento a los documentos pendientes de la Sección de Calidad de Servicio Institucional.	X		
5	Recibe solicitudes de los empleados por Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, Vacaciones y Ausencias.	X		
6	Mantiene un directorio actualizado de las principales autoridades, instituciones y del personal con el que hay relación.	X		
7	Recibe la documentación que respalda los resultados de los indicadores de gestión implementados en las diferentes áreas.	X		
8	Maneja la información y documentación que recibe, entrega o envía como parte de sus atribuciones.	X		
9	Actualiza los registros en base a los mecanismos, instrumentos y herramientas para llevar un control de la medición del Servicios Institucional.	X		
10	Cumple a cabalidad las instrucciones emitidas por el Jefe Inmediato Superior.	X		
11	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
12	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
13	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
				X
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de instrumentos de medición 	

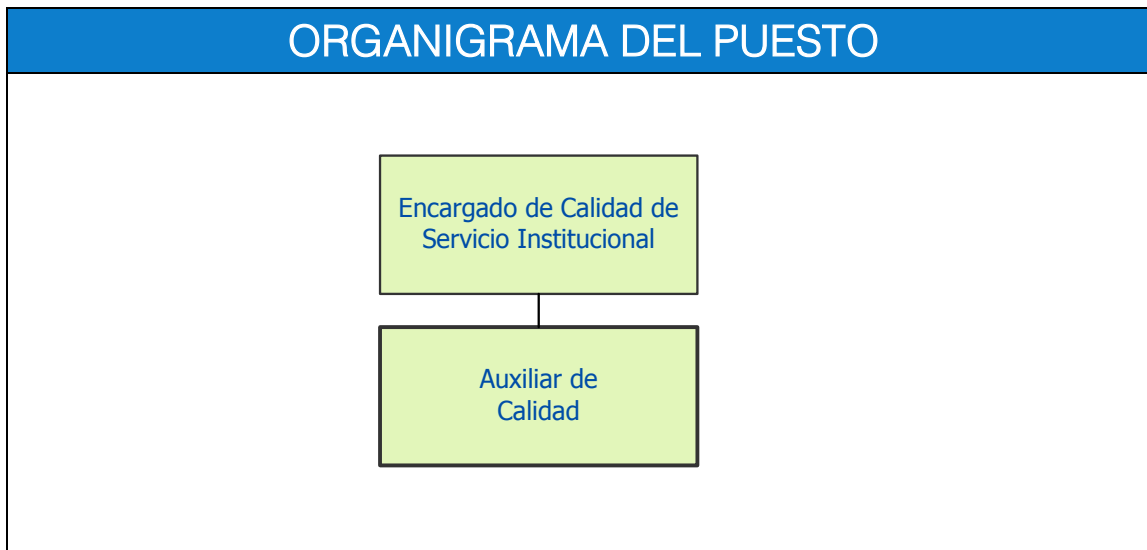


CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Auxiliar de Calidad		20.10.02.00.01.01.03	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Auxiliar de Calidad		Auxiliar I-XII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Calidad de Servicio Institucional
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Calidad de Servicio Institucional		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Auxiliar de Calidad es responsable de trasladar de información a las áreas referente los procesos identificados para la mejora de tiempos de atención, normas de calidad e integración de indicadores de gestión.



ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Maneja los sistemas de información para garantizar una prestación de servicios públicos institucionales municipales eficientes.	X		
2	Traslada las normas de calidad a las diferentes áreas que integran la Municipalidad para que sean implementados.	X		



3	Realiza los procesos de evaluación en las diferentes áreas que integran la Municipalidad.	X		
4	Verifica mejoramiento continuo de los procesos de gestión, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como práctica permanente.	X		
5	Recaba el resultado de los indicadores de calidad por área periódicamente y aclara las dudas de las áreas sobre los mecanismos, instrumentos y herramientas para medir el Servicio Institucional.	X		
6	Verifica los resultados en el servicio institucional basado en la estrategia implementada y la reducción de tiempo de atención al contribuyente.	X		
7	Traslada las normas de calidad que permitan descentralizar el Servicio Institucional.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO

Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes
---	--

PERFIL DEL PUESTO

Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de instrumentos de medición 	

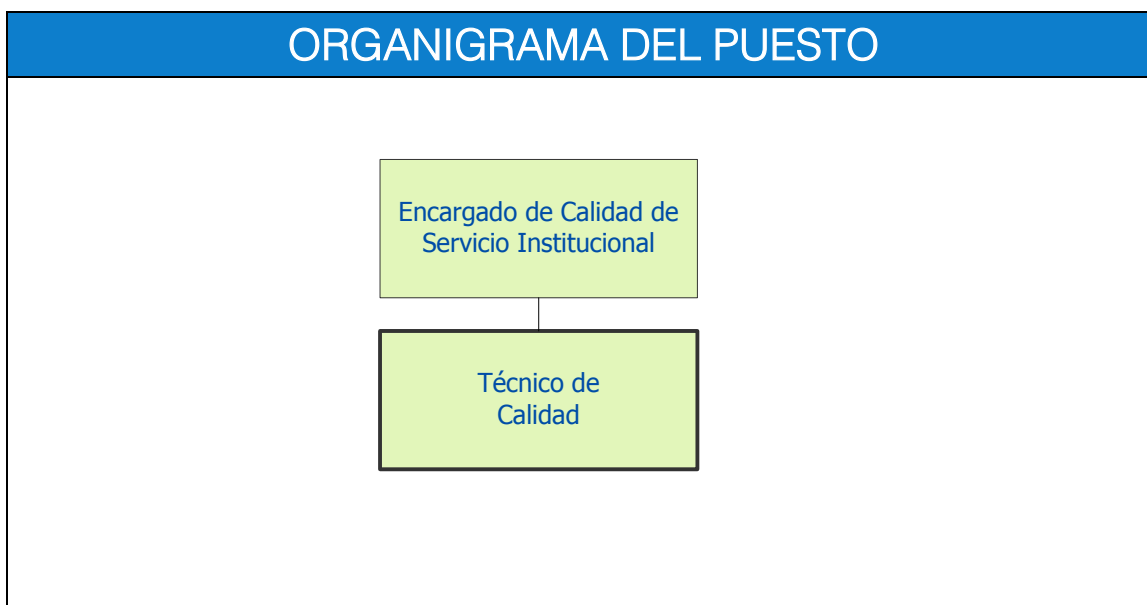


CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Técnico de Calidad		20.10.02.00.01.01.04	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Técnico de Calidad		Técnico I-XIII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Calidad de Servicio Institucional
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Calidad de Servicio Institucional		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Técnico de Calidad es responsable de diseñar herramientas e instrumentos para recabar información que permita medir la calidad y mejoras de tiempos en los servicios institucionales que se brinda al contribuyente.



ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Verifica que los sistemas de información sean eficientes.	X		



2	Realiza visitas a las diferentes áreas para verifica que las normas de calidad sean implementados.	X		
3	Tabula los resultados procesos de evaluación por área para saber.	X		
4	Verifica mejoramiento continuo de los procesos de gestión, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como práctica permanente.	X		
5	Integra el resultado de los indicadores de calidad por área periódicamente y lleva un conteo de la reducción de tiempo de atención al contribuyente.	X		
6	Elabora instrumentos y herramientas para medir el Servicio Institucional.	X		
7	Integra los resultados en el servicio institucional basado en la estrategia implementada.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de instrumentos de medición 	

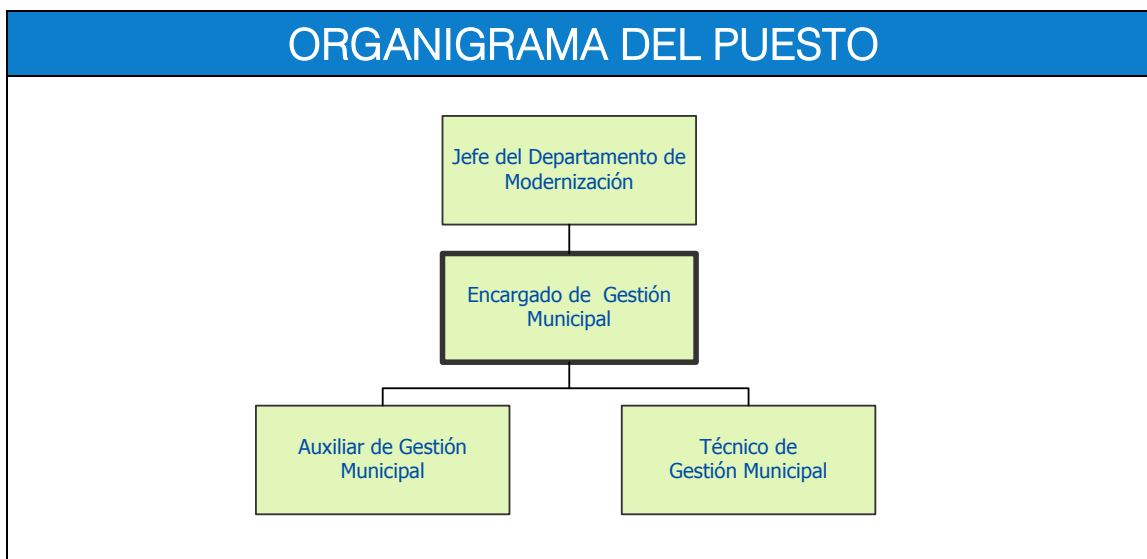


CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Encargado de Gestión Municipal		20.10.02.00.01.02.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Encargado de Gestión Municipal		Encargado Especialista I-XIX	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Gestión Municipal
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Jefe del Departamento de Modernización		<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de Gestión Municipal Técnico de Gestión Municipal 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Encargado de Gestión Municipal es responsable de implementar acciones para mejorar la Gestión Municipal y por ende los servicios municipales que se prestan.



ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Utiliza los sistemas de información para garantizar una eficiente Gestión Municipal.	X		



2	Identifica con las diferentes áreas los procesos que ameritan ser sistematizados y mejoren la calidad de la gestión municipal, para la desburocratización.		X	
3	Implementa las acciones establecidas para la transparencia en la Gestión Municipal.		X	
4	Monitorea el resultado de los indicadores y metas de gestión por área periódicamente.			X
5	Aplica los diferentes mecanismos, instrumentos y herramientas para medir la Gestión Municipal.	X		
6	Implementa la estrategia centrada en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados de la Gestión Municipal.	X		
7	Monitorea los resultados implementados por cada área de trabajo sobre las directrices para mejorar la gestión y administración del recurso humano, financiero y tecnológico.	X		
8	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
9	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
10	Recopila información para el planteamiento y cumple metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
11	Vela por una eficiente administración de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
12	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
13	Coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
14	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.			X
15	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		
16	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E



RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

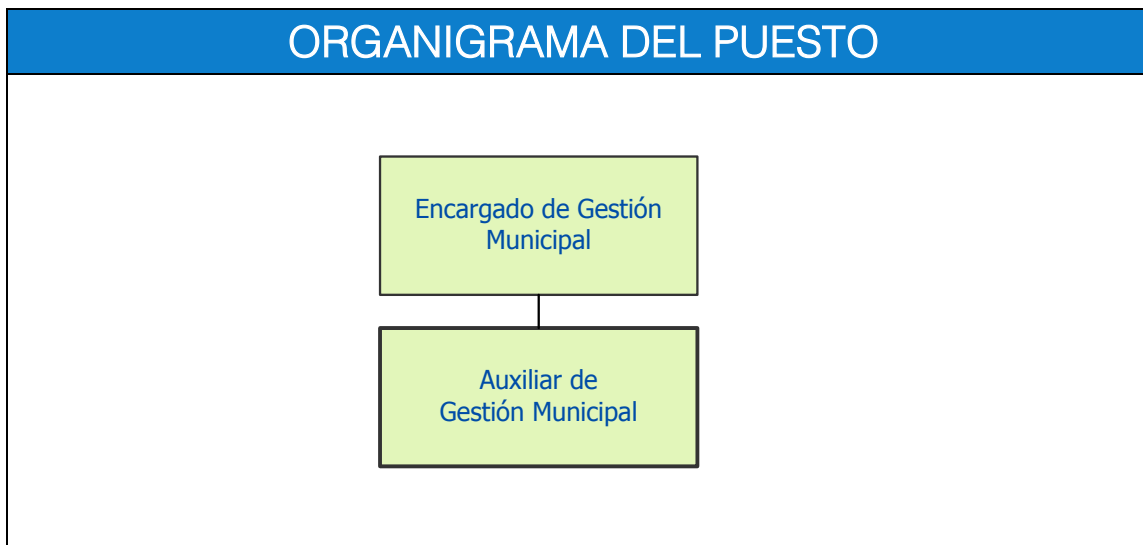
PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año deseable estudios universitarios en carrera afín al puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de instrumentos de medición 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Auxiliar de Gestión Municipal		20.10.02.00.01.02.02	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Auxiliar de Gestión Municipal		Auxiliar I-XII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Gestión Municipal
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Evaluación de la Gestión Municipal		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Auxiliar de Gestión Municipal es responsable registrar y llevar un control de los documentos que respalda las mejoras en la Gestión Municipal.



ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Atiende y realiza llamadas telefónicas.	X		
2	Recibe, controla, envía, da seguimiento y archiva la documentación interna y externa y hace pedido de suministros.	X		
3	Recibe solicitudes de los empleados por Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, Vacaciones y Ausencias.	X		



4	Mantiene un directorio actualizado de las principales autoridades, instituciones y del personal con el que hay relación.	X		
5	Traslada y reproduce las estrategias, instrumentos y herramientas para medir la Gestión Municipal y ser entregados a las áreas.		X	
6	Maneja los sistemas de información para garantizar una eficiente Gestión Municipal y archiva el resultado de los indicadores y metas de gestión por área.			
7	Recaba los resultados implementados por cada área de trabajo sobre las directrices para mejorar la gestión y administración del recurso humano, financiero y tecnológico.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de instrumentos de medición 	



CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Técnico de Gestión Municipal		20.10.02.00.01.02.03	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Técnico de Gestión Municipal		Técnico I-XIII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Modernización	Gestión Municipal
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Evaluación de la Gestión Municipal		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Técnico de Gestión Municipal es responsable diseñar herramientas e instrumentos para recabar información en las diferentes áreas que integran la Municipalidad y que permitan evaluar la Gestión Municipal.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Identifica y analiza los procesos en los cuales se ha identificado demora en los pasos, llevando un control de la sistematización para la desburocratización.		X	
2	Rebaba el resultado de las acciones establecidas para la transparencia en la Gestión Municipal.		X	
3	Da seguimiento al resultado de los indicadores y metas de gestión por área periódicamente.			X
4	Diseña instrumentos y herramientas para medir la Gestión Municipal.	X		
5	Registra la implementación de las estrategias basado en el desempeño del desarrollo y en las mejoras sostenibles en los resultados de la Gestión Municipal.	X		
6	Utiliza los sistemas de información para garantizar una eficiente Gestión Municipal.	X		
7	Elabora cuadro con las directrices establecidas para la gestión y administración del recurso humano, financiero y tecnológico y así poder saber los resultados.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> En la materia relacionada con el puesto 	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de instrumentos de medición

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
	X			
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> Manejo de instrumentos de medición 	



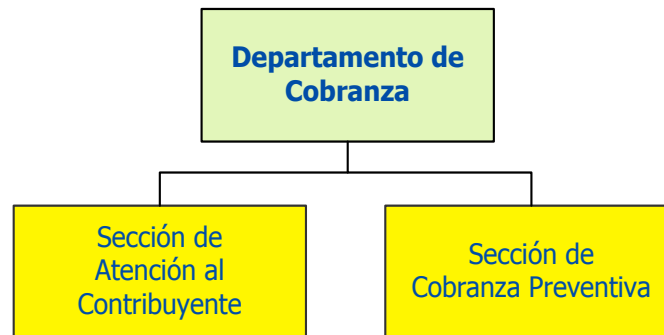
CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



Departamento de Cobranza

Organigrama Funcional, Estructura Organizacional y Descripción de Área

Organigrama Funcional



Estructura Organizacional

- Departamento de Cobranza
 - Sección de Atención al Contribuyente
 - Sección de Cobranza Preventiva



Descripción

Es el responsable de administrar los arbitrios, tasas o cobros aprobados por la Autoridad Superior de la Municipalidad de Mixco.

Funciones

1. Brindar información y atención a los contribuyentes.
2. Orientar al contribuyente sobre las diferentes modalidades de pago.
3. Implementar la estrategia de cobranza de la Municipalidad en base a los arbitrios establecidos en ley.
4. Lograr la satisfacción de los contribuyentes respecto a la atención recibida por la administración municipal.
5. Administrar la cuenta única por contribuyente.
6. Llevar controles administrativos y financieros efectivos que garanticen la recuperación de cartera de cobros con o sin mora.
7. Establecer la cuenta única por contribuyente para facilitar el cobro.
8. Realizar la labor de cobro IUSI, Servicios Públicos, Aguas y Drenajes, Medios de Transporte y cualquier otro.
9. Establecer los instrumentos y acciones necesarias para realizar la recaudación de los ingresos municipales.
10. Implementar las acciones de cobro con plataforma tecnológica y de comunicación.
11. Medir constantemente el cumplimiento de las metas establecidas en materia de cobranza por tipo de arbitrio.
12. Depurar la base de datos de los cobros pendientes de pago.
13. Verificar que los expedientes con requerimientos de pago sean procesados en tiempo oportuno.
14. Llevar estadísticas de atención al usuario.
15. Planificar, organizar, ejecutar y controlar los recibos de la administración tributaria.



Descripción

Es la responsable de planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades que están concentradas en la captación de ingresos y que se encargan de la asistencia a los vecinos que buscan información sobre los pagos que debe de realizar por requerimientos de pago notificados.

Funciones

1. Revisar expedientes de requerimientos de cobro para verificar cuales ameritan Convenios de Pago para facilitar al contribuyente el pago.
2. Citar a los contribuyentes para verificar que los requerimientos de cobro hayan sido notificados.
3. Utilizar los diferentes sistemas y comunicación para realizar las tareas de atención al contribuyente.
4. Revisar constantemente la base de datos de cobro para mantenerla actualizada.
5. Llevar control digital de los requerimientos resueltos y lo recaudado, así como lo requerimientos pendientes.
6. Trasladar casos que ameriten o bien soliciten la emisión de Convenios y que sea trasladados a la Sección de Cobranza Preventiva.
7. Emitir citaciones y coordinar la entrega de las mismas.
8. Verificar en campo que sean notificados los requerimientos de cobro.



Descripción

Es el responsable del sistema de cobro preventivo integrado por el conjunto procesos, normas y sistemas de información o aplicaciones cuyo objetivo principal es la recuperación de los adeudos de los arbitrios, y el cobro de las sanciones (mora y/o multas), los cuales se realicen a través de Convenios de Pago con los vecinos.

Funciones

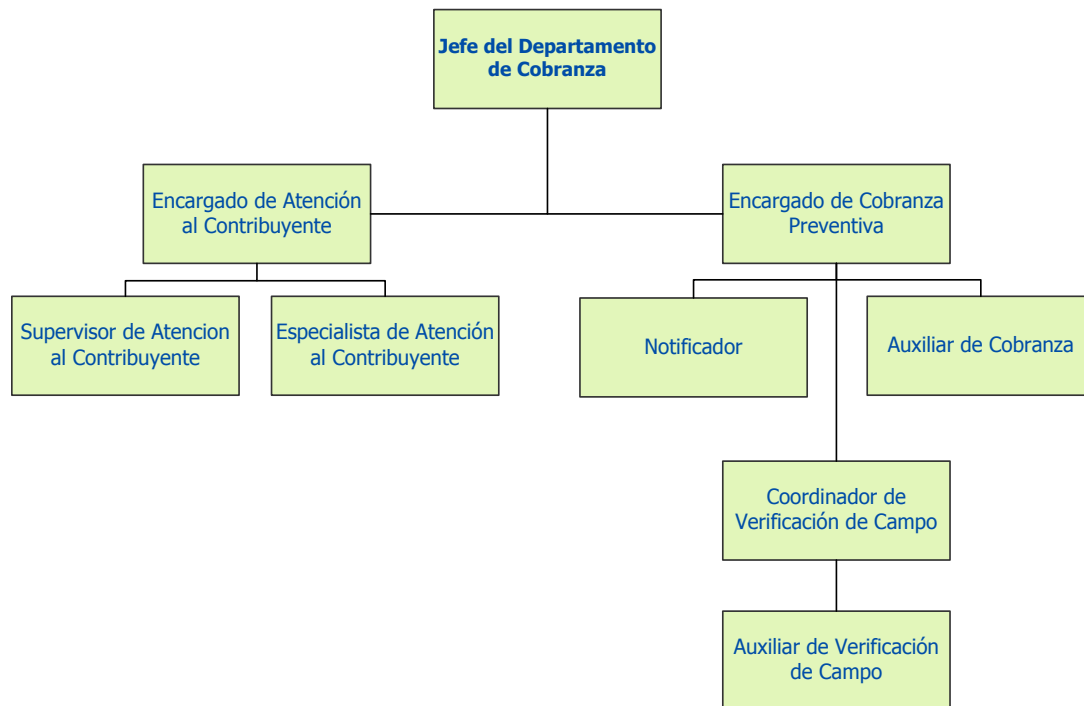
1. Hacer cumplir las acciones de cobro a través de los convenios solicitados por el contribuyente.
2. Suscribir los Convenios de Pago de saldos deudores necesarios para facilitar la labor de cobro.
3. Promover y ejecutar las acciones de cobro preventivo, que sean necesarios para que los contribuyentes cumplan con el pago de los arbitrios que adeuden, intereses correspondientes, recargos y multas.
4. Utilizar los diferentes sistemas y comunicación para realizar las tareas de cobro.
5. Actualizar la base de datos sobre los cobros ejecutados por cada tipo de arbitrio.
6. Dar seguimiento al pago de Convenios de Pago.
7. Realizar y agotar el debido proceso de cobro administrativo, a través de Convenios de Pago.
8. Establecer los Convenios de Pago incumplidos para ser trasladados a cobro judicial.



Organigrama, Listado y Descripción de Puestos

Departamento de Cobranza

Organigrama de Puestos



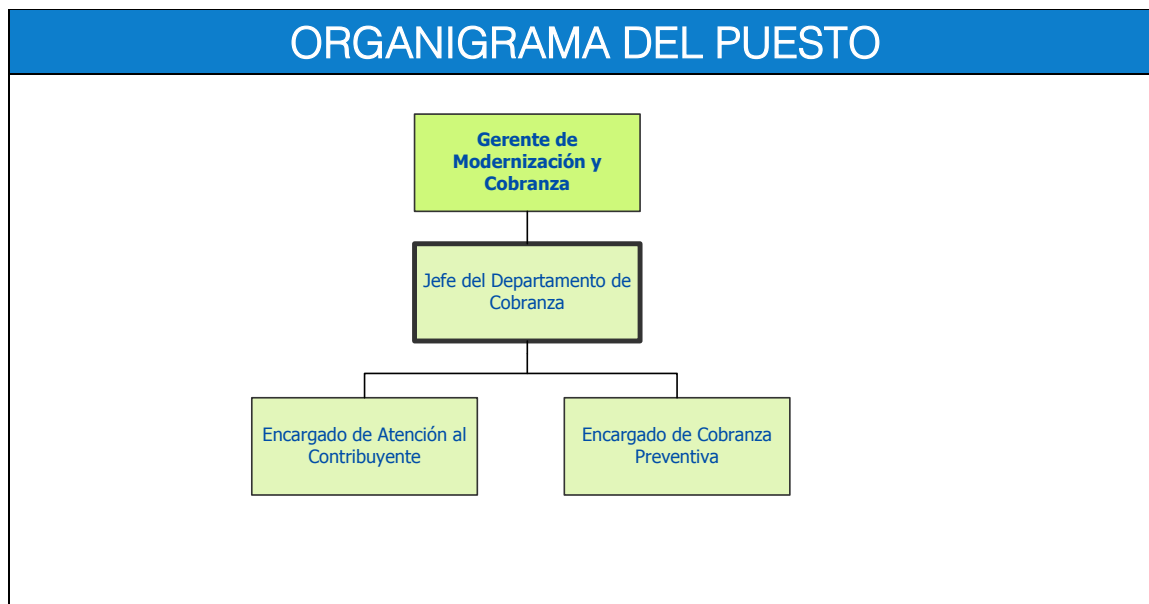
Listado de Puestos

- Jefe del Departamento de Cobranza
 - Encargado de Atención al Contribuyente
 - Supervisor de Atención al Contribuyente
 - Especialista de Atención al Contribuyente
 - Encargado de Cobranza Preventiva
 - Auxiliar de Cobranza
 - Notificador
 - Coordinador de Verificación de Campo
 - Auxiliar de Verificación de Campo



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Jefe del Departamento de Cobranza		20.10.02.00.02.00.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Jefe del Departamento de Cobranza		Jefe I-XVIII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	No aplica
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Gerente de Modernización y Cobranza		<ul style="list-style-type: none"> Encargado de Atención al Contribuyente Encargado de Cobranza Preventiva 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Jefe del Departamento de Cobranza es responsable de efectuar los requerimientos de cobro de tasas o arbitrios, así como de la recuperación de cuentas por cobrar utilizando los medios necesarios para su cobro.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Coordina, brinda u orienta información de las diferentes modalidades de pago a los contribuyentes.	X		
2	Implementa la estrategia de cobranza de la Municipalidad en base a los arbitrios establecidos en ley.	X		
3	Garantiza la satisfacción de los contribuyentes respecto a la atención recibida por la administración municipal.	X		
4	Establece y administra la cuenta única por contribuyente para facilitar el cobro.	X		
5	Lleva controles administrativos y financieros efectivos que garanticen la recuperación de cartera de cobros con o sin mora.			X
6	Realiza la labor de cobro IUSI, Servicios Públicos, Aguas y Drenajes, Medios de Transporte y cualquier otro.	X		
7	Establece los instrumentos y acciones necesarias para realizar la recaudación de los ingresos municipales.	X		
8	Implementa las acciones de cobro con plataforma tecnológica y de comunicación.	X		
9	Mide constantemente el cumplimiento de las metas establecidas en materia de cobranza por tipo de arbitrio, así como de los objetivos definidos para cada una de las áreas a su cargo.		X	
10	Depura la base de datos de los cobros pendientes de pago.			
11	Verifica que los expedientes con requerimientos de pago sean procesados en tiempo oportuno.			
12	Lleva estadísticas de atención al usuario.	X		
13	Planifica, organiza, ejecuta y controla los recibos de la administración tributaria.	X		
14	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
15	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
16	Da seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
17	Garantiza una administración adecuada de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
18	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
19	Planifica, coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
20	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.		X	
21	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		



22	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		
----	--	---	--	--

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> Jefe Inmediato Superior Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> Contribuyente

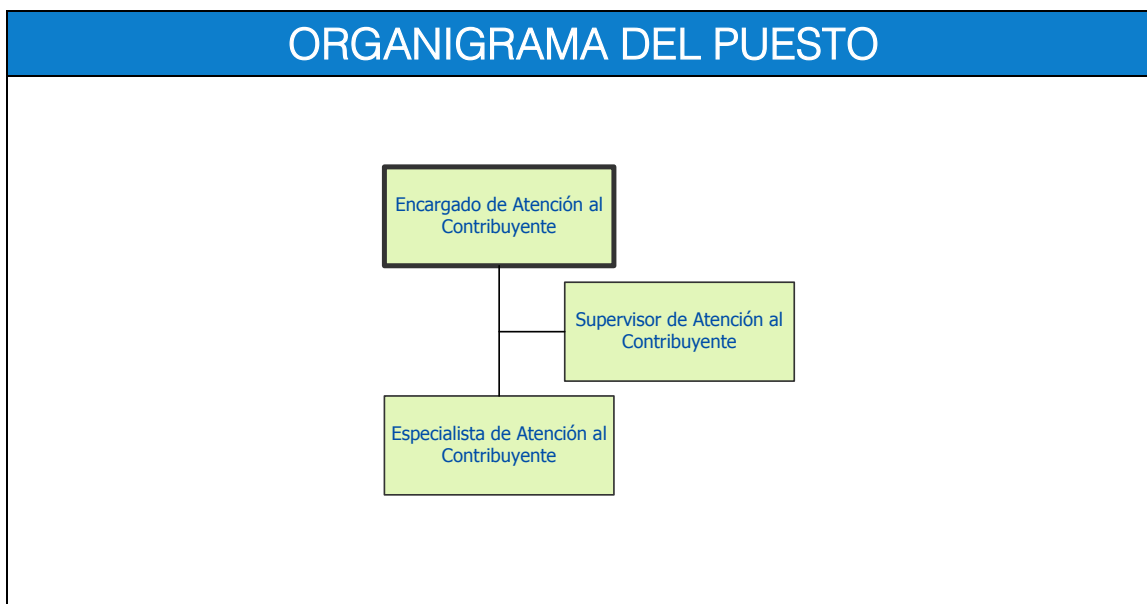
PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año deseable estudios universitarios en carrera afín al puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> En la materia relacionada con el puesto 			<ul style="list-style-type: none"> Financiera Contable 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Encargado de Atención al Contribuyente		20.10.02.00.02.01.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Encargado de Atención al Contribuyente		Encargado Especialista I-XIX	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Atención al Contribuyente
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Jefe del Departamento de Cobranza		<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Atención al Contribuyente Especialista de Atención al Contribuyente 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Encargado de Atención al Contribuyente es responsable supervisa, agiliza y verifica que la atención que se brinda al contribuyente sea oportuna y actualizada para garantizar que se recuperen la mayor cantidad de requerimientos de pagos sean percibos.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Revisa expedientes de requerimientos de cobro para verificar cuales ameritan Convenios de Pago para facilitar al contribuyente el pago.	X		
2	Cita a los contribuyentes para verificar que los requerimientos de cobro hayan sido notificados.	X		
3	Utiliza los diferentes sistemas y comunicación para realizar las tareas de atención al contribuyente.	X		
4	Revisa constantemente la Base de Datos de Cobro para mantenerla actualizada y genera en base a la revisión, listado de requerimientos de los arbitrios que han generado mora.	X		
5	Lleva control digital de los requerimientos resueltos y lo recaudado, así como lo requerimientos pendientes.		X	
6	Traslada casos que ameriten o bien soliciten la emisión de Convenios y que sea trasladado a la Sección de Cobranza Preventiva.	X		
7	Emite citaciones y coordinar la entrega de las mismas, verificando en campo que sean notificados los requerimientos de cobro.	X		
8	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
9	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
10	Recopila información para el planteamiento y cumple metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
11	Vela por una eficiente administración de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
12	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
13	Coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
14	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.		X	
15	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		
16	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		



Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año deseable estudios universitarios en materia relacionada con el puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Supervisor de Atención al Contribuyente		20.10.02.00.02.01.03	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Supervisor de Atención al Contribuyente		Supervisor I-XVI	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Atención al Contribuyente
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Atención al Contribuyente		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Supervisor de Atención al Contribuyente es responsable de orientar, supervisar, dar seguimiento y mejorar la atención de las solicitudes, reclamos e inconformidades de los contribuyentes.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Supervisa en el área de Atención al Contribuyente se mantenga un ambiente atractivo, limpio y ordenado.	X		
2	Cumple y supervisa que se cumplan con dar seguimiento a los requerimientos de pagos que han sido notificados a los contribuyentes.	X		
3	Supervisa que la atención que se brinde al contribuyente, sea de excelencia y de manera personalizada y vía telefónica.	X		
4	Atiende a los contribuyentes e interesados que presenten casos complejos que no puedan ser resueltos por los Especialistas de Atención al Contribuyente.			X
5	Orienta al personal de Atención al Contribuyente en el análisis y resolución de las aclaraciones que presentan los vecinos.	X		
6	Monitorea el proceso de atención al contribuyente, para establecer medidas de mejora en el servicio.	X		
7	Supervisa que las ordenes emitida por el Encargado de Atención al Contribuyente se cumplan.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año deseable estudios universitarios en materia relacionada con el puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		



Conocimientos Específicos	Destrezas
<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de Personal, Emisión de Informes, Seguimiento y Evaluación de Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Atención al Cliente

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Especialista de Atención al Contribuyente		20.10.02.00.02.01.02	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Especialista de Atención al Contribuyente		Técnico I-XIII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Atención al Contribuyente
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Atención al Contribuyente		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Especialista de Atención al Contribuyente es responsable de orientar e informar de forma acertada y precisa a los contribuyentes que se acerquen a cumplir con el pago de los requerimientos de pago notificados.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Recibe y atiende con amabilidad y cortesía a los contribuyentes que se acerquen a solventar los requerimientos de pago notificados.	X		
2	Explica los procedimientos y requisitos para realizar los pagos de los arbitrios pendientes.	X		
3	Realiza consulta en la base de datos de cuentas en mora para dar información precisa a los contribuyentes que requieren información precisa.	X		
4	Actualiza el cuadro con los requerimientos de pago operados y mantener una información actualizada.	X		
5	Atiende y realiza llamadas telefónicas.	X		
6	Recibe, controla, envía, da seguimiento y archiva la documentación interna y externa y hace pedido de suministros.	X		
7	Mantiene un directorio actualizado de las principales autoridades, instituciones y del personal con el que hay relación.	X		
8	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
9	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
10	Recopila información para el planteamiento y cumple metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
11	Vela por una eficiente administración de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
12	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
13	Coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
14	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.		X	
15	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		
16	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		



Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

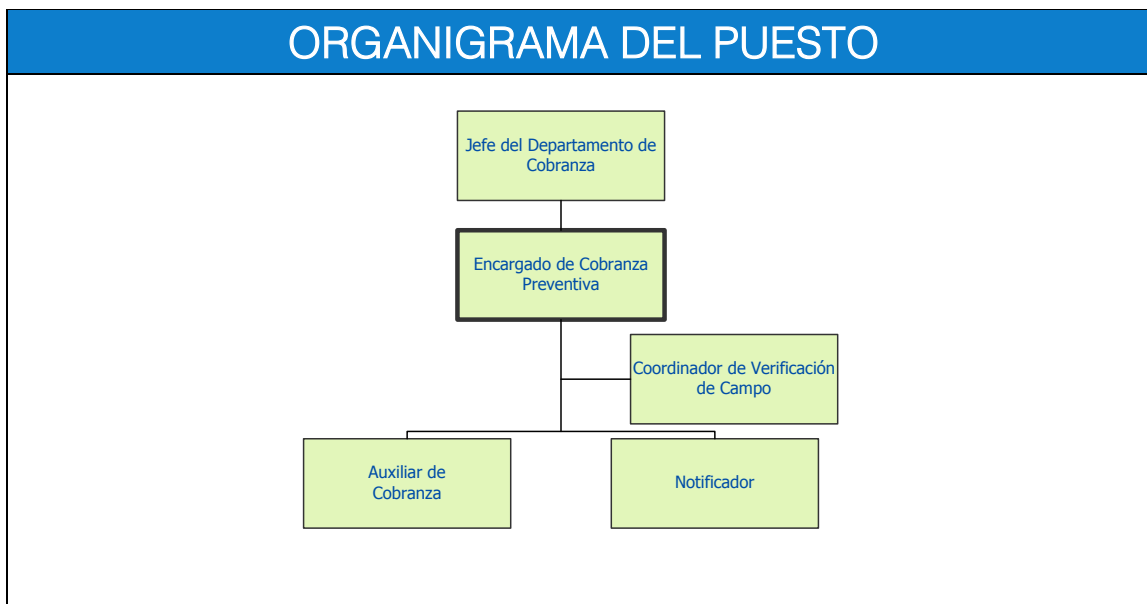
PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Abril, 2021	Razón Modificación Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por Encargado Organizacional	Revisado por Gerente Municipal	Autorizado por Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación Diciembre, 2023	Razón Modificación Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Encargado de Cobranza Preventiva		20.10.02.00.02.02.01	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Encargado de Cobranza Preventiva		Encargado Especialista I-XIX	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Cobranza Preventiva
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Jefe del Departamento de Cobranza		<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de Cobranza Notificador Coordinador de Verificación de Campo 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Encargado de Cobranza Preventiva es responsable supervisar y verificar los pagos de arbitrios no recibidos que ya hayan cumplido la fase de requerimientos de pago y que continúen con el proceso de emisión de Convenios de Pago.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Hace cumplir las acciones de cobro a través de los convenios solicitados por el contribuyente.		X	
2	Suscribe los Convenios de Pago de saldos deudores necesarios para facilitar la labor de cobro.	X		
3	Promueve y ejecuta las acciones de cobro preventivo, que sean necesarios para que los contribuyentes cumplan con el pago de los arbitrios que adeuden, intereses correspondientes, recargos y multas.	X		
4	Utiliza los diferentes sistemas y comunicación para realizar las tareas de cobro.	X		
5	Actualiza la base de datos sobre los cobros ejecutados por cada tipo de arbitrio.		X	
6	Realiza y agota el debido proceso de cobro administrativo, a través de Convenios de Pago.	X		
7	Da seguimiento a los Convenios de Pago y establece cuales han incumplido para ser trasladados a cobro judicial.	X		
8	Aplica el contenido del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, debiendo darlo a conocer al personal del área a cargo y solicitar actualizaciones cuando las necesidades del área lo requiera.	X		
9	Da seguimiento a cumplir por parte del personal a su cargo la Filosofía Institucional y Valores Institucionales.	X		
10	Recopila información para el planteamiento y cumple metas y objetivos a corto mediano y largo plazo, emitiendo informes, reportes, o dictámenes establecidos o requeridos por la Autoridad superior.		X	
11	Vela por una eficiente administración de los recursos humanos relacionados con permisos, vacaciones o llamadas de atención, administrativos y tecnológicos aplicando las sanciones y cumpliendo con los procedimientos o procesos que correspondan. .	X		
12	Aplica los Acuerdos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales para el cumplimiento de las funciones de área y personal a su cargo.	X		
13	Coordina y supervisa las funciones establecidas del área y personal a su cargo.	X		
14	Desarrolla, implementa y da seguimiento Planes, Programas y Proyectos según la competencia del Área a cargo, entregando información e indicadores cuantitativos y cualitativos de forma periódica o a requerimiento entre ellos Memoria de Labores, PGM, PDM u otro.		X	
15	Participa y asiste a reuniones internas y externas que le sean requeridas o que por sus funciones debe participar.	X		
16	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E



RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año deseable estudios universitarios en materia relacionada con el puesto				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Febrero, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
2023	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Auxiliar de Cobranza		20.10.02.00.02.02.02	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Auxiliar de Cobranza		Auxiliar I-XII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Cobranza Preventiva
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Cobranza Preventiva		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Auxiliar de Cobranza es responsable de integrar la información de los Convenios de Pago emitidos y recibir solicitudes de los contribuyentes que realicen gestiones para emisión de los mismos.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Revisa la información de la base de datos de cada tipo de arbitrio pendiente de pago, para genera notificaciones de cobro.	X		
2	Solicita datos de la persona y/o entidad que percibe el Requerimiento de Pago para control de notificaciones.	X		
3	Realiza llamadas vía telefónica a diferentes personas y/o entidades para notificar Requerimiento del Pago a Cuenta de la Municipalidad.	X		
4	Actualiza la base de datos en base a las notificaciones de las cuales se recibió pago o bien se acordó algún convenio de pago.	X		
5	Archiva los requerimientos de pago que ya fueron pagados y reportados por la Sección de Atención al Contribuyente.	X		
6	Recibe expedientes con solicitudes de los contribuyentes para que se autorizasen los Convenios de Pago.	X		
7	Lleva control del cumplimiento de los Convenios de Pago emitidos.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	

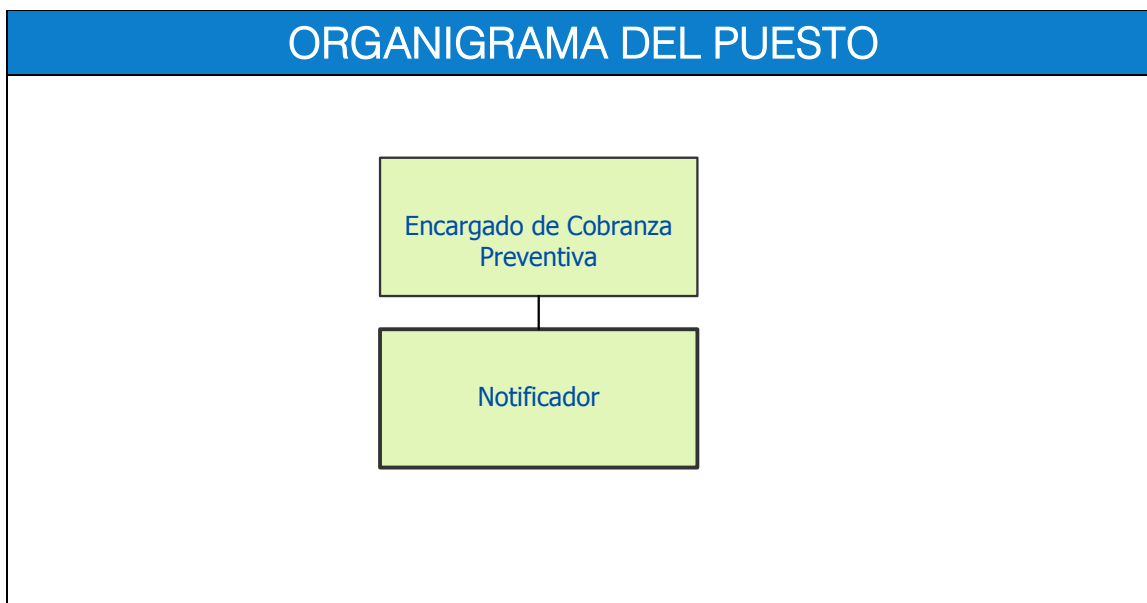


CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Notificador		20.10.02.00.02.02.03	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Notificador		Notificador I-IV	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Cobranza Preventiva
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Cobranza Preventiva		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Notificador es responsable de distribuir los requerimientos de pago a los contribuyentes que presente mora en los arbitrios.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Ordena los requerimientos de pago previo a salir hacer el recorrido.	X		
2	Notifica los requerimientos de pago, llevando control de las visitas realizadas.	X		
3	Solicita datos al contribuyente que recibe el requerimiento de pago para control de notificaciones.	X		
4	Traslada los requerimientos de pago que no fue posible notificar.	X		
5	Informa de cualquier incidente con los contribuyentes que no recibieron las notificaciones de pago.	X		
6	Cuida el estado de documentación, equipo y/o herramientas a su cargo y el de su personal.	X		
7	Cumple con el horario de trabajo establecido.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
Deseable Estudios Nivel Básico				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
	X			
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Para identificar direcciones 	



CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	

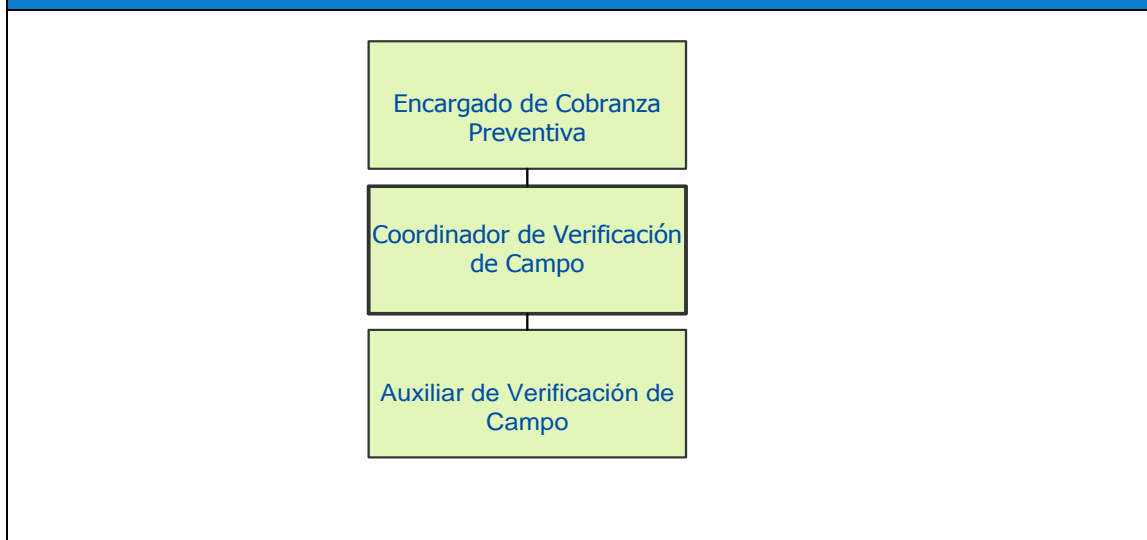


DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Coordinador de Verificación de Campo		20.10.02.00.02.02.04	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Coordinador de Verificación de Campo		Coordinador I-XXV	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Cobranza Preventiva
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Encargado de Cobranza Preventiva		<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de Verificación de Campo 	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

El puesto de Coordinador de Verificación de Campo es responsable de supervisar, coordinar y dar seguimientos a la realización de verificación de campo de las notificaciones de pago no entregadas.

ORGANIGRAMA DEL PUESTO





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Coordina la ruta de entrega de Requerimiento de Pago.	X		
2	Revisa y verifica que los requerimientos proporcionados sean las correctas, así mismo los datos de la persona y/o entidades a notificar.	X		
3	Supervisa que sea verificada la información de los requerimientos de pago que ha generado problema en su notificación.		X	
4	Coordina la distribución del trabajo de los Auxiliares de Verificación de Campo.	X		
5	Realiza lista de requerimientos de pago que son reportados como notificados y no notificados.	X		
6	Lleva un registro de los requerimientos de pago notificados.	X		
7	Traslada listado de los requerimientos de pago no notificados para realizar las llamadas correspondientes y verificar los datos de los contribuyentes.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente • Para identificar direcciones

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
			X	
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	

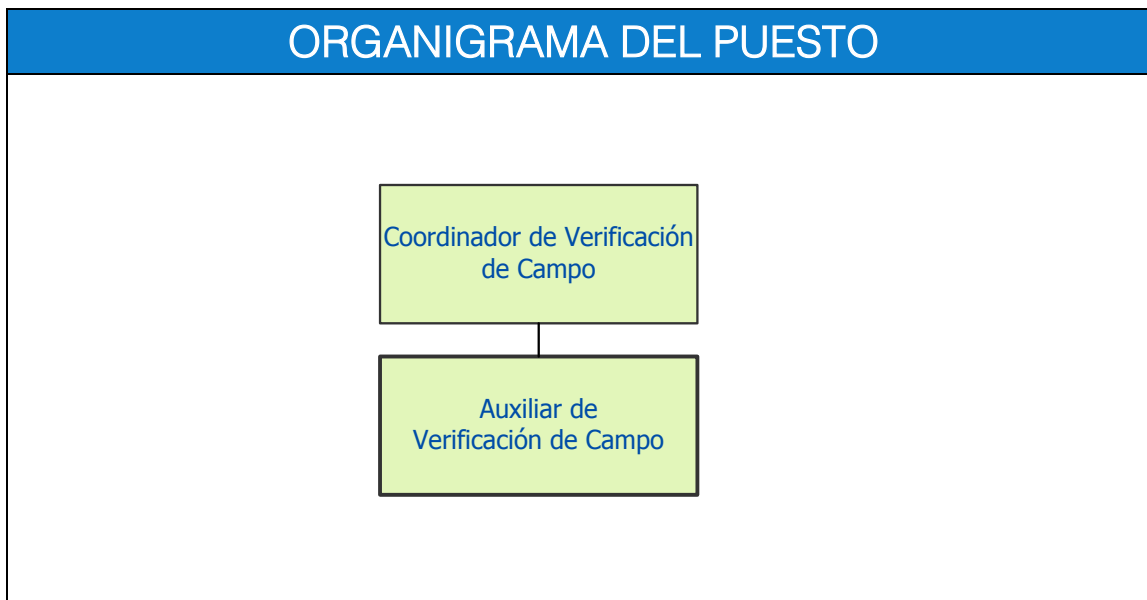


CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Abril, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



DESCRIPTOR DE PUESTO			
Nombre del Puesto		Código	
Auxiliar de Verificación de Campo		20.10.02.00.02.02.05	
Puesto Funcional		Puesto Nominal	
Auxiliar de Verificación de Campo		Auxiliar I-XII	
Ubicación Organizacional del Puesto			
Gerencia	Dirección	Departamento	Sección
Modernización y Cobranza	No aplica	Cobranza	Cobranza Preventiva
Jefe Inmediato Superior		Subalternos	
Coordinador de Verificación de Campo		No aplica	
Ubicación Administrativa (Sede)		4ta. Calle 4-98 zona 1 de Mixco	

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO
El puesto de Auxiliar de Verificación de Campo es responsable de realizar visitas de campo para verificar o bien notificar a los contribuyentes que por razones de encontrar las direcciones no hayan podido ser notificados los requerimientos de pago.





ATRIBUCIONES DEL PUESTO				
No.	Atribuciones	F	R	E
1	Realiza un reconocimiento de ruta para establecer los puntos más conflictivos para la recepción de los requerimientos e informa para buscar otro mecanismo de notificación.		X	
2	Clasifica los requerimientos de pago que le fueron asignados para clasificarlos por ruta.	X		
3	Elabora y completa hoja de control de visitas realizadas.	X		
4	Traslada informe sobre casos en los que se hayan realizado varias visitas y no hayan podido ser notificados.	X		
5	Cuida el estado de documentación, equipo y/o herramientas a su cargo y el de su personal.	X		
6	Cumple a cabalidad con las instrucciones dadas por el Jefe Inmediato Superior.	X		
7	Cumple con el horario asignado para realiza su labores.	X		
8	Guarda absoluta reserva en el desempeño de sus atribuciones, manteniendo la confidencialidad del trabajo, aún después de haber cesado en sus atribuciones.	X		
9	Cumple con las atribuciones y demás normas, reglamentos, ordenanzas y leyes municipales respectivas.	X		
10	Y otras atribuciones que pueden suscitarse como colaboración o atribuírsele a su competencia.	X		

Periodicidad de las Atribuciones del Puesto		
Frecuentemente (Período de 1 vez diaria o menos de 3 meses)	Regularmente (Período de 3 meses a seis meses)	Eventualmente (Período de 6 meses o más)
F	R	E

RELACIONES DEL PUESTO	
Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Inmediato Superior • Personal que integra el área 	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuyente

PERFIL DEL PUESTO				
Experiencia				
1 año				
Nivel Académico				
Otros	Primaria	Secundaria	Diversificado	Universitario
		X		
Conocimientos Especiales				
Profesionales	Técnicos	Administrativos	Operativos	Otros /NA
		X		
Conocimientos Específicos			Destrezas	
<ul style="list-style-type: none"> • En la materia relacionada con puesto 			<ul style="list-style-type: none"> • Para identificar direcciones 	



CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES				
2021	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Febrero, 2021	Creación de Gerencia	
2023	Elaboración, Revisión y Autorización	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
		Encargado Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
		Diciembre, 2023	Actualización de información	



XII. CUADRO HISTÓRICO DE MODIFICACIONES DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2021	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN					
	Puesto	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por	Fecha	
		MODIFICACIONES		Analista Organizacional	Gerente Municipal	Alcalde Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Contenido de Modificación			
	Mayo, 2021	Creación de nueva estructura organizacional				
2023	ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN					
	Puesto	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por	Fecha	
		MODIFICACIONES		Analista Organizacional	Gerente Municipal	Alcalde Municipal
	Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Contenido de Modificación			
	Diciembre, 2023	Actualización de información				



XIII. HOJA DE EDICIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE MODERNIZACIÓN Y COBRANZA

Punto Cuarto del Acta 271-2023 del Concejo Municipal
de fecha 21 de diciembre 2023



XIV. FECHA DE VIGENCIA

El presente Manual de Organización y Funciones inicia su vigencia de forma inmediata al ser notificado el Acta de Aprobación a cada Área de Trabajo.