



**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL  
GUATEMALA, C.A.**

**DE USO  
INTERNO**

**VIGENCIA:  
01/05/2019**

**CÓDIGO:  
GSA-MOPF-001-2019**

**ULTIMA ACTUALIZACIÓN:  
MAYO 2019**

**PÁGINA:  
1 de 31**

**ALCANCE:**

**DIRECCIÓN GENERAL  
SUBDIRECCIÓN TÉCNICO-OPERATIVA  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
AUDITORIA INTERNA**

**TÍTULO:**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES  
DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

## ÍNDICE

<b>1. RESOLUCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL</b> .....	<b>4</b>
<b>3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS</b> .....	<b>5</b>
<b>4. REGISTRO DE REVISIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>5. PRESENTACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>6. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>7. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>8</b>
<b>8. OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....	<b>9</b>
8.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
<b>9. ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b> .....	<b>10</b>
<b>10. BASE LEGAL</b> .....	<b>11</b>
10.1 NACIONAL.....	11
10.2 INTERNACIONAL.....	11
<b>11. NORMATIVA RELACIONADA</b> .....	<b>11</b>
11.1 LEY DE AVIACIÓN CIVIL, DECRETO NÚMERO 93-2000.....	11
11.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, ACUERDO GUBERNATIVO 384-2001.....	12
<b>12. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL</b> .....	<b>12</b>
<b>13. FUNCIONES INSTITUCIONALES ACTUALES</b> .....	<b>13</b>
13.1 GENERALIDADES, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVO Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	13
13.2 Generalidades.....	13
13.3 Misión.....	13
13.4 Visión.....	13
<b>14. FUNCIONES INSTITUCIONALES de la Gerencia de servicios administrativos</b> .....	<b>14</b>
<b>15. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>15</b>
<b>16. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS y funciones</b> .....	<b>16</b>
16.1 JEFE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	16
16.2 SUBJEFE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	18
16.3 ASISTENTE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	19
16.4 ENCARGADO DE VEHÍCULOS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	20
16.5 ENCARGADO DE CUPONES DE COMBUSTIBLE.....	22
16.6 ENCARGADO DE PAGOS DE SERVICIOS.....	23
16.7 ENCARGADO DE LA MARIMBA DE CONCIERTO DE LA DGAC.....	24
16.8 MARIMBISTA.....	25
16.9 ENCARGADO DE BODEGA DE DECOMISOS Y/O OBJETOS OLVIDADOS.....	27
16.10 ENCARGADO DE GESTIÓN DE PEDIDOS.....	28
<b>17. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA GERENCIA de servicios administrativos</b> .....	<b>30</b>

## 1. RESOLUCIÓN



**RES-DS-320-2019**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**CONSIDERANDO**

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

**CONSIDERANDO**

Que con el propósito de brindar información clara y sencilla acerca de la descripción de la estructura organizacional así como de los puestos, además de servir como instrumento de apoyo para mejorar la gestión de Recursos Humanos y en particular los aspectos relacionados con su reclutamiento, selección, distribución de labores, capacitación y desarrollo. Por parte de esta Dirección General se entrega la última actualización del **"MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS"**, el cual se elaboró en el mes de abril del 2019.

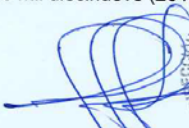
**POR TANTO**


La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.


**RESUELVE:**

I) **APROBAR** la última actualización del **"MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS"**, el cual consta de 31 folios.  
II) Notifíquese.

Guatemala, uno (1) de mayo de dos mil diecinueve (2019).

  
**P.A. Francis Arturo Argueta Aguirre**  
Director General  
Dirección General de Aeronáutica Civil





9 Ave. 14-75, Zona 13 Guatemala, Guatemala • PBX: (502) 2321-5000 / (502) 2321-5400  
[www.dgac.gob.gt](http://www.dgac.gob.gt)

1

## 2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

1. El Manual de Organización, Puestos y Funciones es distribuido a las siguientes unidades:

DEPENDENCIA	FECHA
Dirección General DGAC	
Subdirección Administrativa DGAC.	
Unidad de Auditoría Interna DGAC.	
Gerencia Financiera DGAC.	
Unidad de Compras DGAC.	
Biblioteca Técnica DGAC.	

Este ejemplar del Manual de Organización, Puestos y funciones es propiedad de la Dirección General de Aeronáutica Civil de la República de Guatemala y ha sido consignado para las dependencias antes indicadas, y no puede ser copiado, reproducido, prestado o desechado, ni utilizado para propósito distinto para el cual fue específicamente creado, sin el consentimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Este Manual de Organización, Puestos y Funciones debe mantenerse en lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

### 3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Caratula del Manual	1	Última Actualización	Mayo 2019
Índice	2	Última Actualización	Mayo 2019
Resolución	3	Última Actualización	Mayo 2019
Lista de Distribución del Manual	4	Última Actualización	Mayo 2019
Lista de páginas Efectivas	5	Última Actualización	Mayo 2019
Registro de Revisiones	6	Última Actualización	Mayo 2019
Presentación / Introducción	7	Última Actualización	Mayo 2019
Introducción / Glosario de Términos	8	Última Actualización	Mayo 2019
Glosario de Términos / Objetivos del Manual	9	Última Actualización	Mayo 2019
Objetivo del Manual / Antecedentes Históricos	10	Última Actualización	Mayo 2019
Base Legal / Nacional / Internacional / Normativa Relacionada	11	Última Actualización	Mayo 2019
Normativa Relacionada / Filosofía Institucional	12	Última Actualización	Mayo 2019
Filosofía Institucional / Funciones Institucionales	13	Última Actualización	Mayo 2019
Funciones de la Gerencia de Servicios Administrativos / Estructura Organizacional	14	Última Actualización	Mayo 2019
Estructura Organizacional	15	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	16	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	17	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	18	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	19	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	20	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	21	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	22	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	23	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	24	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	25	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	26	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	27	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	28	Última Actualización	Mayo 2019
Descripción de puestos y funciones	29	Última Actualización	Mayo 2019
Aprobación del Manual / Personal que participo	30	Última Actualización	Mayo 2019
Caratula Final	31	Última Actualización	Mayo 2019

**4. REGISTRO DE REVISIONES**

1. Se deberá mantener al día las revisiones colocando número de revisión, número de página revisada, descripción del tema revisado, fecha cuando se efectuó la revisión y el nombre de la persona que efectuó la revisión.
2. Este Manual de Organización, Puestos y Funciones no es un instrumento rígido, por lo que debe registrar en él toda modificación en su estructura, por lo cual se solicita que todo error que se detecte o corrección que ayude a mejorar el mismo, sea informado a la Unidad de Planificación de la Dirección General de Aeronáutica Civil en forma escrita para su estudio y actualización.

No.	Página revisada	Descripción	Fecha	Persona

## 5. PRESENTACIÓN

Este manual es un instrumento de referencia administrativo por medio del cual se presenta la identificación, finalidad, atribuciones (funciones), conocimientos requeridos y perfil personal de que se requiere a las personas para los diferentes puestos de trabajo que conforman la Gerencia de Servicios Administrativos.

El presente documento se encuentra redactado de manera tal que el lector pueda comprender fácilmente el que hacer de la Gerencia de Servicios Administrativos dentro del ámbito general de actuación de la autoridad Aeronáutica de Guatemala y contiene los siguientes puntos:

- Finalidad del Puesto.
- Funciones y Responsabilidades.
- Perfil del puesto.

Para el cumplimiento del objetivo de este manual, es necesario que este instrumento sea socializado al interior de la Gerencia de Servicios Administrativos de la DGAC, incluyendo capacitación formal. Esto permitirá al personal enterarse de sus funciones y responsabilidades.

## 6. INTRODUCCIÓN

Este manual describe en detalle las distintas funciones y atribuciones de la Gerencia de Servicios Administrativos, así como los cargos existentes, relaciones y funciones de los distintos puestos de trabajo que la integran.

El Manual de Organización Puestos y Funciones es una fuente de información básica para la organización de la Gerencia de Servicios Administrativos, necesaria para la selección y capacitación de su personal.

Este manual es un instrumento de referencia administrativo por medio del cual se presenta la identificación, finalidad, atribuciones (funciones), conocimientos requeridos y perfil personal de que se requiere a las personas para los diferentes puestos de trabajo que conforman la Gerencia de Servicios Administrativos.

El Manual de Organización Puestos y Funciones es de vital importancia dado a que:

- a) Es una herramienta importante de identificación de puestos, número de personas en el puesto, unidad a la que pertenece, y jerarquía del mismo;
- b) Describe el objetivo principal de cada puesto, enumera las tareas o atribuciones que conforman un cargo específico; y
- c) Proporciona un inventario de los aspectos significativos del cargo, de los deberes y las responsabilidades que comprende.

El Manual de Organización, Puestos y Funciones es además un instructivo referencial para el personal de nuevo ingreso y material de apoyo para los jefes de las unidades cuando se observe una discrepancia en la ejecución de labores, coordinación y conocimiento de sus responsabilidades.

La descripción de puestos y responsabilidades está orientada hacia el contenido de los puestos, es decir, hacia los aspectos intrínsecos de los mismos. La evaluación de puestos (finalidad y atribuciones), como su nombre lo indica consiste en conocer correctamente la



función de todos los involucrados en una organización de la Gerencia de Servicios Administrativos para determinar hacia dónde se va y cómo se está haciendo.

El presente Manual ha sido elaborado con el propósito de brindar información clara y sencilla acerca de la descripción de puestos y pretende servir como instrumento de apoyo para mejorar la gestión de Recursos Humanos y en particular los aspectos relacionados con su reclutamiento, selección, distribución de labores, su capacitación y desarrollo.

Con el propósito de mantener actualizada la información del manual, se requiere de la participación de todos los miembros de la Gerencia de Servicios Administrativos por lo que cualquier cambio, que sea necesario deberá ser sugerido a la Subdirección Administrativa y la Unidad de Planificación de la DGAC.

## 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administración.** Conjunto sistemático de reglas, técnicas y procedimientos, para lograr la máxima eficiencia en la coordinación de un organismo, institución o empresa. Gestión o gobierno de los intereses o bienes; en especial los públicos. Arte de hacer las cosas por conducto de las personas.

**Aeronave.** Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

**Aprobado.** Aceptado por un Estado contratante, por ser idóneo para un fin determinado.

**Autoridad funcional.** Capacidad de los funcionarios de un departamento para tomar decisiones, en ciertas ocasiones, sobre asuntos que normalmente competen a los gerentes de línea.

**Autoridad de línea.** Facultad de asesorar pero no de emitir órdenes directas. Generalmente, los miembros de un departamento gozan de autoridad indirecta respecto a otros integrantes de la organización.

**Control de operaciones.** La autoridad ejercida respecto a la iniciación, continuación, desviación o terminación de un vuelo en interés de la seguridad de la aeronave y de la regularidad y eficacia del vuelo.

**Convención de Chicago.** Base internacional de Acuerdos de Aviación Civil Internacional, firmado el 7 de diciembre de 1944.

**Certificado de tipo.** Documento expedido por un Estado contratante para definir el diseño de un tipo de aeronave y certificar que dicho diseño satisface los requisitos pertinentes de aeronavegabilidad del Estado.

**Certificación.** Es una declaración de competencia describiendo las normas de actuación requeridas. Para lograr esta declaración se realizará un mecanismo de auditorías teóricas y prácticas. El proceso de determinar la competencia, calificación, y calidad de un inspector de la seguridad y operaciones.

**Descripción de puesto.** Especificación por escrito que incluye los deberes laborales y otros aspectos de un puesto determinado.

**Dirección General de Aeronáutica Civil de Guatemala (DGAC).** Es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda CIV, es el órgano encargado de



normar, supervisar, vigilar y regular, con base en la Ley de Aviación Civil, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, Transporte Aéreo, de telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala.

**Director General.** Es la máxima autoridad de la DGAC.

**Disposiciones de aviación civil.** Directivas, notas o circulares emitidas por la Dirección General de Aviación Civil, con el objeto de aclarar, especificar o determinar aspectos específicos en materia de aviación.

**Especificación de puesto.** Descripción de las demandas de un puesto determinado al empleado que lo desempeña, así como de las calificaciones y aptitudes que requiere.

**Jerarquización de puestos.** Forma de evaluación de puestos que los clasifica en forma subjetiva de acuerdo con su aportación relativa a la organización.

**Manual administrativo o de organización.** Es el conjunto de Normas, procedimientos, recomendaciones, directivas y demás documentos que rigen la actividad de una entidad, así como la organización de la misma para el cumplimiento de su Misión.

**Manual de puestos.** Es un instrumento administrativo que presenta en forma ordenada y detallada la descripción de cada puesto en la organización. Para ello presenta la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización. Así mismo identifica el perfil de la persona que debe llenar dicho puesto.

**OACI. (Organización de Aviación Civil Internacional).** Agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas, establecida en 1947, con sede en Montreal Canadá y oficinas regionales en Paris, Dakar, el Cairo, Nairobi, Bangkok, México D. F. , y Lima. Vela por el progreso seguro y ordenado de la aviación civil en todo el mundo.

**Servicios.** Un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa, son ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.


## 8. OBJETIVO DEL MANUAL

### 8.1 OBJETIVO GENERAL

1. El propósito del Manual de Organización. Puestos y Funciones es el de establecer y dar a conocer al personal que conforma la Gerencia de Servicios Administrativos, la Dirección General de Aeronáutica Civil, los puestos, atribuciones y funciones del personal que conforma la Unidad.

### 8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Servir de fuente de consulta a las personas para identificar los puestos dentro de la estructura organizacional de la Gerencia de Servicios Administrativos de la DGAC.
2. Proporcionar a cada empleado o persona contratada, para que conozca las funciones mínimas necesarias para prestar servicios administrativos o técnicos, así como dar una guía práctica acerca de la naturaleza del trabajo que desarrollará y de

	Manual de Organización, Puestos y Funciones Gerencia de Servicios Administrativos GSA-MOPF-001-2019	<b>DE USO  INTERNO</b>
---	---	----------------------------

su situación orgánica dentro de la Unidad, a fin de conseguir la mayor eficacia posible en el funcionamiento de sus actividades.

3. Permitir el conocimiento del funcionamiento interno de la Gerencia de Servicios Administrativos, en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
4. Auxiliar en la inducción del puesto y el adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
5. Servir como medio de análisis o revisión de los procedimientos de sistemas de trabajo, y como una herramienta de consulta de todo el personal que desee emprender tareas de simplificación de trabajo, así como de análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
6. Normar las acciones de los puestos y las funciones del área administrativa y operativa de la Gerencia de Servicios Administrativos.
7. Definir las funciones del personal de la Gerencia de Servicios Administrativos en forma específica.
8. Aumentar la eficiencia del personal de la Gerencia de Servicios Administrativos, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
9. Coordinar las actividades del personal del departamento de Servicios Administrativos, unificar operaciones y evitar duplicidad de funciones.
10. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades, para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria por fallas o errores.

## 9. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La unidad se creó por la necesidad de tener un control y mejor administración de los recursos de la Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC-; de aquellas áreas o unidades que no pertenecen directamente a las dependencias o Gerencias. Se creó como Departamento de Servicios Administrativos y en el año 2009, contaba con las siguientes dependencias a su cargo; Marimba de Concierto, Taller y Transportes, Pintura Automotriz y Estructural, Pilotos Automovilistas, Electro Mecánico, Carpintería, Herrería, Mecánica Automotriz, Pinchazo, Conserjería, Gasolinera, Mantenimiento y Guardianía del Edificio.

Posteriormente, en el manual del año 2011, se modificaron las dependencias a cargo del Departamento de Servicios Administrativos, quedando solamente la Sección de Gasolinera y la Marimba de Concierto.

En el año 2013, no se nombró a personal que continuara con las labores del Departamento de Servicios Administrativos por lo tanto en enero del año 2015, se hicieron los nombramientos correspondientes, bajo el nombre de Gerencia de Servicios Administrativos, con el fin de organizar y crear y mantener un control sobre los bienes a nombre de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC que necesiten ser administrados.

## 10. BASE LEGAL

### 10.1 NACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Congreso de la República de Guatemala	Ley de Aviación Civil. Decreto 93-2000
Presidencia de la República	Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo 384-2001
Dirección General de Aeronáutica Civil	Regulaciones de Aviación Civil (RAC's)

### 10.2 INTERNACIONAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Organización Internacional de Aviación Civil, OACI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anexos al Convenio Sobre Aviación Civil Internacional</li> </ul>

## 11. NORMATIVA RELACIONADA

Marco de referencia legal que originó el presente manual:

### 11.1 LEY DE AVIACIÓN CIVIL, DECRETO NÚMERO 93-2000

#### Título I. Aeronáutica Civil

#### Capítulo I.

#### Disposiciones Generales

**Artículo 1. Objeto.** “La presente ley tiene por objetivo normar el ejercicio de las actividades de aeronáutica civil, en apoyo al uso racional, eficiente y seguro del espacio aéreo, con fundamento en lo preceptuado en la Constitución Política de la República, los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, los reglamentos emitidos para el efecto y demás normas complementarias”.

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación.** “La presente ley es aplicable a todas las personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que realicen actividades de aviación civil dentro del territorio nacional y su espacio aéreo”.

**Artículo 4. Definiciones.** “Para efectos de interpretación y aplicación de la presente ley, los términos técnicos en materia de aeronáutica tendrá los significados reconocidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)”.

**Artículo 5. Normas Internacionales.** “El Gobierno de Guatemala adopta las normas Internacionales de la Organización Civil Internacional, para las actividades previstas en esta ley”.

## Título I. Aeronáutica Civil.

### Capítulo II.

#### Autoridad Aeronáutica.

**Artículo 11. Régimen Laboral.** “La Dirección estará dotada y deberá contratar el personal necesario para cumplir sus funciones. Las relaciones laborales de la Dirección se regirán por las Leyes aplicables en la materia, quedando facultada para mejorar o superar las prestaciones contempladas en las mismas a favor de los trabajadores”.

## 11.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, ACUERDO GUBERNATIVO 384-2001

### Título I. Disposiciones Generales.

#### Capítulo II. De la Dirección General.

**Artículo 2.** “La Dirección General de Aeronáutica Civil, por conducto de su Director General, los subdirectores, unidades técnicas y administrativas deberán velar por el fiel cumplimiento de la Ley de Aviación Civil, Leyes de observancia general que contengan preceptos relacionados con la actividad aeronáutica, acuerdos y tratados internacionales ratificados por Guatemala, del presente Reglamento, regulaciones y disposiciones complementarias”.

**Artículo 4.** “La Dirección, podrá emitir, revisar periódicamente y reformar los manuales que contienen las regulaciones de aviación civil, para adecuarlas a los avances tecnológicos, disposiciones internacionales y al desarrollo de la aviación nacional. Las enmiendas deberán ser aprobadas por la Dirección General mediante resolución y hechas del conocimiento de las personas a quien vayan dirigidas”.

**Artículo 5.** “La Dirección, para el desarrollo de sus actividades aeronáuticas, podrá delegar en funcionarios e inspectores, funciones específicas para viabilizar y agilizar los procesos administrativos y técnicos, así como para la certificación y la constante vigilancia, supervisión y seguimiento de las operaciones aéreas gozando del acceso irrestricto a personas, instalaciones, aeronaves y documentos”.

**Artículo 7.** “Para el ejercicio de las actividades aeronáuticas, la Dirección actuará por medio de sus unidades administrativas, técnico operativas y de los inspectores debidamente calificados e identificados para fiscalizar el cumplimiento de las exigencias legales, operativas y técnicas de operadores, explotadores nacionales e internacionales; personal aeronáutico, Escuelas de Instrucción Aeronáutica, talleres y otros afines a la aviación”.

## 12. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

### Misión de la DGAC

La misión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución responsable de: *“Normar, Administrar, Fortalecer, Facilitar y Vigilar la prestación de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala”.*

### **Visión de la DGAC**

La visión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución que persigue: *“Ser líder regional en la Administración, Facilitación y Vigilancia de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, elevando los estándares de calidad para seguridad de los usuarios nacionales e internacionales”.*

### **El objetivo principal de la DGAC es:**

Velar por el cumplimiento de la Ley de Aviación Civil, su Reglamento, las regulaciones de Aviación Civil Internacional y Nacional, los procedimientos de gestión administrativa y operacional, así como de seguridad establecidos para que la aviación civil se desarrolle dentro de un marco de máxima seguridad y facilitación.

### **Sus objetivos específicos y estratégicos son los siguientes:**

- ✓ Aumentar la seguridad en las operaciones aeroportuarias, así como en la protección de bienes y personas;
- ✓ Lograr la aprobación y certificación por parte de la DGAC de las operaciones de las empresas aéreas que operan en la República de Guatemala.

## **13. FUNCIONES INSTITUCIONALES ACTUALES**

### **13.1 GENERALIDADES, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVO Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

#### **13.2 Generalidades**

La autoridad máxima de la institución es ejercida por el Director General de Aeronáutica Civil, y cuenta en la Subdirección Administrativa con la Gerencia de Servicios Administrativos, unidad encargada de velar por el control de todos los bienes muebles bajo la administración de la DGAC, así como su correcto uso y mantenimiento.

#### **13.3 Misión**

La Gerencia de Servicios Administrativos tiene como misión apoyar en las diferentes áreas a la subdirección administrativa y velar por el buen funcionamiento de los diferentes departamentos y jefaturas de la DGAC.

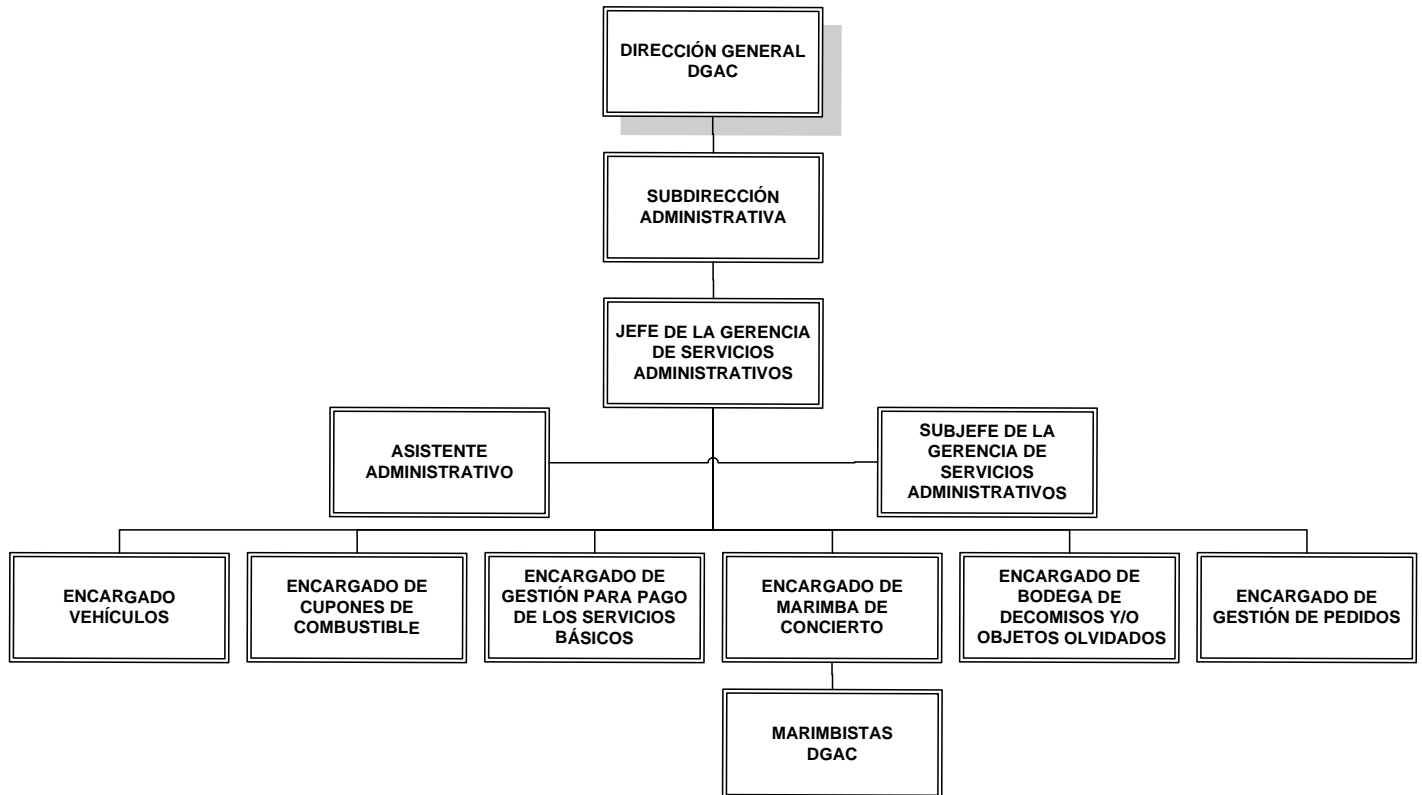
#### **13.4 Visión**

Específicamente la visión de esta unidad es la de ser una unidad eficiente, efectiva e innovadora que trabaja en beneficio y presta apoyo a las diferentes gerencias, unidades, departamentos de esta Dirección General.


#### **14. FUNCIONES INSTITUCIONALES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

1. Los servicios que presta la Gerencia de Servicios Administrativos se suministran a las dependencias de la DGAC y su personal, sobre las cuales se haya aceptado la responsabilidad de prestar estos servicios.
2. Son responsabilidad de la Gerencia de Servicios Administrativos las áreas de:
  - a) Administración de los vehículos propiedad de la Dirección General de Aeronáutica Civil;
  - b) Análisis y aprobaciones de solicitudes de uso, mantenimiento y reparaciones de los vehículos bajo la administración de la DGAC;
  - c) Administración y control de cupones de Gasolina así como insumos y repuestos para el uso correcto de los vehículos bajo la administración de la DGAC;
  - d) Coordinación de contratación de servicios y mantenimiento para los vehículos bajo la administración de la DGAC;
  - e) Coordinación y negociación de contratación de seguros para los vehículos bajo la administración de la DGAC y mantener la vigencia y renovación del mismo;
  - f) Manejo administrativo de lo relacionado con el uso, mantenimiento, reparaciones y tenencia de los vehículos bajo la administración de la DGAC.
  - g) Gestión y pago de los siguientes servicios básicos de la DGAC, Aeropuertos y Aeródromos:
    - i. Energía Eléctrica
    - ii. Agua Potable
    - iii. Telefonía Fija
    - iv. Telefonía Móvil
    - v. Enlace E1
    - vi. Recolección de desechos orgánicos e inorgánicos
    - vii. Internet
    - viii. Transporte de personas (Cuando aplique)
    - ix. Realizar los trámites de adquisición y recepción de bienes y servicios que sean específicamente para el Despacho superior.
  - h) Procedimientos administrativos e información;
  - i) Proyección y aplicación de la normativa institucional.

## 15. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





	Manual de Organización, Puestos y Funciones Gerencia de Servicios Administrativos GSA-MOPF-001-2019	<b>DE USO  INTERNO</b>
---	---	----------------------------

## 16. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

### 16.1 JEFE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

#### Identificación:

Título del puesto: Jefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

No. personas en el puesto: Una (1)

Ubicación: Servicios Administrativos de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Subdirector Administrativo.

Puestos que supervisa: Asistente de Servicios Administrativos, Encargado de Vehículos, Encargado de Cupones de Combustible, Encargado de pago de Servicios, Encargado de la Marimba de Concierto, Encargado de bodega de Decomisos y/o objetos olvidados.

#### Finalidad del puesto:

- Ejecutar tareas de apoyo logístico requerido por la Dirección General para el manejo de los asuntos de administración interna y servicios generales necesarios para la gestión administrativa y operativa de la DGAC.

#### Funciones y responsabilidades:

- Planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y ordenar el trabajo del personal encargado de brindar los servicios administrativos.
- Gestión y pago de los siguientes servicios básicos de la DGAC, Aeropuertos y Aeródromos:
  - a. Energía Eléctrica
  - b. Agua Potable
  - c. Telefonía Fija
  - d. Telefonía Móvil
  - e. Enlace E1
  - f. Recolección de desechos orgánicos e inorgánicos
  - g. Internet
  - h. Transporte de personas (Cuando aplique)
  - i. Realizar los trámites de adquisición y recepción de bienes y servicios que sean específicamente para el Despacho superior.
- Velar porque los lineamientos descritos por la Dirección General sean cumplidos a cabalidad para mejorar el funcionamiento de la institución.
- Velar por que se realicen los trabajos asignados a las unidades bajo su mando, evaluando y analizando el trabajo realizado.
- Recibir y autorizar solicitudes de equipo, suministros, materiales, y de reparación de mobiliario, equipo y/o vehículos.
- Solicitar por escrito los repuestos, materiales o suministros necesarios para iniciar los trabajos de construcción o mantenimiento y/o reparaciones correspondientes.
- Llevar el registro y control de todos los trabajos y reparaciones efectuados.
- Supervisar el suministro, almacenaje y despacho de suministros y materiales.
- Supervisar el suministro, almacenaje y despacho de combustibles y lubricantes a los vehículos de la DGAC.
- Reportar a la subdirección administrativa y a la unidad de administración financiera el control de gastos de suministro, materiales, combustibles y lubricantes.
- Recibir, registrar, clasificar, sellar, distribuir, enviar y archivar solicitudes, mensajes, correspondencia, expedientes y/o documentos varios.

- Velar por el correcto trámite de los asuntos que se presentan a consideración de la Gerencia de Servicios Administrativos.
- Llevar el control de la correspondencia, oficios, providencias y circulares enviados a y fuera de la Gerencia de Servicios Administrativos.
- Llevar el archivo de la documentación enviada y recibida, incluyendo las solicitudes de los servicios de marimba, mantenimiento y compras.
- Organizar y actualizar los Archivos y los expedientes de trabajos y reparaciones efectuados por la unidad.
- Realizar requisiciones de suministros, materiales y equipos de oficina.
- Control de Caja Chica.
- Atender y realizar de llamadas telefónicas.
- Enviar, recibir y distribuir correspondencia y Fax.
- Mantener actualizado el archivo de los vehículos de la DGAC.
- Mantener actualizado el archivo de los mantenimientos y reparaciones realizadas a los vehículos bajo la administración de la DGAC.
- Velar por la seguridad, transporte y el esparcimiento del personal de la DGAC administrando actividades sociales.
- Llevar el control del transporte de apoyo, así como de los pilotos y vehículos asignados para ese fin.
- Coordinar el traslado
- Asistir a las reuniones de trabajo al que sea convocado con superiores y subalternos con el fin de presentar los informes que se le requieran, coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos, evaluar programas, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, definir situaciones y proponer cambios y soluciones diversas.
- Elaborar informes de las actividades que realiza.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Subdirección Administrativa.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Jefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

Ubicación: Subdirección Administrativa de la DGAC.

Nivel de educación: Universitaria.


Jornada laboral: Horario: de 09:00 a.m. a 17:00 p.m. Días: Lunes a viernes y cuando sea requerido por sus atribuciones.

Experiencia: Tres (3) años como mínimo en puesto de carácter administrativo, preferiblemente del área de servicios logísticos y administrativos.

Conocimientos específicos: Idioma inglés, redacción de informes, compras, manejo de personal, equipo de oficina y computación.

Calificaciones: Título a nivel universitario, preferiblemente certificados o títulos en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines. Carencia de antecedentes penales y policíacos.

Aspectos más relevantes de personalidad: Excelentes relaciones interpersonales, buena presentación, responsable, positiva, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

	Manual de Organización, Puestos y Funciones Gerencia de Servicios Administrativos GSA-MOPF-001-2019	<b>DE USO INTERNO</b>
---	---	---------------------------

## 16.2 SUBJEFE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### Identificación:

Título del puesto: Subjefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

No. personas en el puesto: Una (1)

Ubicación: Servicios Administrativos de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Subdirector Administrativo.

Puestos que supervisa: Asistente de Servicios Administrativos, Encargado de Vehículos, Encargado de Cupones de Combustible, Encargado de pago de Servicios, Encargado de la Marimba de Concierto, Encargado de bodega de Decomisos y/o objetos olvidados.

### Finalidad del puesto:

- Ejecutar tareas de apoyo logístico requerido por la Dirección General para el manejo de los asuntos de administración interna y servicios generales necesarios para la gestión administrativa y operativa de la DGAC.

### Funciones y responsabilidades:

- Planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y ordenar el trabajo del personal encargado de brindar los servicios administrativos.
- Velar porque los lineamientos descritos por la Dirección General sean cumplidos a cabalidad para mejorar el funcionamiento de la institución.
- Velar por que se realicen los trabajos asignados a las unidades bajo su mando, evaluando y analizando el trabajo realizado.
- Recibir y autorizar solicitudes de equipo, suministros, materiales, y de reparación de mobiliario, equipo y/o vehículos.
- Solicitar por escrito los repuestos, materiales o suministros necesarios para iniciar los trabajos de construcción o mantenimiento y/o reparaciones correspondientes.
- Llevar el registro y control de todos los trabajos y reparaciones efectuados.
- Supervisar el suministro, almacenaje y despacho de suministros y materiales.
- Supervisar el suministro, almacenaje y despacho de combustibles y lubricantes a los vehículos de la DGAC.
- Reportar a la subdirección administrativa y a la unidad de administración financiera el control de gastos de suministro, materiales, combustibles y lubricantes.
- Recibir, registrar, clasificar, sellar, distribuir, enviar y archivar solicitudes, mensajes, correspondencia, expedientes y/o documentos varios.
- Velar por el correcto tramite de los asuntos que se presentan a consideración de la Gerencia de Servicios Administrativos.
- Llevar el control de la correspondencia, oficios, providencias y circulares enviados a y fuera de la Gerencia de Servicios Administrativos.
- Llevar el archivo de la documentación enviada y recibida, incluyendo las solicitudes de los servicios de marimba, mantenimiento y compras.
- Organizar y actualizar los Archivos y los expedientes de trabajos y reparaciones efectuados por la unidad.
- Realizar requisiciones de suministros, materiales y equipos de oficina.
- Control de Caja Chica.
- Atender y realizar de llamadas telefónicas.
- Enviar, recibir y distribuir correspondencia y Fax.
- Mantener actualizado el archivo de los vehículos de la DGAC.
- Mantener actualizado el archivo de los mantenimientos y reparaciones realizadas a los vehículos bajo la administración de la DGAC.

- Velar por la seguridad, transporte y el esparcimiento del personal de la DGAC administrando actividades sociales.
- Llevar el control del transporte de apoyo, así como de los pilotos y vehículos asignados para ese fin.
- Coordinar el traslado
- Asistir a las reuniones de trabajo al que sea convocado con superiores y subalternos con el fin de presentar los informes que se le requieran, coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos, evaluar programas, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, definir situaciones y proponer cambios y soluciones diversas.
- Elaborar informes de las actividades que realiza.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Subdirección Administrativa.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Subjefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

Ubicación: Subdirección Administrativa de la DGAC.

Nivel de educación: Universitaria.

Jornada laboral: Horario: de 09:00 a.m. a 17:00 p.m. Días: Lunes a viernes y cuando sea requerido por sus atribuciones.

Experiencia: Tres (3) años como mínimo en puesto de carácter administrativo, preferiblemente del área de servicios logísticos y administrativos.

Conocimientos específicos: Idioma inglés, redacción de informes, compras, manejo de personal, equipo de oficina y computación.

Calificaciones: Título a nivel universitario, preferiblemente certificados o títulos en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines. Carencia de antecedentes penales y policíacos.

Aspectos más relevantes de personalidad: Excelentes relaciones interpersonales, buena presentación, responsable, positiva, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

### 16.3 ASISTENTE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

**Identificación:**

Título del puesto: Asistente del Departamento de Servicios Administrativos.

No. personas en el puesto: Uno (1).

Ubicación: Subdirección Administrativa de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Servicios Administrativos.

Puestos que supervisa: Ninguno.

**Finalidad del puesto:**

Asistir al jefe del departamento en la supervisión de los puestos a su cargo, además de ayudar a coordinar los diferentes trabajos que realiza el departamento.

**Funciones y responsabilidades:**

- Distribuir correspondencia a los lugares que le sean indicados, llevar, entregar, recoger mensajes, objetos, solicitudes de cotizaciones y otros documentos.
- Elaborar conocimientos y organizar la distribución de planes de trabajo dentro del departamento.
- Efectuar reparaciones sencillas y reportar a su jefe inmediato los desperfectos que requieran atención especial.
- Asistir a todas las actividades de la Unidad.

- Apoyar y dar cumplimiento a las comisiones asignadas, asistiendo a reuniones en representación del jefe del departamento.
- Investigar y recopilar información, solicitada por el jefe de la Unidad.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Jefatura.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Asistente del Departamento de Servicios Administrativos

Ubicación: Gerencia de Servicios Administrativos

Edad: Mayor de dieciocho (18) años.

Sexo: Masculino.

Nivel de educación: Nivel primario o básico.

Estado civil: Indiferente.

Jornada laboral: Horario: 09:00 a 17:00 horas Días: Lunes a viernes.

Experiencia: Tres (3) años en puesto similar.

Conocimientos específicos: Todos los relacionados con el puesto.

Calificaciones: Diploma a nivel primario o medio, Poseer licencia o autorización correspondiente cuando así lo requiera el puesto (licencia de conducir tipo B o A).

Aspectos más relevantes de personalidad: Amable, cortés, buenas relaciones interpersonales, vocación de servicio.

#### **16.4 ENCARGADO DE VEHÍCULOS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**Identificación:**

Título del puesto: Encargado de Vehículos de la Gerencia de Servicios Administrativos.

No. personas en el puesto: Una (1)

Ubicación: Servicios Administrativos de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Gerencia de Servicios Administrativos.

Puestos que supervisa: Ninguno.

**Finalidad del puesto:**

- Regular el uso, mantenimiento y reparación de los vehículos que son propiedad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

**Funciones y responsabilidades:**

- Es responsabilidad del encargado de vehículos la designación de talleres idóneos para la realización de los servicios y reparaciones a los vehículos bajo la administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, tomando en cuenta que cumplan con los requisitos establecidos en la ley de contrataciones, sistema de guate compras y el sistema de contabilidad integrada –SICOIN y los demás sistemas de control necesarios para la transparencia, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad del encargado de vehículos, llevar una base de datos concerniente al personal que goza de designación de vehículos en forma permanente, talleres que realizan los servicios y/o reparaciones, tiempo y clase de servicio en los vehículos bajo la administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Es responsabilidad del encargado de vehículos, llevar una bitácora de los incidentes y/o accidentes en los que hayan sido involucrados los vehículos bajo la

administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

- Es responsabilidad del encargado de vehículos, la entrega y recepción de los medios de transporte; para lo cual revisará en conjunto con los conductores el buen funcionamiento de los vehículos; tomando en cuenta los lineamientos descritos en la hoja de salida.
- Es responsabilidad del encargado de vehículos, el buen estado mecánico y eléctrico del vehículo. Sin embargo, el conductor o solicitante está obligado a reportar de inmediato a la Dirección General, de toda falla presentada durante las actividades de trabajo, ya que de no ser atendida a tiempo, pueda ocasionar un daño parcial o total al vehículo.
- El encargado de vehículos; los primeros cinco (5) días de cada mes, presentará por medio de la Gerencia de Servicios Administrativos, al Director General y/o Interventor un informe del estado físico y mecánico de los vehículos asignados a la institución.
- El encargado de vehículos, deberá elaborar una programación anual, de servicios mayores y menores de los vehículos asignados a la Dirección General de Aeronáutica Civil, con la finalidad de programar suficiente disponibilidad presupuestaria para cubrir este gasto.
- El encargado de vehículos, debe garantizar el control de los repuestos cambiados en los talleres de reparación, solicitando al taller la entrega de los repuestos cambiados, mostrándolos al Despacho Superior. Sin embargo, si aún son útiles debe suscribirse una Acta Administrativa de entrega, conjuntamente con el encargado de almacén, para su debido resguardo; en caso contrario procederá a desecharlos con el visto bueno respectivo.
- Toda adquisición de repuestos y servicios de mantenimiento de vehículos, se realizará conforme al procedimiento de compra establecido, y los descrito en la Ley de Contrataciones de Estado y su Reglamento. Así mismo, deberá presentarse un diagnóstico previo, obtenido en un taller de mecánica, en el cual se especificará el nombre y número de piezas a utilizar, lo cual se indicará en el registro de cada uno de los vehículos.
- El encargado de vehículos deberá solicitar mantenimiento preventivo, de acuerdo a los siguientes parámetros:
- Cada 5,000 kilómetros debe realizar: cambio de lubricantes, filtros (aceite, aire y gasolina) y, chequeo de niveles.
- Cada 10,000 kilómetros un chequeo mayor, que incluye: balanceo de llantas, alineación de la dirección, afinación de motor, rotación de llantas y .los cambios de lubricantes y 3 filtros (aceite, aire y gasolina)
- Cada 30,000 kilómetros debe revisarse el desgaste de las llantas, para verificar su rendimiento.
- El encargado de vehículos velará por que cada vehículo esté solvente en el pago de impuestos de circulación, para el libre tránsito en el territorio nacional.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Encargado de Vehículos de la Gerencia de Servicios Administrativos.

Ubicación: Subdirección Administrativa de la DGAC.

Nivel de educación: Universitaria.

Jornada laboral: Horario: de 09:00 a.m. a 17:00 p.m. Días: Lunes a viernes y cuando sea requerido por sus atribuciones.



Experiencia: Tres (3) años como mínimo en puesto de carácter administrativo, preferiblemente del área de vehículos.

Conocimientos específicos: Redacción de informes, compras, equipo de oficina y computación.

Calificaciones: Título a nivel universitario, preferiblemente certificados o estudiante de Administración de Empresas carreras afines. Carencia de antecedentes penales y policiaos.

Aspectos más relevantes de personalidad: Excelentes relaciones interpersonales, buena presentación, responsable, positiva, con actitud de servicio al cliente interno y externo.

## 16.5 ENCARGADO DE CUPONES DE COMBUSTIBLE

### Identificación:

Título del puesto: Encargado de Cupones de Combustible.

No. personas en el puesto: 1

Ubicación: Servicios Administrativos de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

Puestos que supervisa: Ninguno.

### Finalidad del puesto:

Asistir al jefe del departamento en la supervisión y control de los Cupones de Combustible entregados a personal de la DGAC.

### Funciones y responsabilidades:

- Recibir los cupones;
- Verificar la numeración de cupones, cantidad y monto de cada uno de los cupones de combustible;
- Registrar en el libro de la Contraloría General de Cuentas los cupones de combustible entregados, cuadrando el mismo;
- Solicitar con la persona nombrada para la administración y custodia de cupones de combustible, la forma DS;
- Recibir, la forma DS de abastecimiento de cupones de combustible;
- Firmar y sellar el libro de Control de Formas DS, autorizado por la Contraloría General de Cuentas;
- Presentar forma DS "Solicitud de Abastecimiento de Cupones de Combustibles, con los datos completos y acompañada del nombramiento de comisión o la bitácora de recorrido;
- Tener todos los datos requeridos, firma y sello del solicitante;
- Estar acompañada del documento que respalde la solicitud (Nombramiento o Bitácora);
- Haber efectuado el cálculo con el monto estimado por el recorrido y rendimiento, de acuerdo con lo indicado en la justificación.
- Refrendar con su firma la cantidad en quetzales que la Sub Dirección Administrativa recomienda.
- Estampar el sello que identifique la calidad con que actúa.
- Recibir la forma DS con la autorización del Despacho Superior;
- Establecer la integración de cupones a entregar;
- Anotar en la forma DS los datos de los cupones a entregar;
- Reproducir los cupones y entregar una copia para liquidar y una copia de respaldo;
- Entregar cupones y nueva bitácora de recorrido al solicitante.
- Emitir el informe de consumo un resumen de consumo y asignación de forma;



- Presentar el informe a las autoridades superiores.
- Elaborar informes de las actividades realizadas.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Jefatura.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Encargado de Cupones de Combustible.

Ubicación: Servicios Administrativos de la DGAC.

Nivel de educación: Diversificado o universitario.

Estado civil: Indiferente.

Jornada laboral: 09:00 a.m. a 17:00 p.m. Días: Lunes a viernes, y cuando sea requerido por sus atribuciones.

Experiencia: Cinco (5) años como mínimo en puesto de carácter administrativo/operativo, preferiblemente en el área de control de cupones de combustible.

Conocimientos específicos: Determinación de volúmenes, conocimientos básicos en el manejo de combustibles, habilidad numérica, manejo de equipos de oficina y computación.

Calificaciones: Título de nivel medio como Bachiller Industrial, Técnico Industrial o universitario en carrera afín al puesto. Diploma que certifique estudios realizados en la materia. Carencia de antecedentes penales y policíacos. Aspectos más relevantes de personalidad: Honrado, don de mando, proactivo, amable, cortés, buenas relaciones interpersonales, vocación de servicio.

## 16.6 ENCARGADO DE GESTION PARA PAGO DE LOS SERVICIOS BASICOS

**Identificación:**

Título del puesto: Encargado de pagos de Servicios.

No. personas en el puesto: Una (1).

Ubicación: Administrativos de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

Puestos que supervisa: Ninguno.

**Finalidad del puesto:**

Asistir al jefe del departamento en la supervisión y control de los pagos de servicios de la DGAC.

**Funciones y responsabilidades:**

- Gestión y pago de los siguientes servicios básicos de la DGAC, Aeropuertos y Aeródromos:
  - a. Energía Eléctrica
  - b. Agua Potable
  - c. Telefonía Fija
  - d. Telefonía Móvil
  - e. Enlace E1
  - f. Recolección de desechos orgánicos e inorgánicos
  - g. Internet
  - h. Transporte de personas (Cuando aplique)
  - i. Realizar los trámites de adquisición y recepción de bienes y servicios que sean específicamente para el Despacho superior.
- Recibir Factura
- Validar periodo consignado

- Verificar si el periodo está correcto, si fuera así, validar monto, de lo contrario solicitar corrección y devolver la factura.
- Verificar que si el monto está correcto, registrar documento, de lo contrario revisar excesos.
- Si hay excesos, realizar cobro y depositarlo.
- Emitir justificación por medio de carta
- Conformar expediente (Factura, Justificación, Carta de aceptación, pedido y contrato)
- Solicitar aprobación del pago de servicio a realizar
- Corregir errores si los hubiere en el pago de servicio a pagar
- Solicitar el pago y verificar que este correcto
- Elaborar informes de las actividades realizadas.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Jefatura.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Encargado de pagos de Servicios.

Ubicación: Administrativos de la DGAC.

Nivel de educación: Diversificado o universitario.

Estado civil: Indiferente.

Jornada laboral: 09:00 a.m. a 17:00 p.m. Días: Lunes a viernes, y cuando sea requerido por sus atribuciones.

Experiencia: Un (1) año como mínimo en puesto de carácter operativo, preferiblemente en el área de pagos de servicios básicos.

Conocimientos específicos: Conocimientos básicos en el manejo de Microsoft Office (Word y Excel), habilidad numérica, manejo de equipo de oficina y computación.

Calificaciones: Título de nivel medio como Bachiller, Técnico Industrial o universitario en carrera afín al puesto. Diploma que certifique estudios realizados en la materia.

Carencia de antecedentes penales y policíacos. Aspectos más relevantes de personalidad: Proactivo, honrado, amable, cortés, buenas relaciones interpersonales, vocación de servicio.

## 16.7 ENCARGADO DE LA MARIMBA DE CONCIERTO DE LA DGAC

**Identificación:**

Título del puesto: Encargado de la Marimba de Concierto DGAC.

No. personas en el puesto: Una (1).

Ubicación: Marimba de Concierto, Servicios Administrativos de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de la Gerencia de Servicios Administrativos.

Puestos que supervisa: Marimbistas.

**Finalidad del puesto:**

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades administrativas y artísticas que desarrolla la marimba de concierto de la DGAC.

**Funciones y responsabilidades:**

- Dirigir y supervisar las actividades de la Marimba de Concierto de la Institución y atender los asuntos administrativos relacionados con la misma.
- Elaborar un plan de trabajo anual, y llevar registro y control de las actividades realizadas.
- Dirigir los ensayos musicales y presentaciones de la Marimba.
- Coordinar las actividades de acoplamiento con grupos artísticos.

- Coordinar con la Administración Aeroportuaria para efectuar presentaciones en las instalaciones de la terminal aérea.
- Organizar y programar temporadas de conciertos.
- Mantener y seleccionar el repertorio musical de la marimba.
- Arreglar partituras originales para los diferentes registros de la marimba.
- Velar por el buen desempeño de funciones del personal, por la disciplina y comportamiento del grupo musical en giras al interior y exterior de la República.
- Coordinar con la Subdirección Administrativa y la Gerencia de Recursos Humanos sobre las diferentes actividades o conciertos que la Marimba debe realizar.
- Velar por la conservación de los instrumentos musicales de la Marimba.
- Asistir a reuniones con superiores y subalternos con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos, evaluar programas, analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, definir situaciones y proponer cambios y soluciones diversas.
- Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores, subalternos y público en general, relacionados con la actividad a su cargo.
- Hacer reportes sobre los desperfectos que sufre el equipo, instrumentos con que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en la realización de su trabajo.
- Elaborar requisiciones de suministros y equipo.
- Tramitar el transporte y los viáticos del personal de la marimba.
- Elaborar informes de las actividades que realiza.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Jefatura

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Encargado de la Marimba de Conciertos DGAC.

Ubicación: Marimba de Concierto, Servicios Administrativos de la DGAC

Nivel de educación: Diversificado, preferiblemente con estudios en el conservatorio nacional de música.

Jornada laboral: De 09:00 a.m. a 13:00 p.m. Días: Lunes a viernes. Y el requerido cuando haya presentación de conciertos, según instrucciones.

Experiencia: Un (1) año en puesto de carácter administrativo, preferiblemente del área de cultura.

Conocimientos específicos: En la disciplina musical preferiblemente de Marimba de Concierto y música folklórica guatemalteca. Historia y evolución de la marimba. Manejo de personal, instrumentos musicales, equipo de oficina y computo.

Calificaciones: Diploma o título de nivel diversificado de Maestro o Bachiller en Arte.

Carencia de antecedentes penales y policíacos. Aspectos más relevantes de personalidad: Amable, atento, cortés, buenas relaciones interpersonales, vocación de servicio.

## 16.8 MARIMBISTA

**Identificación:**

Título del puesto: Marimbista.

No. personas en el puesto: Ocho (8).

Ubicación: Local que ocupa la Marimba de Concierto.

Puesto Jefe Inmediato: Encargado de la Marimba de Concierto.

Puestos que supervisa: Ninguno.

**Finalidad del puesto:**

Interpretar melodías en uno de los instrumentos que componen la Marimba de Concierto, ajustándose a las instrucciones del Director de la misma.

**Funciones y responsabilidades:**

- Interpretar melodías en la marimba de una manera profesional.
- Mantener la calidad en la ejecución, y promulgar el desarrollo Técnico Artístico profesional y de cultura general guatemalteca.
- Presentar audiciones y conciertos en la Terminal Aérea y otras instalaciones, a todo nivel interpretativo y para todos los estratos sociales y de diferentes culturas por la función del aeropuerto de entrada de turistas.
- Mantener e incrementar el repertorio musical con obras de proyección folklórica, autóctona y popular guatemalteca, así como, música extranjera y/o internacional.
- Practicar ensayos generales de melodías de diferente género.
- Estudiar las melodías en el pentagrama.
- Efectuar investigaciones de piezas folklóricas.
- Participar en actuaciones y conciertos de acuerdo a la programación de los mismos y en ensayos colectivos atendiendo instrucciones del director de la marimba.
- Realizar presentaciones y conciertos de Marimba en diferentes lugares, según instrucciones recibidas.
- Velar por la conservación de los instrumentos musicales de la Marimba.
- Auxiliar al superior en la dirección del conjunto de marimba.
- Brindar atención familiar y profesional en todo momento y de ayuda para el personal que lo solicite, sin abandonar las labores específicas del servicio.
- Elaborar informes de las actividades que realiza.
- Opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Jefatura.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Marimbista.

Ubicación: Local que ocupa la Marimba de Concierto.

Nivel de educación: Indiferente, preferiblemente con estudios en el conservatorio nacional de música.


Jornada laboral: De 09:00 a.m. a 13:00 p.m. Días: Lunes a viernes. Y el requerido cuando haya presentación de conciertos, según instrucciones.

Experiencia: Un (1) año en puesto de carácter técnico artístico, preferiblemente del área de marimba de concierto.

Conocimientos específicos: En la disciplina de Marimba de Concierto y música folklórica guatemalteca. Evolución e historia de la marimba. Interpretación y manejo de instrumentos musicales, preferiblemente de la marimba.

Calificaciones: Diploma que certifique estudios realizados en la materia. Carencia de antecedentes penales y policíacos. Pruebas psicométricas y específicas.

Aspectos más relevantes de personalidad: Amable, atento, cortés, buenas relaciones interpersonales, vocación de servicio.

	Manual de Organización, Puestos y Funciones Gerencia de Servicios Administrativos GSA-MOPF-001-2019	<b>DE USO INTERNO</b>
---	---	---------------------------

## 16.9 ENCARGADO DE BODEGA DE DECOMISOS Y/O OBJETOS OLVIDADOS

### **Identificación:**

Título del puesto: Encargado de Bodega de Almacenamiento y Custodia de Objetos Olvidados, Decomisados, Reclamos, Productos Perecederos y Licores Decomisados en las Instalaciones Aeroportuarias.

No. personas en el puesto: Una (1).

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Gerencia de Servicios Administrativos

Puestos que supervisa: Ninguno

### **Finalidad del puesto:**

Llevar el control de los artículos olvidados por los pasajeros, o los decomisados a los mismos.

### **Funciones y responsabilidades:**

- Realizar actividades de control y almacenaje en la Bodega de artículos extraviados y decomisados, reclamos, productos perecederos y licores decomisados en las instalaciones aeroportuarias.
- Llevar inventario detallado de todos los objetos olvidados o extraviados por los pasajeros.
- Alimentar diariamente el inventario de objetos decomisados, olvidados y/o extraviados.
- Devolver, previa autorización, los objetos a los propietarios de los mismos y que se identifiquen como tales (Comprobable).
- Llevar registro electrónico de los objetos que ingresan a la bodega.
- Mantener la Bodega asignada en orden y limpia.
- Restringir el ingreso de personal no autorizado a la bodega y la manipulación de los objetos, para evitar que se puedan extraviar.
- Recibir los artículos decomisados, debidamente bajo conocimiento.
- Registrar el ingreso y egreso de los objetos decomisados, extraviados y olvidados.
- Realizar clasificación de objetos.
- Realizar entrega de productos previa autorización de la Dirección General, a las entidades de beneficencia con convenio suscrito ante esta Dirección General.
- Realizar colocación y etiquetado de los objetos, en estanterías y cajas según asignación.
- Hacer entrega bajo conocimiento de los artículos que reclamen como olvidados o perdidos comprobando su plena propiedad.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de la Bodega.
- Apoyar a las tareas secretariales y administrativas asignadas por el Secretario (a) General.
- Elaborar informes de las actividades realizadas.
- Asesorar y opinar en asuntos de su competencia.
- Las demás que le encargue o asigne la Gerencia de Servicios Administrativos.

### **Responsabilidades por los deberes:**

Por dirección y supervisión: Bajo, por concretarse únicamente en su área específica.

Económica: Medio, por las repercusiones que pudieran tener los procedimientos de bodega. A su cargo bodega, equipo de oficina y computo.

Por relaciones: Bajo, relaciones con el personal AVSEC.

Por seguridad: Medio, debido a la trascendencia que pueda tener la mala aplicación de los procedimientos respectivos.

Por información confidencial: Bajo, por manejo de información que se concreta a su área.

**Perfil del puesto:**

Nombre del Puesto: Encargado de Bodega de Almacenamiento y Custodia de Objetos Olvidados, Decomisados, Reclamos, Productos Perecederos y Licores Decomisados en las Instalaciones Aeroportuarias.

Nivel de educación: Diversificado o universitario.

Jornada laboral: Horario: Horario 07:00 a.m. a 16:00 p.m. Días: Lunes a viernes.

Experiencia: Un (1) año como mínimo en puesto de carácter administrativo/operativo, preferiblemente en el área de inventarios o almacén general.

Conocimientos específicos: Manejo de equipo de oficina, computación, kardex, e idioma Ingles básico.

Calificaciones: Título de Bachiller en CC.LL. o su equivalente, certificados o títulos de cursos recibidos: en el área de seguridad aeroportuaria, atención al público, computación, etc. Carencia de antecedentes penales y policíacos. Pruebas psicométricas y específicas.

Aspectos más relevantes de personalidad: Colaboradora, con iniciativa, proactiva, disciplinada, ordenada, toma de decisiones, buena presentación.

## **16.10 ENCARGADO DE GESTIÓN DE PEDIDOS**

**Identificación:**

Título del puesto: Encargado de Gestión de Pedidos de la Gerencia Servicios Administrativos.

No. personas en el puesto: Uno (1).

Ubicación: Subdirección Administrativa de la DGAC.

Puesto Jefe Inmediato: Jefe de Servicios Administrativos.

Puestos que supervisa: Ninguno.

**Finalidad del puesto:**

Asistir al jefe de la gerencia con la gestión de pedidos, además de ayudar a coordinar los diferentes trabajos que realiza la gerencia.

**Funciones y responsabilidades:**

- Elaboración y seguimiento de firmas de pedidos varios.
- Seguimiento a expedientes para su debida liquidación de facturas.
- Cotización, elaboración y seguimiento de pedidos del Despacho Superior y otras áreas de la Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC-.
- Colaboración en la organización, cotización y cobertura de eventos del Despacho Superior de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-.
- Realizar trámite de los asuntos que se presenten a consideración de la Gerencia de Servicios Administrativos.
- Organizar y actualizar los archivos / expedientes de trabajo y reparaciones efectuadas por la Gerencia.
- Enviar, recibir y distribuir correspondencia.
- Asesorar y opinar en asuntos de competencia.

**Perfil del puesto:**

Título del Puesto: Encargado de Gestión de Pedidos de la Gerencia Servicios Administrativos.

Ubicación: Gerencia de Servicios Administrativos

Edad: Mayor de dieciocho (18) años.

Nivel de educación: Diversificado o universitario.

Estado civil: Indiferente.

Jornada laboral: Horario: 09:00 a 17:00 horas Días: Lunes a viernes.

Experiencia: Tres (3) años en puesto similar.

Conocimientos específicos: Redacción de informes, equipo de oficina y computación.

Calificaciones: Título a nivel Diversificado y/o universitario, estudiante de Administración de Empresas carreras afines. Carencia de antecedentes penales y policíacos. Aspectos más relevantes de personalidad: Excelentes relaciones interpersonales, buena presentación, responsable, positiva, con actitud de servicio al cliente interno y externo.




## 17. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ELABORADORA POR:

Nombre: Luis La Torre

Nombre del puesto: Asistente de Planificación

Revisado y Aceptado por:
Luis Fernando Estrada Betancourt Jefe de la Gerencia de Servicios Administrativos
Firma y Sello: 



**DGAC** SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS  
DIRECCION GENERAL  
DE AERONAUTICA CIVIL



## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PUESTOS Y FUNCIONES GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Actualícese Anualmente