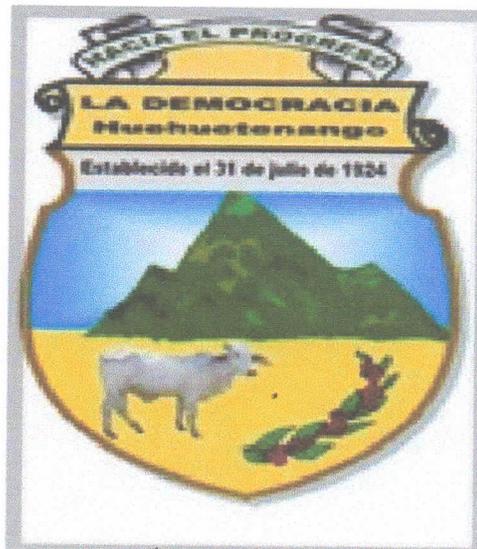




Municipalidad de La Democracia,
Huehuetenango.

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA OFICINA DE RECEPCIÓN
MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD
DE LA DEMOCRACIA, HUEHUETENANGO**



**Aprobado según Acta No. 34-2,020
Punto: NOVENO
Fecha: 25 de Agosto del 2,020**



Municipalidad

La Democracia, Depto. Huehuetenango Guatemala, C. A.

Teléfono: 77738366

E-mail: munilademohuehue@hotmail.com

El Infrascrito Secretario Municipal del municipio de La Democracia, departamento de Huehuetenango, CERTIFICA: para el efecto tener a la vista el libro de Actas número 82 de Sesiones Ordinarias del Concejo Municipal del año dos mil veinte, en el cual se encuentra el acta No.34-2020 de fecha veinticinco de agosto del año dos mil veinte, cuyo punto noveno copiado dice: -----

NOVENO: El honorable Concejo Municipal entró a conocer el Manual de Funciones de la Oficina de Recepción de la Municipalidad del municipio de La Democracia, departamento de Huehuetenango, elaborado por la Oficina de Recursos Humanos. El honorable Concejo Municipal **CONSIDERANDO:** Que el inciso i) artículo 35 del Decreto 12-2020 del Congreso de la República, (Código Municipal) establece dentro de las funciones del Concejo Municipal la emisión y aprobación de Acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales.- **CONSIDERANDO:** Que se tiene a la vista el Manual de Funciones de la Oficina de Recepción de la Municipalidad del municipio de La Democracia, departamento de Huehuetenango, el cual cumple con los objetivos y las expectativas de la función de esa oficina, por lo tanto el honorable Concejo Municipal con base en los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República, artículos 3, 6, 7, 9, 33, 35 inciso a), d), e), f), i) y aa), 68, 70, 96 Bis y 96 Ter. del Decreto Legislativo 12-2002 Código Municipal, por unanimidad **ACUERDA. I) Aprobar el Manual de Funciones de la Oficina de Recepción de la Municipalidad del municipio de La Democracia, departamento de Huehuetenango.--II) Que se comunique el presente acuerdo a donde corresponde.---** (fs) aparecen las firmas: ilegibles de; Santiago Aminabad Molina López Alcalde Municipal, Florencio Morales Orellana Síndico primero, Milton Elí López Villatoro Síndico segundo, O.R.M Conejal primero, ilegible de Julio Manolo Hernández Castillo Concejal segundo, J. C.P. Concejal tercero.—ilegible de Rugby Ely Mérida Rivas Concejal cuarto; ilegible de Elva Rubí López Herrera Concejal quinto; ilegible de Mauro Enrique Borrás Argueta, Secretario Municipal. Están los sellos respectivos.-----

Y, para los efectos legales consiguientes, extendiendo, firmo y sello la presente CERTIFICACIÓN, en una hoja útil de papel bond con membrete de la Municipalidad, en el municipio de La Democracia, departamento de Huehuetenango, a veinticinco días del mes de agosto del año dos mil veinte.

Mauro Enrique Borrás Argueta
Secretario Municipal



Visto Bueno: Santiago Aminabad Molina López
Alcalde Municipal





RECEPCIONISTA MUNICIPAL	
DATOS GENERALES DEL PUESTO	
Puesto:	Recepcionista municipal
Departamento:	Secretaría Municipal
Horario:	8:00 a 12:30 hrs. y 14.00 a 16:30 hrs.
Sede:	Palacio Municipal, La Democracia, Huehuetenango
RELACIONES DE AUTORIDAD	
Jefe Inmediato:	Secretario Municipal
Subordinados Directos:	Ninguno
Puesto que lo sustituye:	Ninguno



PERFIL DEL PUESTO

- a) Escolaridad: Nivel Diversificado.
b) Conocimientos Especiales: Recepción.
c) Experiencia Laboral : No Indispensable
d) Requisitos Legales: Nacionalidad
Guatemalteca,
Currículum vitae,
fotocopia de DPI, NIT,
Antecedentes penales y
policíacos.

NATURALEZA DEL PUESTO:

Es un puesto Administrativo, nombrado por el alcalde municipal cuya responsabilidad principal es atender la recepción a Alcaldía Municipal, y en las diferentes áreas donde las personas necesitan ser atendidas; recibir las correspondencias y trasladarlas al área correspondiente.

Habilidades y Destrezas	Características Personales
Trabajo en Equipo. Habilidad Verbal Trabajo bajo presión Buena relación con el público	Actitud positiva. Comprometidos con la Institución. Honesto. Organizado Cortés



FUNCIONES:

- a) Servir de intérprete para las personas que no dominen el idioma Español.
- b) Atender a las personas que solicitan información, orientándolos con la ubicación de las diferentes dependencias municipales.
- c) Llevar el orden de las personas que necesitan audiencia con el Alcalde o Concejo municipal.
- d) Recibir correspondencia y entregarla a las diferentes oficinas de la municipalidad.
- e) Coordinar la entrega de notas, citas, y oficios, dentro o fuera de la municipalidad.
- f) Coordinar juntamente con los conserjes, la limpieza de las diferentes oficinas de la municipalidad.
- g) Cualquier otra tarea que se le asigne.

RESPONSABILIDAD:

PROCEDIMIENTOS:

- a) Es responsable de cumplir con los procedimientos establecidos para el manejo y distribución de los documentos o correspondencias que le ha sido encomendada, tomando en cuenta la legalidad y confidencialidad de su contenido.
- b) Apoyar en cualquier trabajo de secretaría cuando algún empleado de oficina le solicite ayuda en casos de saturación de trabajo, un evento o una emergencia.-



- c) Coordinar por apertura y cierre del Palacio Municipalidad

EQUIPO, MOBILIARIO Y BIENES:

- a) Responsable del mobiliario y equipo, y bienes descritos en la tarjeta de responsabilidad.

DOCUMENTOS:

Todos los que le han sido confiados para su distribución.

FONDOS.

Ninguno.

Cuál es el rol de una buena Recepcionista:

La Recepcionista es lo primero que un visitante ve al entrar a la Municipalidad y causa la primera impresión. Debe dar una buena imagen desde el primer momento. Es importante que la persona que ocupa este puesto sea muy alerta, sonriente, amable y muy paciente con el público.

FILTRANDO LOS LLAMADOS:

- a) No hacer esperar a las personas
b) Si la persona debe esperar, la recepcionista debe pararse detrás de su escritorio para indicarle donde debe esperar y ofrecerle donde sentarse



- c) La recepcionista debe saber cuáles son las personas que el jefe no desea atender, para poder filtrarlas con amabilidad y mucho tacto, sin darles la posibilidad de quedarse mucho tiempo.-

TARJETAS DE PRESENTACIÓN:

Cuando llega una visita desconocida, pídale su identidad y representación. Eso facilita la presentación a otras personas.

Las tarjetas de presentación se archivan bajo el nombre de la institución por si se necesita comunicarse con dicha institución o para enviarles alguna información de proyectos, etc. Es más práctico archivar las tarjetas bajo el nombre de la institución ya que las personas cambian de empresa, pero las empresas rara vez cambian de nombre.-

REGISTRO DE VISITAS:

Las recepcionistas suelen llevar un registro de visitas donde figuran el nombre de la visita, la empresa o dirección particular, hora de la visita a quién visito en la Municipalidad.

FILTRANDO POR TELÉFONO:

- a. Trate a la persona con tacto, cortesía y sentido común.-
- b. No tutee a los que llaman, ni los llame por su primer nombre. Utilice: señor, señora o señor.
- c. Pregunte con amabilidad el nombre de la persona que llama. De parte de quién, por favor, o puedo ayudarlo en algo.



- d. La Recepcionista debe saber cuáles llamadas puede manejar directamente y cuáles debe referir a otra área.-
- e. Todas las llamadas son importantes.-
- f. Trate de determinar que desea la persona que está llamando.-
- g. Siempre pregunte si desea dejar un mensaje.
- h. Las conversaciones en vivo son las más importantes. No interrumpa una conversación cara a cara por atender el teléfono.-
- i. Si usted es una asistente lleve un registro de todas las llamadas de entrada y salida: Fecha, nombre de la institución, nombre de la persona que está llamando o visitando, número de teléfono, lugar de donde nos visitan.-

Recuerde: usted es la primera persona que un visitante ve cuando entra a esta Municipalidad, no se descuide, no hay una segunda oportunidad para causar una buena impresión.-

La recepcionista es una persona profesional que atiende a los visitantes en una zona particular llamada recepción.-

Siendo la atención al público su principal cometido, principalmente proporciona información precisa, así como tramitar cualquier solicitud de servicio de un visitante, bien de forma presente, por teléfono, por fax o correo electrónico. Por la cortesía que ello conlleva suelen mantener un control



de las personas que entran y salen de la municipalidad, pudiendo en cualquier momento hacer uso de las cámaras de vigilancia.

Para el correcto funcionamiento del departamento de recepción debe mantener una lista cronológica de acontecimientos relevantes en el llamado libro de incidencias. La importancia del libro de incidencias radica en que permite conocer ciertos detalles sobre hechos destacables que pueden ser consultados posteriormente para resolver quejas de los visitantes.-

Cuando la recepcionista tiene su oficina lejos del despacho del Alcalde o Corporación Municipal la recepcionista debe conducir a la persona hasta el despacho y hacer la debida presentación. Los visitantes frecuentes, los amigos o familiares del Alcalde o Corporación no necesitan ser presentados.-