

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TEMA: ORGANIZACIÓN

SUBTEMA: Diseño del Manual de Políticas Internas para los Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino.

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

Br. Massiel del Rosario Crespín Ocampo

Br. Marlon Miguel Maltez Velásquez

TUTOR:

Lic. Lorena Aguilar Scampini

Managua, 19 de diciembre de 2015

I TEMA

Organización

Subtema:

Diseño del Manual de Políticas Internas para los servidores públicos de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino.

I. Dedicatoria

Dedicamos el presente estudio a Dios por habernos dado sabiduría y conocimiento necesarios para seguir adelante día a día y lograr nuestros objetivos con humildad.

A nuestros padres, esposa, esposo e hijos por brindarnos apoyo en todo momento, por su tiempo y motivación constante para poder culminar esta meta.

A los servidores Públicos de la Dirección de Servicios Municipales Compañeros de labores que son objeto de nuestro estudio.

Y a todas aquellas personas que nos han apoyado en el proceso de realización de este documento.

II. Agradecimiento

A Dios por otorgarnos un espíritu de perseverancia, de humildad y de sabiduría.

A Nuestros Padres por enseñarnos el camino del aprendizaje, esfuerzo de lucha para alcanzar nuestras metas.

Al Gobierno Central que preside el comandante Daniel Ortega Saavedra y la Compañera Rosario Murillo que a través del modelo de restitución de derechos nos permite ser protagonistas del programa de profesionalización de Servidores Públicos mediante el Sistema de Carrera Municipal.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador quienes delegaron maestros con experiencia y conocimientos suficientes; en especial a la tutora Lic. Lorena Aguilar Scampini por encaminarnos en la ruta de la educación profesional;

Que hoy estamos culminando.

Gracias

III. Valoración del Docente

INDICE

Contenido	Página
Resumen	7
I- Introducción.....	9
II. Justificación.....	11
III. Objetivos	13
3.1. Objetivo General	13
3.2 Objetivo Especifico	13
Capítulo I: -Políticas Organizacionales.....	14
Capítulo II: Políticas de Sistemas de Información.	29
Capítulo III: Estructura organizativa de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino.	39
Capitulo IV: Diseño del Manual de Políticas Internas de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino.....	64
V. Conclusiones	69
VI Bibliografía	71
VII. Anexos.....	73

Resumen

El presente trabajo se admite como una investigación explicativa ya que el tema seleccionado no ha sido abordado en la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino. El enfoque es cualitativo como investigación de acción y participación, destinada a encontrar soluciones a problemas que se presentan en la Municipalidad.

Este documento se elaboró con el objetivo principal de expresar los conocimientos y experiencia adquiridas en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas que se imparte en el recinto universitario Carlos Fonseca Amador (RUCFA) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua mediante el Diseño de un manual de políticas internas para la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino.

Internamente se desarrollaran cuatro capítulos; proporcionando información general de la Municipalidad, los objetivos del área organizativa a la que nos vamos a referir, organigrama y las políticas de orden organizacional y de sistemas de Información.

Específicamente en el Capítulo I “políticas organizacionales” se abordaran los conceptos sobre políticas, manual de políticas, organización, desarrollo organizacional, estructura orgánica, organigrama, planes, programas, clasificación y desempeño laboral.

Posteriormente en el Capítulo II “políticas de sistemas de Información” describiremos lo que es sistema, datos, información, clasificación de los sistemas de información, programa informático (pacholí) el acceso a la información y sistema estratégico.

En el Capítulo III “Generalidades de la Municipalidad” presentaremos información general de la Alcaldía, específicamente de la Dirección de Servicios Municipales a la cual nos vamos a referir.

En el IV Capítulo “Diseño del Manual de Políticas Internas”, se dará a conocer la planeación del manual.

I- Introducción

El funcionamiento de las organizaciones supone la ejecución de sus procesos y actividades de una manera sistemática, es decir, siguiendo ciertos patrones que conllevan al logro de sus objetivos. No obstante, la preocupación de los directivos normalmente está dirigida a sus esfuerzos, a la obtención de resultados tangibles en una estructura específica. Es aquí donde nace la unidad de organización y métodos; Unidad encargada de conocer los problemas organizativos, estructurales y de procedimientos de una empresa que implica cierto grado de complejidad de todos los aspectos inherentes a ella que reflejan en un cuerpo de normas escritas y de reglas fundamentales para la formalización organizativa de una institución.

La elaboración de manuales está a cargo de la unidad de organización y métodos, y es la culminación del estudio total de un área determinada que deben obedecer a las normas que se establezcan, pues mientras uno representa el qué se debe hacer, el otro constituye el cómo debe implementarse; pero antes de ser aplicados los manuales deben ser discutidos con el gerente del área y aprobados por la dirección superior.

La revisión de los manuales vigentes forma parte de las tareas derivadas del análisis de la estructura y de los procedimientos que realiza la unidad de organización y métodos.

Sirviéndole como antecedentes para el conocimiento de una situación dada en una organización de lo cual es preciso definir que manuales formen parte de una totalidad homogénea y de fácil consulta, para el cumplimiento de sus actividades de área, unidad u organización.

Es por eso que el diseño del Manual de Políticas Internas es de importancia para la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino específicamente en la Dirección de Servicios Municipales por los beneficios de aplicación de las políticas organizacionales y de sistemas de información del área ya que estas aseguran un trato equitativo para todos los empleado, generaran seguridad de comunicación interna en todos los niveles, para ubicar en su puesto nuevos empleados, facilitando una comunicación abierta que promueva la honestidad, desarrollo de autoridad, poder, liderazgo para asegurar la confianza, transparencia, objetividad y aprendizaje, que son indispensables para una adecuada delegación de autoridad.

II. Justificación

Al carecer de un Manual de Políticas Internas que regule las normas, leyes y procedimientos de los servidores Públicos de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino nos encontramos con problemas de desconocimiento de la existencia de manual de cargo, manual de organización y funciones, en la aplicación del reglamento interno, indisciplina laboral, insatisfacción de la patronal; por ende de los colaboradores.

Consideramos oportuno entregar al Gobierno Municipal de Ciudad Sandino propuesta de Diseño de Manual de Políticas Internas en aras de crear condiciones de mejora continua en los procesos administrativos, de la gobernabilidad, buscando así el estableciendo de regulaciones y criterios homogéneos sobre los aspectos técnicos y metodológicos de dicho manual basado en el entorno laboral.

Este instrumento se deberá aplicar específicamente a los Servidores Públicos que laboran en la Dirección de Servicios Municipales, orientado al cumplimiento de las metas y consecución de objetivos trazados por esta Municipalidad. Por tanto permitirá mediante los resultados, tomar decisiones para corregir situaciones problemáticas, garantizar la permanencia en el puesto, definir promociones, mejoras de salario o las consecuencias que de ella se deriven.

El aporte como profesionales de la carrera de Administración de Empresas para la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino será el diseño de un manual que contenga políticas internas que mejoren los procesos administrativos en la entidad pública que nos referimos y en la cual prestamos nuestros servicios a la comunidad, lo que servirá a futuros estudiantes del sistema de carrera Municipal en el programa establecido con la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

III. Objetivos

3.1. Objetivo General

Diseñar un Manual de Políticas Internas que garantice las mejoras en las tareas y actividades que deberá cumplir los Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino.

3.2 Objetivo Especifico

- 1- Conceptualización aspectos básicos sobre las Políticas organizacionales
- 2- Descripción de los Sistemas de Información que existen.
- 3- Presentación estructural de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino específicamente en la Dirección de Servicios Municipales.
- 4- Presentar la estructura del diseño del Manual de Políticas Internas de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino.

Capítulo I: -Políticas Organizacionales

1.1 Políticas

Las políticas son un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas. La teoría clásica de la organización proporciona parámetros básicos sobre cuya fundamentación el administrador estará en la capacidad de decidir, en la práctica, cuál es la forma más conveniente para organizar sus recursos.

Existen dos tipos de políticas; las generales aplican a todos los niveles de la organización, son de alto impacto o criticidad y las específicas, las que aplican a determinados procesos y están delimitadas por su alcance.

Las Políticas organizacionales son las orientaciones o directrices que deben ser divulgadas, entendida y acatada por todos los miembros de una organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

Las políticas de la empresa es el conjunto de acciones y decisiones de la dirección general que implica la determinación de lo que es y debe ser la organización, sus recursos humanos y materiales hacia donde se le quiere llevar en el futuro.

1.1.1 Manual de Políticas.

El Manual de Políticas es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias. Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal que también ayuda a declarar políticas y procedimientos, para proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a si mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la institución.

Álvarez (2002), define a los manuales como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar sus operaciones. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización, dándole estabilidad y solidez.

Las Ventajas de los manuales de Políticas internas escritas demandan que los administradores piensen a través de sus cursos de acción y predeterminen que acciones se tomarán bajo diversas circunstancias. Facilita un marco de acción dentro del cual el administrador puede operar libremente.

Aseguran un trato equitativo para todos los empleados, a su vez generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles y es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto nuevos empleados.

1.2 Organización

La organización es una función administrativa que permite la integración y coordinación de todas y cada una de las actividades realizadas por los integrantes de una empresa, con el propósito inmediato de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos, en pos de la consecución de los objetivos.

La organización es parte fundamental del estudio de la administración. Todas las organizaciones se ven afectadas por factores internos y externos que influyen directamente en su funcionamiento. Actualmente se necesitan organizaciones eficientes y eficaces para hacer frente a un mercado competitivo y globalizado. Para poder realizar un estudio dentro de las organizaciones es necesario definir el concepto de organización, por lo cual mostraremos una serie de definiciones de diferentes autores.

Según Henry Fayol define a la organización como: “Organizar un negocio es dotado con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal”. Este autor reconoce que la organización se puede dividir en dos partes: organización material y organización humana.

De acuerdo con León (1985), “Una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad”. Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley establecida formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

El concepto organización es un término de usos múltiples, para unas personas, incluye todas las tareas de todos los participantes. La identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para muchos administradores el término organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados. Después de entender a la organización es importante conocer los elementos que la conforman. Mancebo del Castillo (1992) analiza las diversas escuelas de los pensamientos administrativos, incluyendo los doce elementos con las cuales se está en contacto en una organización, que son los siguientes: El ser humano, la motivación, el medio ambiente, el liderazgo, la comunicación, el conflicto, poder, cambio, la toma de decisiones, la participación y la eficiencia.

1.2.1 Desarrollo Organizacional

El campo del Desarrollo Organizacional trata sobre del funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones humanas. Una organización se define como dos o más personas que interactúan entre sí para perseguir un fin.

Se concibe como el esfuerzo libre e incesante de la gerencia y todos los miembros de la organización en hacer creíble, sostenible y funcional a la Organización en el tiempo, poniéndole énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad.

Se puede ver como una herramienta que, por medio del análisis interno de la organización y del entorno que le rodea, le permita obtener información que lo guíe en adoptar un camino o estrategia hacia el cambio, hacia una evolución, conforme a las exigencias del medio en el que se encuentre, logrando la eficiencia de todos los elementos que la constituyen para obtener el éxito de la organización. Esto requiere que una organización se encuentre en capacidad o tenga los elementos necesarios para entrar a competir en el mundo actual, convirtiéndose por tanto en una necesidad.

Para utilizar esta herramienta se emplea o se hace uso de un proceso fundamental como lo es el aprendizaje, que es la vía por la cual se accede al conocimiento adquiriendo destrezas y habilidades produciendo cambios en su comportamiento es por esta razón que hay que tener en cuenta los aspectos que influyen en el rendimiento de los elementos que constituyen la organización.

1.2.2 Estructura orgánica

Disposición sistemática de los órganos que integran a una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

Toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal o informal. La formal es la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa.

La estructura informal es la resultante de la filosofía de la conducción y el poder relativo de los individuos que componen la organización, no en función de su ubicación en la estructura formal, sino en función de influencia sobre otros miembros.

En toda estructura existe el crecimiento vertical y horizontal necesario para dotar a la empresa de las funciones indispensables para su buen funcionamiento.

El crecimiento horizontal se presenta cuando, a medida que aumentan las funciones se crean entres orgánicos que dependen directamente de un jefe. Si los subordinados son más y el ejecutivo desea que su manejo sea sencillo, desarrolla un crecimiento vertical haciendo que sólo dos personas dependan de él y que el resto permanezca bajo la supervisión de sus subordinados.

El crecimiento horizontal implica un aumento de funciones y jefes. El crecimiento vertical significa un aumento de jefes y de niveles jerárquicos. Se tipifica además, en el crecimiento vertical el ejercicio de delegación de autoridad.

Si se analiza las limitaciones que tienen estas dos formas de crecimiento, se podrá establecer con mayor facilidad cuál es la estructura que, en función de niveles de jerarquía, es más conveniente a la compañía.

El crecimiento vertical distancia cada vez más a las unidades y a los individuos del poder máximo. Por este motivo, la lentitud es muchas veces, la ineficiencia de las comunicaciones la cual es mayor.

El crecimiento horizontal aumenta la amplitud de control y puede afectar la eficiencia del trabajo en la medida en que los nuevos entes o jefes se salgan de las manos de quien es su superior inmediato.

Para emplear los recursos en forma eficiente, el administrador debe supervisar tantos individuos como pueda, siempre y cuando sea capaz de guiarse y de guiarlos hacia las cuotas de producción de sead as .

El método de Graicunas del Francés V.A. Graicunas, afirma que en la organización existen tres clases de relaciones: Directas simples el superior con sus subordinados, las directas entre grupos entre el superior y cada combinación posible de los subordinados y las cruzadas consulta entre individuos.

Tipos de Organizaciones (Admón. de Recursos Humanos I, Lic. Isabel Avellán González) Ver en anexo 1.

Lineal: autoridad lineal o única, líneas formales de comunicación, centralización de las decisiones y aspecto piramidal.

Funcional: autoridad funcional o dividida, línea directa de comunicación, descentralización de las decisiones, énfasis en la especialización.

Línea-staff o jerárquico- consultivo: combinación de las dos anteriores.

1.2.3 Organigrama

Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas. Existen varios tipos de organigramas según su naturaleza, finalidad, ámbito, contenido y por su presentación o disposición gráfica.

Por su naturaleza: este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

1. Micro administrativo: corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman
2. Macro administrativos: involucran a más de una organización
3. Meso administrativos: consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

Por su finalidad: este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

Informativo: se denominan de este modo a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas.

Analítico: tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma, tales son los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta de personal.

Formal: se define como tal cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.

Informal: se considera como tal, cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación

Por su ámbito: este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

Generales: contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina. Ver anexo 2 (organigrama por ámbito, general).

Específicos: muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

Por su contenido: este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

Integrales: son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

Funcionales: incluyen las principales funciones que tienen asignadas, las unidades y sus interrelaciones, es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general. Ver anexo 3 (organigrama por su contenido, funcional).

De puestos, plazas y unidades: indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

Por su presentación o disposición gráfica: este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

1. Verticales: presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.

2. Horizontales: despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.

3. Mixtos: este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de diagramación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base. Ver anexo 4 (organigrama disposición gráfica, mixto).

4. De bloque: son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

5. Circulares: en este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, ósea el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras. Ver anexo 5 (organigrama circular).

1.3 Planes

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. La esencia de la organización es ser el principal mecanismo para facilitar el cumplimiento correcto y eficiente de los planes.

Los Planes son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro y las especificaciones necesarias para realizarlos.

Clasificación

Existen diferentes tipos de planes entre los que podemos distinguir los siguientes:

1. Planes estratégicos: son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa.

2. Planes tácticos o funcionales: determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.

3. Planes operativos: se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

La clasificación de planes va a estar relacionada con los métodos, el dinero, el tiempo y procedimientos a planificar, como se muestra en la figura N°1.

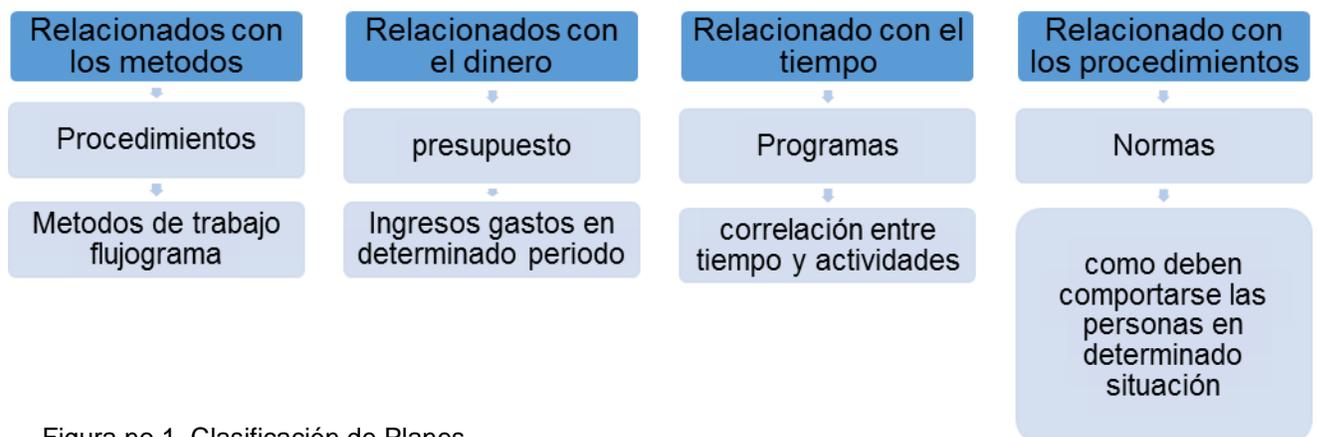


Figura no.1, Clasificación de Planes

1.4 Desempeño Laboral

Se denomina desempeño al grado de desenvolvura que el individuo tiene con respecto a un fin esperado. En tanto el asociado y la organización tienen en común la concreción de determinadas metas u objetivos en una determinada escala. Es por eso que puede utilizarse el término “productividad” como sinónimo de "desempeño", en la medida en que se referencia a una escala para medir una determinada actividad en relación a la concreción de resultados.

La personalidad y el comportamiento pueden llevar un desempeño laboral más eficaz ya que exige tomar decisiones. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Es aquí donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla

las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo.

El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

Capítulo II: Políticas de Sistemas de Información.

Un sistema de información requiere de algunos componentes, por lo cual se hace necesario se planteen una serie de definiciones para adentrarnos en materia.

2.1 Sistema

La Real Academia de Español define sistema así:

(Del lat. *systema*, y este del gr. $\sigma \acute{\upsilon} \sigma \tau \eta \mu \alpha$).

1. m. Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.
2. m. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

Por tanto, Sistemas; es un conjunto de elementos que requieren estar en sincronía, la cual permita prevenir conflictos en el flujo de actividades a desarrollarse, teniendo como fin el transmitir un producto de manera eficiente, precisa y concisa, oportuna y veraz.

2.1.1 Datos

Podemos decir que los datos son los elementos encontrados en el medio ambiente, ya sea de manera tangible o intangible, en dependencia del objeto de estudio, que los podría definir según las necesidades en números, colores, nombres, direcciones, los que de manera independiente no son de gran aporte.

A continuación una serie de posibles definiciones, de forma objetiva:

1. Son hechos que describen sucesos e identidades.
2. Tienden a convertirse en información para ofrecer un significado o ideas.
3. Son las características sobre las cuales opera un algoritmo.
4. Se refiere a un número, letra, signo o símbolo.

Es un elemento de la información conformada por (símbolos, letras, números, etc.). La más aterrizada según el estudio presentado define los datos de la siguiente manera:

Son correlatos directos de hechos o fenómenos cuya existencia material los hace directamente perceptibles e interpretables, pero no tienen predeterminado un significado y mucho menos un sentido (personal, grupal, organizacional y social). Información extraída de presentación sobre Sistemas de información impartida por el docente Msc. Martín Centeno de la U.N.A.N (RUCFA)

Datos significativos: constan de símbolos reconocibles y completos que expresen una idea no ambigua.

Datos pertinentes: pueden ser utilizados para resolver respuestas propuestas.

2.1.2 Información

Se presenta a manera de lluvia de ideas una serie de definiciones de este término:

- a) Es un conjunto de datos significativos.
- b) Es una colección de hechos para una organización que los percibe.
- c) Es la base de la descripción de sucesos o entidades.
- d) Posee una destacada función en la comunicación.
- e) Comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones.
- f) Es una forma social de existencia del conocimiento consolidada en una fuente determinada.
- g) Es el conjunto de datos interrelacionados que transmiten un conocimiento.

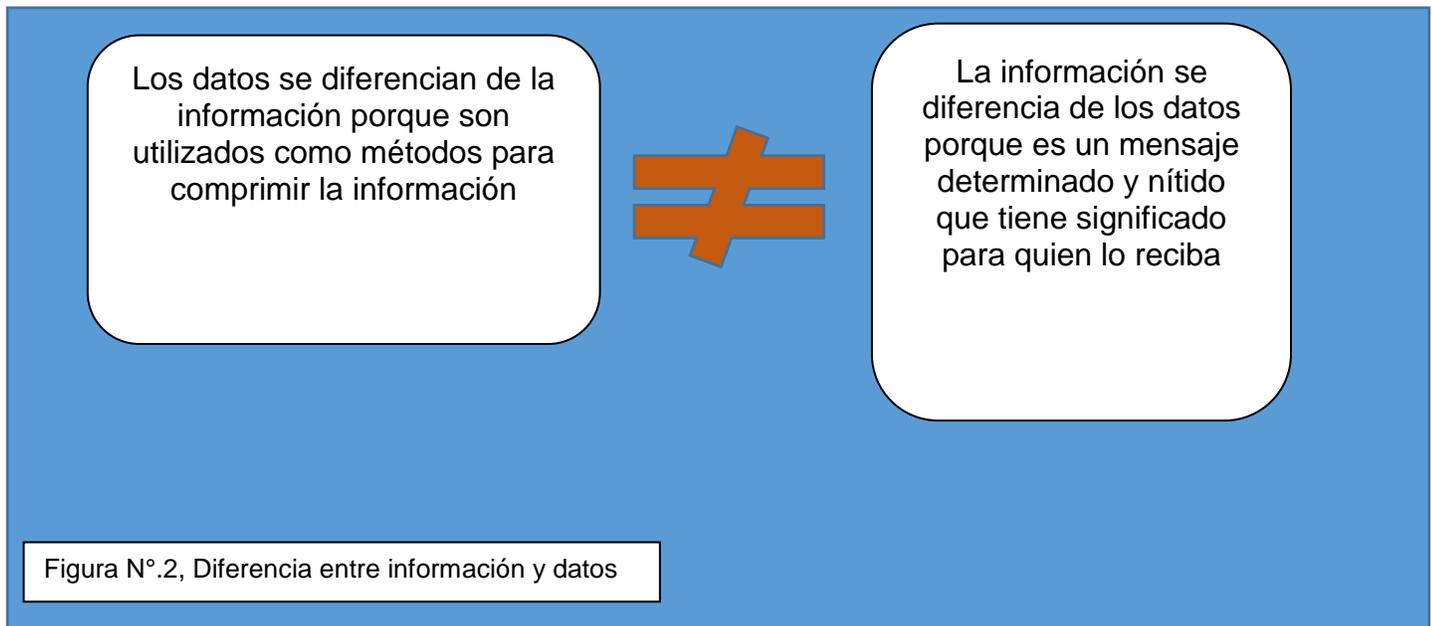
Sin embargo, la definición más clara acertada es la presentada por Chiavenato, que dice así;

La información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas. (Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110.)

Objetivos de la información:

- a) Aumentar el conocimiento del usuario
- b) proporcionar a quien toma decisiones la materia prima fundamental para el desarrollo de soluciones y la elección

Diferencia entre información y datos ver figura N° 2

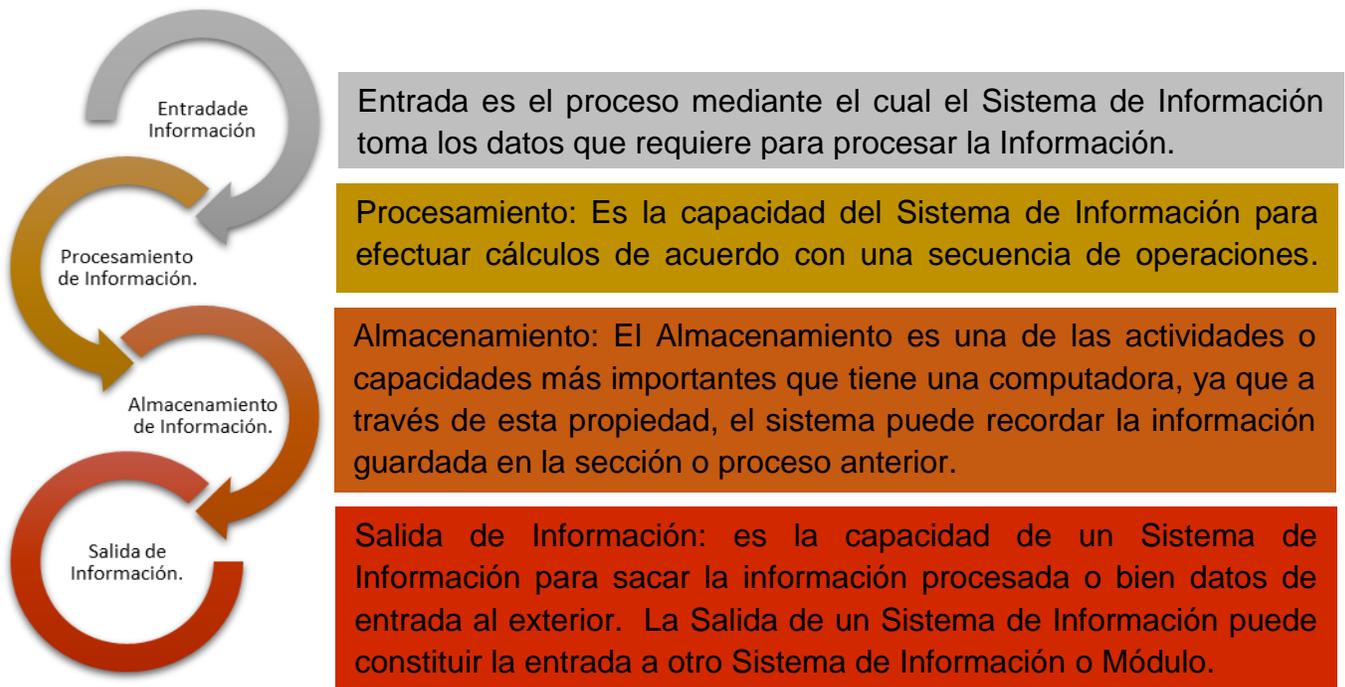


2.1.3 Sistemas de Información y su clasificación

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo. Ver anexo 5 (Clasificación de los Sistemas de Información) Dentro de los sistemas de información se encuentran una amplia gama, los que se corresponderán con la necesidad de los usuarios. Los sistemas de información desempeñan tres papeles esenciales en cualquier tipo de organización:

- a) Respalda las operaciones empresariales.
- b) Respalda la toma de decisiones gerenciales
- c) Respalda la ventaja competitiva estratégica.

Actividades Básicas de un sistema de Información como se ve en la Figura N° 3



Sistema de Información gerencial

Un sistema de información gerencial es la serie de procesos y acciones involucradas en captar datos en bruto, procesarlos en información utilizable y luego difundirla a los usuarios en la forma en que estos la requieren.

Los Sistemas de Información son más que sólo computadoras, ya que incluyen una serie de componentes:

- a) En la Administración: Soluciona problemas, Analiza retos organizacionales, Plantea estrategias y planes, Optimiza el proceso administrativo, Utiliza modelos para apoyar las operaciones de la definición de la política empresarial, la planeación, la dirección, el control y la toma de decisiones.
- b) En la Tecnología: Apoya a los gerentes en el enfrentamiento con los cambios, son herramientas de manuales, procedimientos, software, hardware, almacenamiento, procesamiento de las transacciones, conectividad entre Usuarios Directos, Clientes, Indirectos, Proveedores, Administrativos y Directivos.
- c) En la Organización empresarial propiamente dicha: Es un Instrumento para el cambio organizacional, Plantea nuevos modelos de negocios y modelos que implantan los cambios organizacionales. Redefinen los límites de la empresa, Reorganiza los flujos de trabajo, Incrementa la flexibilidad de la empresa, Apoyan nuevas rutas de colaboración de la empresa.

Sistema de Información Empresarial es el sistema encargado de coordinar los flujos y registros de información necesarios para llevar a cabo las funciones de una empresa de acuerdo con su planteamiento o estrategia de negocio. La estrategia de negocio es fundamental.

Las empresas utilizan Sistemas de Información Automatizados, que son un conjunto integrado de procesos desarrollados en un entorno usuario-computadora que, operando sobre unos datos, recopilan, procesan y distribuyen la información necesaria para facilitar la actividad habitual de la organización, la dirección y control de la misma, la toma de decisiones, la coordinación y el análisis.

El Sistema de Información Administrativa: Es el sistema que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información. Murcki, 1998.

Un Sistema de Cómputo: Es un conjunto de elementos electrónicos físicos que interactúan entre sí (Hardware), para procesar y almacenar grandes volúmenes de datos en forma compacta y convertirlos en información útil de acuerdo a una serie de instrucciones o programas (Software), logrando mayor confiabilidad en sus resultados.

Los Sistemas de Cómputo tienen un soporte informático que facilita la información y crea un ambiente interactivo entre Usuario y Máquina, con base en el Hardware, el Software, las Redes de telecomunicaciones, las Técnicas de administración de Base de datos.

Los Sistemas de Cómputo se clasifican según la forma de representación física de la información, se hace referencia a la forma de recibir y/o procesar internamente la información, surgiendo tres sistemas:

a) **Sistemas Analógicos:** Basados en la lectura de magnitudes físicas que pueden tomar un valor cualquiera dentro de un rango prefijado. Las computadoras analógicas representan los números mediante una cantidad física, es decir, asignan valores numéricos por medio de la medición física de una propiedad real, como la longitud de un objeto, el ángulo entre dos líneas o la cantidad de voltaje que pasa a través de un punto en un circuito eléctrico.

b) **Sistemas digitales:** Las computadoras digitales representan los datos o unidades separadas. La forma más simple de computadora digital es contar con los dedos. Cada dedo representa una unidad del artículo que se está contando. A diferencia de la computadora analógica, limitada por la precisión de las mediciones que pueden realizarse, la computadora digital puede representar correctamente los datos con tantas posiciones y números que se requieran. Las sumadoras y las calculadoras de bolsillo son ejemplos comunes de dispositivos contruidos según los principios de la Computadora Digital.

c) **Sistemas Híbridos:** Estos sistemas toman valores tanto digitales como analógicos. Generalmente se usan en problemas especiales en los que los datos de entrada provienen de mediciones convertidas a dígitos y son procesados por una Computadora por ejemplo. Las Computadoras Híbridas controlan el radar de la defensa de ciertos países y sus vuelos comerciales.

Sistema de Información Computarizado: Es el desarrollo, actualización y operación de los sistemas computarizados a nivel de toda la institución o de una parte de ella. Entre sus ventajas, tenemos que destacan solamente la información necesaria, reduciendo el volumen de datos que reciben los ejecutivos; Uniforman la información, facilitando la comunicación con los demás ejecutivos; Reducen el tiempo requerido para convertir los datos en información útil; Aseguran mayor confiabilidad a los resultados; Almacenan en forma compacta la información; Manejan grandes volúmenes de datos y Brindan estilos alternativos de presentación la información y en forma interactiva.

2.1.3.1 Programa Informático (Pacioli)

El programa PACIOLI no es simplemente un programa de contabilidad. Sus módulos de Inventarios, Facturación, Compras, Bancos, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Contabilidad, Presupuestos y Auditoría, están integrados de tal forma que responde a sus necesidades empresariales. Util para mono-usuario y Red.

2.2 Acceso a la información

El acceso a la información se refiere al conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema: bases de datos, bibliotecas, archivos, Internet.

Es un término estrechamente relacionado con la informática, la bibliotecología y la archivística, disciplinas que estudian el procesado automatizado, clasificado y custodia de la información respectivamente.

Así mismo, el acceso a la Información involucra a muchos otros temas, como los derechos de autor, el Código abierto, la privacidad y la seguridad.

El acceso a la información se aplica a información que ya ha sido procesada por el entendimiento humano o por algún tipo de sistema de procesamiento automático, por lo que el objetivo no es tanto encontrar la manera más eficiente de clasificarla y archivarla; como sí lo es encontrar la mejor manera de obtener de manera inequívoca la información deseada utilizando para ello el menor número de recursos.

Capítulo III: Estructura organizativa de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino

3.1.- Nombre de la Alcaldía

Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino

3.2.- Giro de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino

Esta Municipalidad ofrece bienes y servicios a la comunidad, a través de los cuales se ejercen competencias y funciones bajo un ordenamiento de naturaleza administrativa con la participación de los protagonistas y la responsabilidad compartida entre las diferentes instituciones del estado, empresas privadas y organismo que establecen convenios de colaboración.

3.3.- Antecedentes

El Municipio se Denomina “Ciudad Sandino”, fue puesto por sus pobladores desde el año 1979, este pasó a ser oficial mediante la Ley N° 329, LEY CREADORA DE LOS MUNICIPIOS DE CIUDAD SANDINO Y EL CRUCERO del 15 de Diciembre del año 1999 y Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 7 del 11 de Enero del año 2000.

La Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino es una entidad Pública de Gobierno donde se ejercen competencias y funciones bajo un ordenamiento de naturaleza administrativa con la participación de la ciudadanía y la responsabilidad compartida entre las diferentes instituciones del estado y empresas privadas radicadas en nuestro Municipio. Fundamentada en la Ley 40; arto.1 ,2,3 y 6 que refiere a las principales competencias para la prestación de los servicios públicos a la población sin distinción de credo político, religión y status social.

El Municipio se ubica al Oeste de la Ciudad de Managua, su Centro Urbano se encuentra a 12 ½ kilómetros de distancia de la ciudad capital y se comunica con los diferentes departamentos del país a través de la carretera Panamericana (segmento de la carretera Nueva a León).

La Alcaldía del Municipio de Ciudad Sandino se encuentra ubicada en el sector urbano específicamente en la zona # 4, costado oeste del Mercado Municipal Augusto Cesar Sandino.

3.4.- Visión de la Municipalidad

Ser una institución con alto nivel en la cobertura de los bienes y servicios con transparencia, eficacia y eficiencia que permita generar respuestas expeditas y objetivas que contribuyan al desarrollo educativo, económico, social, turístico y ambiental sostenible; basado en el modelo y los principios Cristianos, Socialistas y Solidarios.

3.5.- Misión de la Municipalidad

Identificar las necesidades de los y las protagonistas, para el desarrollo de los proyectos y programas de interés común que contribuyan al progreso integral, sostenible y armónico del municipio; así mismo brindar los servicios públicos con eficiencia y eficacia, comprometidos en asegurar la satisfacción ciudadana permanente, con respeto, equidad de género, responsabilidad compartida y transparencia.

3.6.- Objetivos Generales y Específicos de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino.

Objetivos Generales:

a) Alcanzar en 20 años, el mejoramiento del nivel de vida de la población del municipio de Ciudad Sandino, con el desarrollo de sus potenciales territoriales, de los sectores de actividad económica, recursos naturales y humanos, sobre la base del aumento sostenido de la actividad económica con competitividad y en armonía con el ambiente.

b) Reducir el desempleo y aumentar los ingresos de las familias, mediante el incremento significativo de la inversión privada, el desarrollo empresarial con sólida alianza entre la grande y mediana empresa con las pequeñas y micro empresas, así como alianza urbano – rural de la economía local.

c) Incrementar el consumo y acceso a los servicios sociales básicos y servicios municipales con equidad social, en la población del municipio.

Objetivos Específicos:

a) Desarrollo Económico

Alcanzar el desarrollo económico y social, mediante la explotación racional de los recursos naturales, materiales y las capacidades humanas disponible optando una economía diversificada que permita un mayor ingreso, riqueza al municipio.

b) Desarrollo Social

Promover la asignación racional de recursos a los sectores y territorios con menos potencial y oportunidades mediante la optimización de la infraestructura y los servicios municipales.

c) Fortalecimiento Institucional

Modernizar la institución a través de la implementación de sistemas de información registros y control de las operaciones administrativas financieras y de gestión que permitan mejorar la calidad de servicios a usuarios internos y externos.

d) Desarrollo del Medio ambiente

Promover la asignación racional de recursos a los sectores y territorios con menos potencial y oportunidades mediante la optimización de la infraestructura y los servicios municipales.

3.7.- Organigrama 2015 Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino

La estructura de cargo permite tener el ordenamiento de los cargos con sus plazas, en la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino se aprobó el organigrama 2015 en sesión extraordinaria aprobada por el concejo municipal en la ordenanza 1075 en el año 2014.

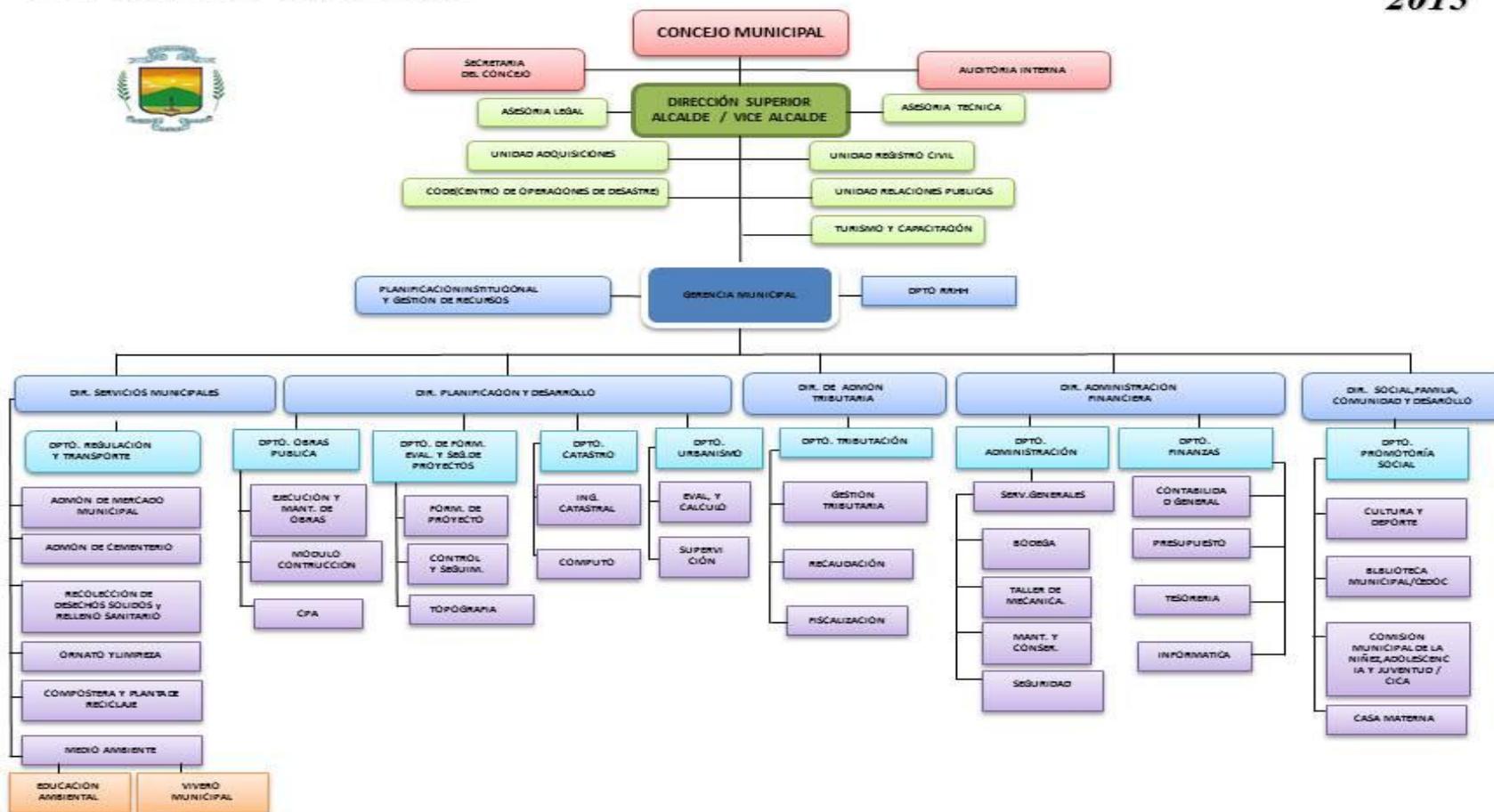
Este organigrama (ver figura N°4) se clasifica según su naturaleza por micro administrativo porque solo se refiere a la Alcaldía de Ciudad Sandino, por su finalidad en organigrama formal por estar aprobado como instrumento utilizable y propio de la institución. Este a su vez por su representación gráfica es mixto puesto que en la municipalidad existe las direcciones, unidades y secciones de cargos base estipulada dentro del mismo representadas en el organigrama..

Figura N°4 Organigrama 2015 Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino

**ALCALDIA MUNICIPAL
DE CIUDAD SANDINO**



**ORGANIGRAMA
2015**



3.8 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es fundamental en toda empresa, de conformidad con el Arto. 25 de la Ley de Carrera Administrativa Municipal Ley 502; el Manual de Clasificación de Cargos será el instrumento legal de cargos, grupos, niveles, grados y puestos de trabajo y sus equivalencias de la Municipalidad.

En la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino los *tipo de cargos son*.

1. Cargos de elección popular: Son los servidores públicos municipales que ocupan cargos por votación popular, de conformidad al Arto. 178 de la Constitución Política de la República de Nicaragua y Arto. 2 párrafo 5 de la Ley N° 502.
2. Cargos de confianza: Son los servidores públicos municipales de libre designación y que únicamente realizan actividades de asistencia y asesoría a los órganos de gobierno municipal, de conformidad al Arto. 2 Párrafo 6 de la Ley N° 502 y en el caso del Responsable del Registro Civil, de conformidad al Arto. 34 numeral 19 de Ley No. 786 Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 40 y 261 Ley de Municipios.

3. Cargos del sistema de carrera administrativa municipal: Todos aquellos servidores públicos municipales que tienen una relación de trabajo de carácter permanente con la Municipalidad, en virtud de nombramiento definitivo por un periodo indeterminado, e ingresan a la Carrera Administrativa Municipal, por reunir los requisitos de idoneidad para el puesto y superar los procedimientos de selección de conformidad con lo dispuesto en La Ley No.502 y su Reglamento; o han sido acreditado a la Carrera Administrativa Municipal mediante el proceso extraordinario.

De conformidad al Artículo 23 de La Ley N° 502, por su contenido funcional los cargos se clasifican en (ver figura N°5):

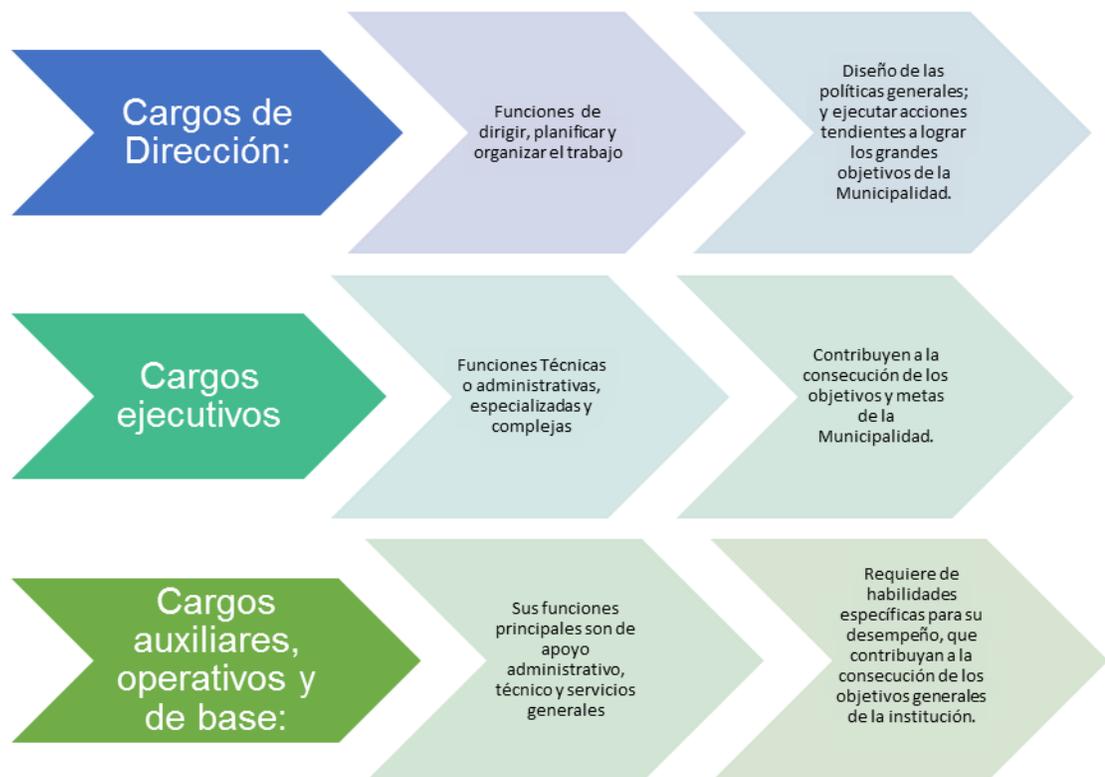
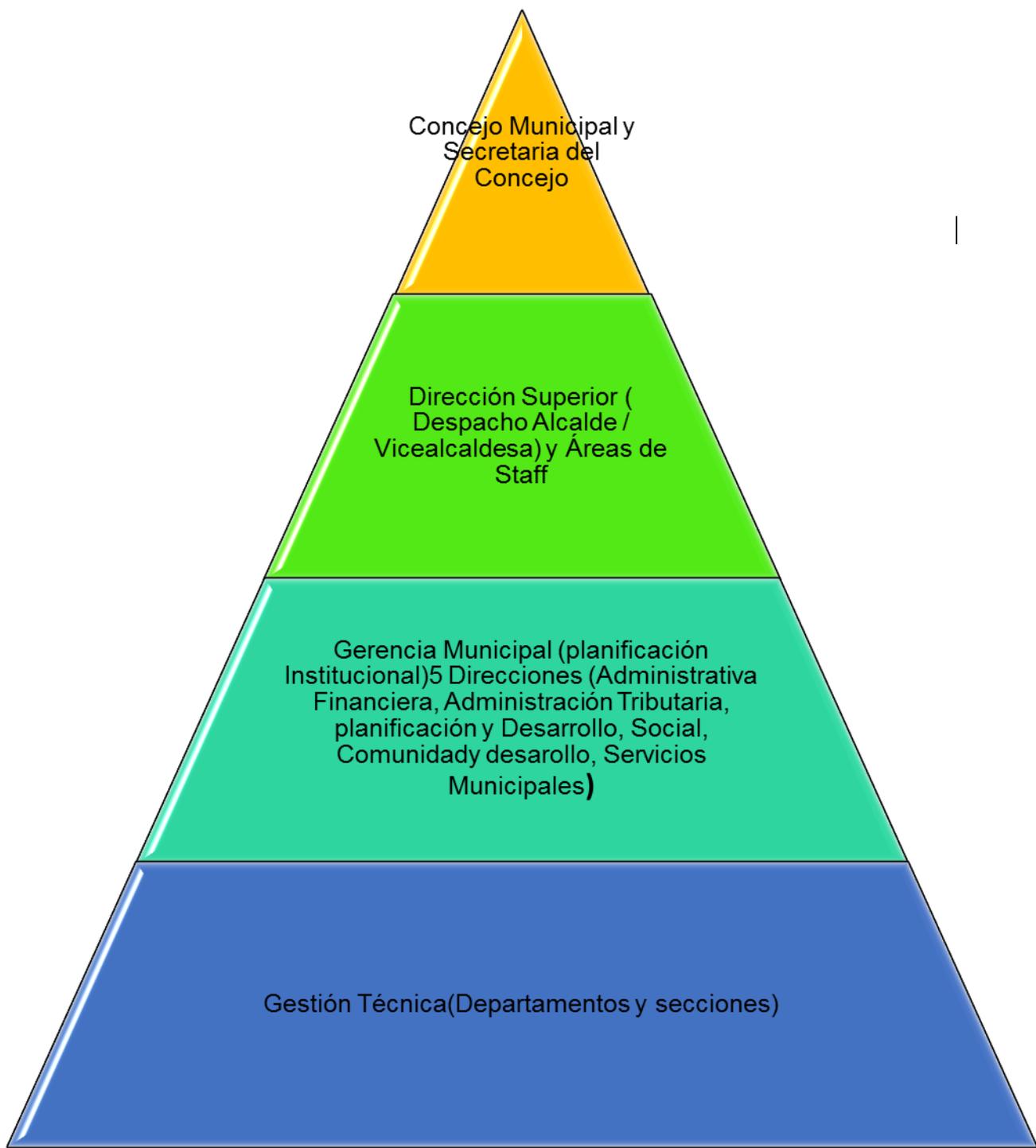


Figura N° 5 Estructura de Cargos

Estructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino ver figura N°6



3.8.1 *Estructura organizacional de la Dirección de Servicios Municipales* ver figura

Nº7

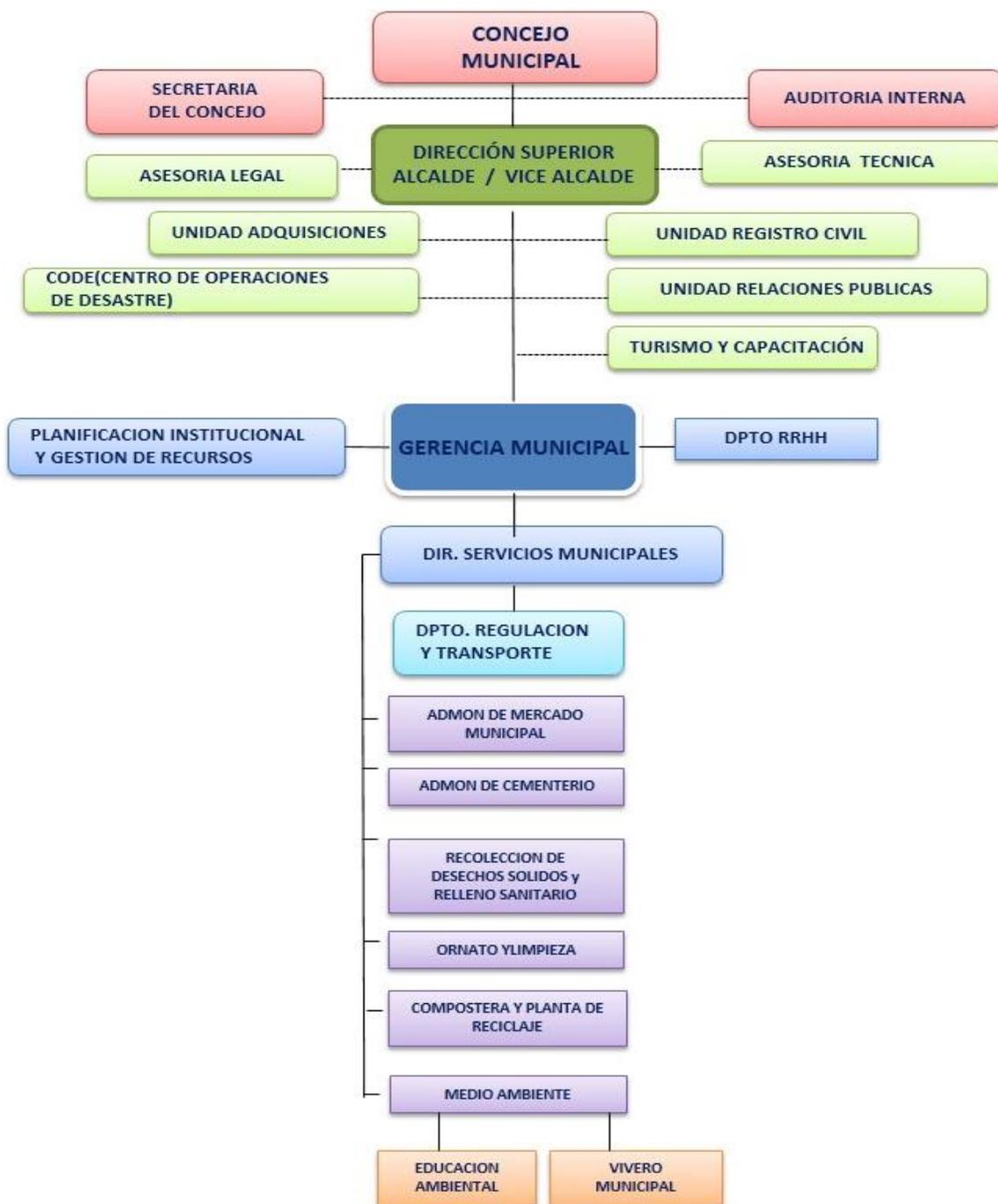


Figura N°7, Estructura organizacional de la Dirección de Servicios Municipales.

3.8.2 Funciones de la Dirección de Servicios Municipales

a) Dirección de Servicios Municipales

OBJETIVO: Implementar en el municipio los servicios de recolección de basura domiciliar, limpieza de calles, mercados, rastro municipal y cementerios; el ornato de parques, bulevares, mausoleos y demás centros públicos de recreación, con el fin de contribuir a la higiene y embellecimiento del municipio. Así mismo establecer el control de medidas y pesas en los diferentes comercios del municipio, en pro de la defensa del consumidor.

FUNCIONES: Realizar limpieza y recolección los desechos sólidos en los mercados y rastro municipal, para trasladarlos al centro de acopio.

1. Garantizar el mantenimiento de la infraestructura y limpieza los cementerios y los mercados municipales.
2. Administrar eficientemente los servicios de los mercados, cementerios y rastro municipal.
3. Garantizar el ordenamiento y cumplimiento de ordenanzas, normas de los cementerios, mercados y rastro.
4. Implementar en los mercados, cementerios y rastro municipal la estrategia de vivir limpio, vivir sano, vivir bonito, vivir bien, en cumplimiento de la política del Gobierno Central.
5. Brindar una atención de calidad y calidez a la población que requiere de la prestación de los servicios públicos que brinda la municipalidad.
6. Coordinar con los organismos comunales e instituciones públicas y privadas jornadas de limpieza y eliminación vectores.

7. Brindar los servicios de custodia, registro de venta de terreno y control del registro de sepultados en el cementerio municipal.
8. Regular por medio de la oficina de metrología el control de pesas y medidas de productos ofertados en el comercio con el objetivo que el consumidor reciba lo justo.
9. Velar por la protección física de los inmuebles y otros activos asignados que se relacionan con los servicios públicos.
10. Proponer nuevos métodos y procedimientos de trabajo para mejorar los servicios públicos municipales.
11. Realizar evaluación de las actividades realizadas en el área.
12. Estructurar el Plan Operativo Anual del área, definiendo las metas a alcanzar.

B) Departamento de regulación y transporte

OBJETIVO: Regular el funcionamiento de los vehículos de transporte selectivo, colectivo, tracción animal, tracción de persona, de carga y en cualquiera de sus modalidades dentro del municipio, estableciendo las normas técnicas y administrativas que regulan su funcionamiento.

FUNCIONES:

1. Coordinar con el Ministerio de Transporte e Infraestructura, el control sobre las concesiones que se otorgan.
2. Elaborar el Plan Municipal de Transporte en concordancia con el Plan Nacional, aprobado por el Ministerio de Transporte e Infraestructura.

3. Emitir informes trimestrales sobre cantidad y tipo de concesiones y permisos otorgados en el Municipio, para alimentar el Registro Nacional de Concesiones.
4. Garantizar que el servicio de transporte sea brindado a la población en condiciones de eficiencia, comodidad, seguridad y responsabilidad para los usuarios de forma sustentable y sostenible, en aras de conservar el medio ambiente.
5. Definir políticas para la modernización y la creación de paradas de buses, horarios de salidas y de entradas a las terminales y proponer normas de transporte a nivel municipal para el desarrollo, promoción, protección y modernización del transporte Intra-municipal.
6. Proponer ante el Alcalde, para que sea discutido ante el Concejo Municipal, anteproyectos de reglamentos y demás regulaciones requeridas para el desarrollo del servicio de transporte público.
7. Establecer en coordinación con la Policía Nacional, las condiciones técnico-mecánica, de acuerdo con la Ley de Régimen Vehicular e Infracciones de Tránsito y Reglamento, Ley General de Transporte y sus Reformas, Reglamento y Ordenanzas Municipales, que deben de cumplir los vehículos del transporte público.
8. Ordenar horarios e itinerarios de las unidades de transporte Intra-municipal en conjunto con los concesionarios o cooperativas de transporte legalmente constituidas dentro del municipio.

9. Hacer cumplir los procedimientos administrativos para los aspirantes a concesiones de explotación de transporte Intra-municipal.
10. Dictar sanciones administrativas, multas, suspensiones temporales de los permisos de operación, según, se violente la Ley de transporte, su Reglamento y la Ordenanza Municipal de transporte Intra-municipal.
11. Solicitar a las autoridades competentes para retirar de circulación aquellas unidades que no presten el servicio conforme al contrato de concesión.
12. Llevar control de la cantidad de concesiones otorgadas, el nombre del beneficiario, así como el censo del parque automotor del transporte Intra-municipal.
13. Poner en conocimiento a la Comisión Municipal de Transporte las irregularidades de los concesionarios, cuando violenten las obligaciones establecidas en el contrato de concesión.
14. Proponer la revisión de tarifas, en las diferentes modalidades de transporte Intra-municipal, para su aprobación por parte del Concejo Municipal.
15. Tramitar, extender y renovar permisos de operación en cualquiera de sus modalidades.
16. Tramitar las solicitudes de concesiones en cualquiera de sus modalidades remitiéndolas ante el Alcalde, quien a su vez la traslada al Concejo Municipal.
17. Solicitar a las autoridades competentes a retirar de circulación aquellas unidades que no presten el servicio conforme al contrato de concesión.

18. Coordinar jornadas de limpiezas en las diferentes terminales y paradas de buses urbanas en el marco de la Estrategia de vivir limpio, vivir bonito, vivir sano, vivir bien.

19. Coordinar acciones en conjunto con las cooperativas de transporte a fin de potencializar y mejorar el servicio de transporte en sus diferentes modalidades.

20. Cumplir con cualquier otra función *asignada por la máxima* autoridad administrativa.

C) Sección administración de mercado municipal

OBJETIVO: Realizar las labores administrativas necesarias para el funcionamiento óptimo del mercado municipal.

FUNCIONES: Coadyuvar a que todas las actividades propias de los mercados y sus instalaciones, se cumplan en tiempo y forma.

1. Informar al Alcalde (SA) todas las actividades importantes sobre los servicios del mercado municipal, problemas, demandas de crecimiento, aspectos sanitarios y financieros, entre otros.

2. Llevar estadísticas y registros sobre números de comerciantes, situación de los tramos, controles y chequeos sanitarios, pesas y medidas, entre otros.

3. Impulsar en los Mercados la implementación de la Estrategia de Vivir Limpio, Vivir Bonito, Vivir Sano y Vivir Bien.

4. Coordinar con la Policía Nacional y otras áreas de la municipalidad, el ordenamiento de comerciantes y tramos en mercados y otras áreas destinadas al comercio.

5. Reunir y brindar la información necesaria a las autoridades superiores, para la evaluación de los ingresos financieros del Mercado.
6. Atender las demandas de la ciudadanía en relación a los servicios que brindan los mercados y proponer soluciones viables.
7. Proponer al área competente, los temas que deben contener las ordenanzas y resoluciones relacionadas al trabajo del mercado municipal.
8. Llevar ordenadamente los controles financieros del Mercado Municipal y velar por el resguardo del equipo y papelería así como los archivos de comprobantes de pagos, boletería, Caja chica y realizar depósitos en caja de la municipalidad.
9. Coordinar con las diferentes áreas de la Municipalidad, todo lo relacionado con el mantenimiento y gasto en general del mercado.
10. Velar por la protección y seguridad de las instalaciones físicas del mercado y mercaderías de los comerciantes.
11. Autorizar y asignar establecimientos o tramos del mercado a los comerciantes, de acuerdo a las normas establecidas.
12. Establecer normas y orden de disciplina a los comerciantes en el mercado de acuerdo al reglamento.
13. Elaborar informe semanal y remitirlo a la Dirección Superior.
14. Cumplir con cualquier otra función asignada por la máxima autoridad administrativa.

D) Sección Administración de Cementerio

OBJETIVO: Administrar y dirigir el funcionamiento del cementerio, supervisando los trabajos de limpieza, urbanización y parcelación de lotes, así como las inhumaciones y exhumaciones, cumpliendo las normas sanitarias establecidas.

FUNCIONES:

1. Cumplir con las normas, leyes y reglamentos que rigen el funcionamiento del cementerio.
2. Garantizar la limpieza y ornamentación del cementerio, así como mantenimiento y cuidado de los bienes del mismo.
3. Brindar información a personas o instituciones solicitantes, sobre registro de personas fallecidas en el municipio.
4. Elaborar informe semanal y remitirlo a la Dirección Superior.

E) Sección Recolección de Desechos Sólidos.

OBJETIVO: Dirigir, supervisar, elaborar planes, organizar rutas de limpieza de las vías públicas y Rutas de recolección de residuos sólidos.

FUNCIONES:

1. Garantizar el cumplimiento de las jornadas de trabajo en la limpieza de calles, Rutas de Recolección de Residuos Sólidos, Limpieza de las Vías públicas, Causes, alcantarillas, etc.
2. Limpiar y recolectar los residuos sólidos generados por la actividad humana.

3. En coordinación con otras áreas, apoyar al Ministerio de Salud en las Jornadas de Salud, Higiene ambiental, Letrinificación y Limpieza de Medio Ambiente.
4. Detectar y reportar botaderos de basura ilegales.
5. Promover en la población la práctica de una buena disposición de la basura.
6. Promover en la población el reciclaje de los desechos sólidos y la clasificación adecuada de la basura.
7. Clasificación y separación de los desechos sólidos no peligrosos.
8. Compactación y embalaje de los desechos inorgánicos.
9. Disposición de desechos orgánicos en el relleno sanitario.
10. Vigila la Operación de la báscula y del tren de aseo, que descargan los materiales sólidos en el plantel.

F) Sección de Relleno Sanitario

OBJETIVO: Garantiza la clasificación, selección, compactación, embalaje y disposición final de los residuos sólidos.

FUNCIONES:

1. Clasificación y separación de los desechos sólidos no peligrosos.
2. Compactación y embalaje de los desechos inorgánicos.
3. Disposición de desechos orgánicos en el relleno sanitario.
4. Vigila la Operación de la báscula y del tren de aseo, que descargan los materiales sólidos en el plantel.

G) Sección ornato y limpieza.

OBJETIVO: Mejorar el ornato del municipio, dando mantenimiento, limpieza y reforestación a parques, estadios y áreas verdes, a fin de garantizar al embellecimiento del municipio y recreación de la población.

FUNCIONES:

1. Dar mantenimiento a parques, áreas verdes, áreas protegidas y demás lugares afines procurando el embellecimiento de los mismos.
2. Identificar y delimitar las áreas verdes pertenecientes al municipio, en coordinación con la Dirección de Urbanismo.
3. Participar en conjunto con las instituciones de Gobierno la vigilancia, resguardo y protección de las áreas protegidas.
4. Impulsar campañas de limpieza pública y ornato en el municipio en las que esté involucrada la población.
5. Impulsar campañas de reforestación en cuencas, ríos, bulevares, áreas verdes y parques, en las que estén involucrada la población, contribuyendo al rescate del medio ambiente.
6. Elaborar informe semanal y remitirlo a la Dirección Superior.

H) Sección de Compostera y Planta de Reciclaje

OBJETIVO: Coordinar e impulsar con los Gabinetes de Familia, Comunidad y Vida, Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales, las acciones destinadas a la producción de abono orgánico y desarrollo de la planta de reciclaje para generar experiencias locales en la producción de compost y como un proyecto práctico demostrativo, con carácter educativo para conducir a la población a un manejo integrado de los desechos sólidos; una de las materias necesarias para la producción de abono orgánico.

FUNCIONES:

1. Impulsar en la Compostera la producción del abono orgánico.
2. Coordinar con INAFOR, MARENA, para capacitar a la población del municipio, acerca de la producción del abono orgánico.
3. Fomentar la arborización del municipio elevando los niveles productivos de la Compostera.
4. Promover e incentivar la comercialización del abono orgánico a nivel municipal y nacional.
5. Impulsar campañas por medios de comunicación (radio, televisión, mantas, rótulos, broshure, etc.) que permitan dar a conocer de la importancia del abono orgánico y la actividad que desarrolla la Compostera.
6. Elaborar informe semanal, mensual y anual remitiéndolo a la Dirección correspondiente.
7. Capacitar a los trabajadores del mercado y operadores de la Compostera municipal en la operación del sistema de clasificación y procesamiento de los desechos orgánicos.

8.Sensibilizar a los comerciantes y usuarios del mercado el propósito del proyecto y su papel para asegurar el éxito de la Compostera.

I) Medio Ambiente_

OBJETIVO: Coordinar y controlar la aplicación de la gestión ambiental en el municipio, además desarrollar las estrategias municipales para la protección de los recursos naturales, promoción de la reforestación y conservación de las zonas costeras, ríos y cuencas.

FUNCIONES:

1. Impulsar todas las acciones tendientes al cuidado, prevención y mitigación, del medio ambiente.
2. Velar por el cuidado de los recursos forestales e hídricos, por medio de la inspección ambiental en el municipio.
- 3.Coordinar con MARENA, INAFOR, POLICIA NACIONAL Y EJERCITO DE NICARAGUA, el otorgamiento de permisos de aprovechamiento comercial forestal y licencias para extracción de madera y cualquier otro recurso natural en el municipio.
4. Recepcionar, monitorear y dar respuestas de denuncias de los pobladores acerca de hechos relacionados al impacto ambiental.
5. Implementar en el municipio la política de desarrollo forestal de Nicaragua.
- 6.Coordinar con las actividades de Dirección de Servicios Municipales, las actividades de saneamiento y limpieza calles, centro de acopios de basura,

eliminación de basureros ilegales aplicando la Estrategia de Vivir Limpio, Vivir Bonito, Vivir Sano y Vivir Bien.

7. Coordinar con la Dirección de Planificación y Desarrollo en la parte del urbanismo, para inspeccionar la viabilidad del proyecto respecto al impacto ambiental.
8. Coordinar con el Departamento de Urbanismo el uso de la tierra con fines de manejo de los ecosistemas forestales, propiciando la zonificación de los mismos, permitiendo un ordenamiento territorial integral.
9. Dar soluciones a los problemas higiénico sanitarios de las comunidades, cuando éstos tengan incidencia negativa en el medio ambiente.
10. Implementar Leyes, Normativas y Ordenanzas a la conservación de medio ambiente en todas las acciones del Gobierno Local.
11. Coordinar con Asesoría Legal, la interposición de denuncias ante la Procuraduría Ambiental y/o tribunales judiciales por la comisión de delitos en materia ambiental.
12. Elaborar informe mensual y remitirlo a la Dirección Superior.

J) Educación Ambiental

OBJETIVO: Impulsar programas educacionales destinados a la protección del medio ambiente, flora, fauna y los Recursos Naturales.

FUNCIONES:

1. Coordinar con INAFOR, MARENA, MINSA, PGR, POLICIA NACIONAL, para capacitar a la población del municipio, acerca de la preservación del medio ambiente.
2. Establecer relaciones de coordinación con las Brigadas Ecológicas para impulsar actividades ambientales para la preservación del medio ambiente.
3. Asegurar en coordinación con el MINED, ONG, y población en general, actividades en el municipio que fomentan la educación ambiental en el marco de la Política Ambiental, con énfasis en prevención y conservación de los recursos naturales.
4. Coordinar con el INTUR y Oficina de Turismo de la Alcaldía todas las actividades relacionadas al desarrollo turístico del municipio.
5. Impulsar campañas de educación ambiental por los medios de comunicación (radio, televisión, brosure, volantes, mantas, etc)
6. Educar y fomentar la arborización elevando los niveles productivos de viveros municipales e invitar a la población a participar en la reforestación del municipio para su embellecimiento.
7. Elaborar informe mensual y remitirlo a la Dirección Superior.

K) Vivero

OBJETIVO: Realizar la de preparación y siembra de plantas, fumigación, mantenimiento del local del vivero, y cultivo de plantas ornamentales y frutales.

FUNCIÓN

1. Desarrolla el vivero local y educar adecuadamente a los estudiantes de las Brigadas Ecológicas Municipales, (BEM).
2. Realizar la preparación del sustrato con tierra, aserrín o afrecho.
3. Garantizar bancales para hacer los almácigos de diferentes especies vegetales.
4. Realizar el llenado de bolsas de polietileno con el sustrato y ubicarlos en el bancal correspondiente para efectuar la siembra o traspaso de las plantas del bancal a la bolsa.
5. Remover las bolsas y poda de raíces.
6. Efectuar limpieza y mantenimiento en el local del vivero.
7. Sembrar las plantas ornamentales en el vivero a fin de mantener en existencia para que sean sembrados por el área de ornato en los lugares pertinentes.
8. Velar oportunamente por los insumos, materiales, equipos y herramientas a utilizar en sus labores.
9. Garantizar los equipos de seguridad en las diferentes labores que se realizan.
10. Asegurar los materiales, herramientas, artículos de limpieza que se le asignen para la realización de sus labores.

Capítulo IV: Diseño del Manual de Políticas Internas de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino.

El avance continuo de la complejidad en la Administración y todos los evidentes defectos que ella acusa, ha puesto en guardia a los integrantes de las empresas los cuales han buscado los medios necesarios para sistematizar, controlar y dar mayor eficiencia a su administración. Por tanto al carecer de un manual de políticas internas que regule las normas, leyes y procedimientos de los servidores Públicos de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino .Se propone el diseño de un manual de políticas, cuya función sea informar sobre las políticas o lineamientos organizacionales y de sistemas de información, que establezcan el marco de actuación en los departamentos que conforman la Dirección.

Se hace mención de los Manuales Administrativos como medios valiosos para la comunicación, los cuales sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; conteniendo de forma ordenada y sistemática, la información , organización, políticas, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo y el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

Siendo el propósito de las políticas organizacionales mantener un proceso de actualización constante en la Municipalidad, que permitan alcanzar los objetivos estratégicos específicamente en la Dirección de Servicios Municipales.

Y el de las políticas de sistemas de Información normar el servicio interno de procesamiento de información a fin de apoyar la mejora y optimización de la eficiencia y productividad.

4.1 Planeación:

Para Diseñar el Manual de Políticas Internas de la Dirección de servicios Municipales es necesario:

Fijar un objetivo general y objetivos específicos; éstos servirán de guía para la investigación, el análisis y la propuesta de las políticas internas que integran dicho manual.

Recabar documentos, datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer información relevante para poder proponer políticas

Acudir a diversas fuentes, entre las que destacan el reglamento interno, Manual de Organización y Funciones, Ley 502 (Carrera administrativa Municipal); a los Servidores Públicos quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de las políticas organizacionales y de sistemas de Información mediante las encuestas (ver anexos).

El Manual de Políticas Internas será diseñado de tal manera que pueda ser adaptable para todos los servidores públicos involucrados en su aplicación. Estableciendo las líneas generales de la organización, misión, visión, estructura orgánica y funciones de cada una de las áreas que la conforman, así como las políticas organizacionales y de sistemas de Información con el objeto de desarrollar una verdadera apropiación de las políticas internas y lograr un cumplimiento estricto institucional.

Las Políticas Internas que contendrá dicho manual serán elaboradas con la participación del Director de Servicios Municipales, Responsable del Departamento de Planificación Institucional, Responsable del Departamento de Recursos Humanos y jefes de las áreas que conforman dicha Dirección.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

Para la elaboración de las políticas se deberán considerar lo siguiente:

Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los servidores públicos en sus áreas de trabajo.

Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación.

Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.

4.2 Diseño o estructura del Manual

Para el diseño del manual de Políticas Internas proponemos considerar los siguientes pasos enumerados a continuación:

- a. Portada
- b. Índice
- c. Exposición de Motivo dirigida por el Alcalde Municipal para su análisis y aprobación al Concejo Municipal de la Alcaldía de Ciudad Sandino.
- d. Ordenanza aprobada
- e. Presentación.
- f. Base Legal
- g. Objetivo general
- h. Objetivos específicos
- i. Alcance del Manual
- j. Generalidades Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino

- k. Organigrama Alcaldía Municipal en vigencia
- l. Estructura Organizacional de la Dirección de Servicios Municipales
- m. Misión por Departamentos que integran la Dirección de Servicios Municipales
- n. Definición de Políticas Organizacionales
- o. Definición de Políticas de Sistemas de Información
- p. Glosario
- q. Anexos

Una vez que se cuenta con el borrador del manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias; Esta revisión la realizara el Gerente Municipal ,posteriormente validada se la entregara al alcalde para que mediante una exposición de motivo solicite al concejo Municipal su aprobación ;posteriormente la publicación y divulgación sera realizada por el Departamento de Recursos Humanos .

Los servidores Públicos directamente involucrados en el uso de este manual deberán conocer al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

V. Conclusiones

Como resultado obtenido a través de la información recopilada durante este tiempo se puede decir que se cumplió con el objetivo general sobre el diseño de un Manual de Políticas Internas para ser aplicado a los Servidores Públicos de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino, el cual deberá garantizar que se realicen con eficiencia y eficacia las tareas y actividades de los 107 servidores Públicos que integran esta Dirección. Mediante las políticas organizacionales y de sistemas de información que apruebe el Concejo Municipal una vez creado este manual.

Específicamente se conceptualizó los aspectos básicos sobre las Políticas organizacionales definiendo las políticas, manual, organización, desarrollo organizacional, Estructura Orgánica, organigrama, planes, clasificación de los planes y el desempeño laboral. En este capítulo I confirmamos que la utilidad de los manuales de políticas internas radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas.

De igual forma se describió los diferentes tipos de Sistemas de Información que existen definiendo previamente los conceptos de datos y sistemas, diferencias y mención de las actividades básicas de un sistema de información mediante una gráfica; Así mismo que es el sistema informático Pacholi el cual se utiliza en el centro de costo de la Dirección de Servicios

Municipales de La Alcaldía de Ciudad Sandino específicamente en la intendencia del Mercado Municipal

Basados en los antecedentes, caracterización, manuales y fuentes necesarias para la recopilación de datos se presentó en el Tercer capítulo la estructura organizacional y generalidades de de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino específicamente en la Dirección de Servicios Municipales.

En el cuarto capítulo se explicó brevemente lo que es planificación y el diseño o estructura que proponemos para la creación del Manual de Políticas Internas de la Dirección de Servicios Municipales de la Alcaldía de Ciudad Sandino. Cumpliendo de esta manera los objetivos trazados inicialmente para la realización de este documento.

VI Bibliografía

Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino, planificación Institucional, Unidad de Estudios socioeconomicos y estadísticas. (octubre de 2015).

Caracterización Municipal. *Actualización de la Caracterización.*

Centeno, M. (s.f.). *Introducción a los Sistema de Información .*

Definición de la web. (2014). Obtenido de www.definiciondelaweb.com

Enrique, F. (2004). Organización de Empresas. En F. Enrique, *Organización de Empresas* (pág. 79 a 86). McGrawHill.

Gestiopoli. (13 de febrero de 2003). Obtenido de www.gestiopoli.com

Gestiopoli. (19 de febrero de 2003). Obtenido de www.gestiopoli.com

Gonzalez, I. A. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos.*

Gonzalez, I. A. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos.*

Municipal, C. (didiembre de 2014). ORGANIGRAMA . *Organigrama 2015.*

Naciona, A. (15 de diciembre de 1999). Ley 329. *Ley Creadora de los Municipios de Ciudad Sandino y EL crucero.* Managua: Gaceta Diario Ofic.

Nacional, A. (s.f.). Ley 40. *Ley de Municipios.*

Orgallo, C. (s.f.). *Manual de Comunicación;Guía para gestionar el conocimiento y la información.*

Ponce, A. R. (2006). *www.unan.mx*. Obtenido de Formación academica en linea:
fcaenlinea,unam.mx/2006/1231/docs/unidad4

Quintero, E. (s.f.). *Introducción a las tecnicas de Organización y Metodos*.

Robbins, S. P. (s.f.). Desempeño Laboral. En *Fundamentos del comportamiento Laboral* (pág. 42).

Sandino, A. M. (2015). *Manual de Etica de los servidores Publico*.

Sandino, A. M. (2015). Instructivo de Evaluación al desempeño Laboral de los servidores Publicos.

Sandino, A. M. (2015). Manual de cargos y funciones. *estructura organizacional*.

Sandino, A. M. (JUNIO de 2015). Manual de Organización y Funciones . *MOF*.
Ciudad Sandino.

Sandino, C. M. (s.f.). ordenanzas Municipales.

SINACAM. (s.f.). Ley 502. *Carrera Administrativa Municipal*.

Wikipedia. (s.f.). Obtenido de www.wikipedia.org/d.o

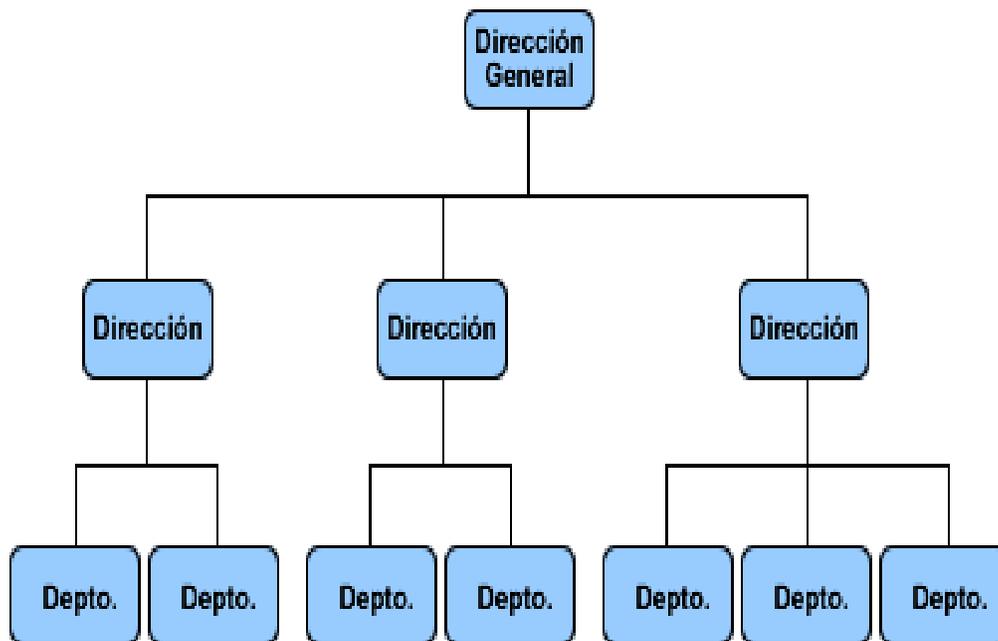
VII. Anexos

Anexo No. 1

Tipos de Organizaciones

- LINEAL:
 - Autoridad lineal o única.
 - Líneas formales de comunicación.
 - Centralización de las decisiones.
 - Aspecto piramidal
- FUNCIONAL:
 - Autoridad funcional o dividida.
 - Línea directa de comunicación.
 - Descentralización de las decisiones.
 - Énfasis en la especialización.
- LÍNEA-STAFF O JERÁRQUICO- CONSULTIVO:
 - Combinación de las dos anteriores.

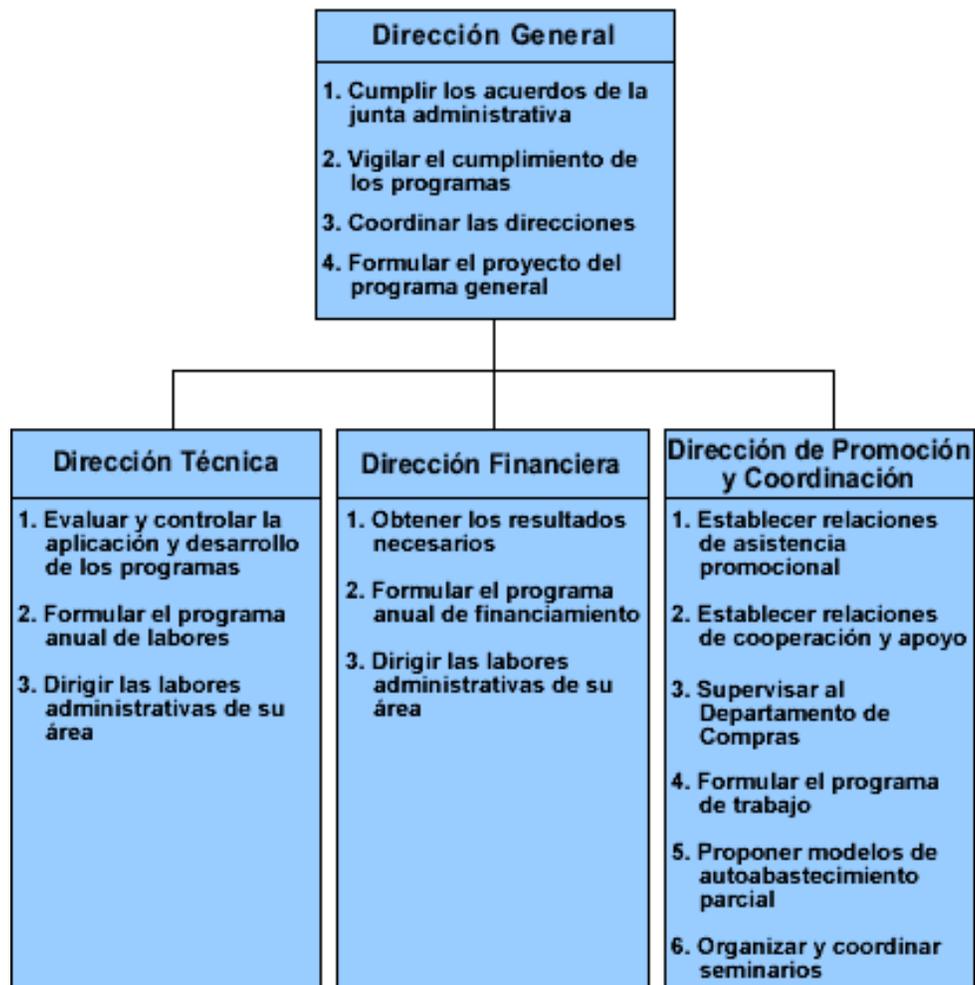
Anexo No. 2
Organigrama por ámbito



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

Anexo No. 3

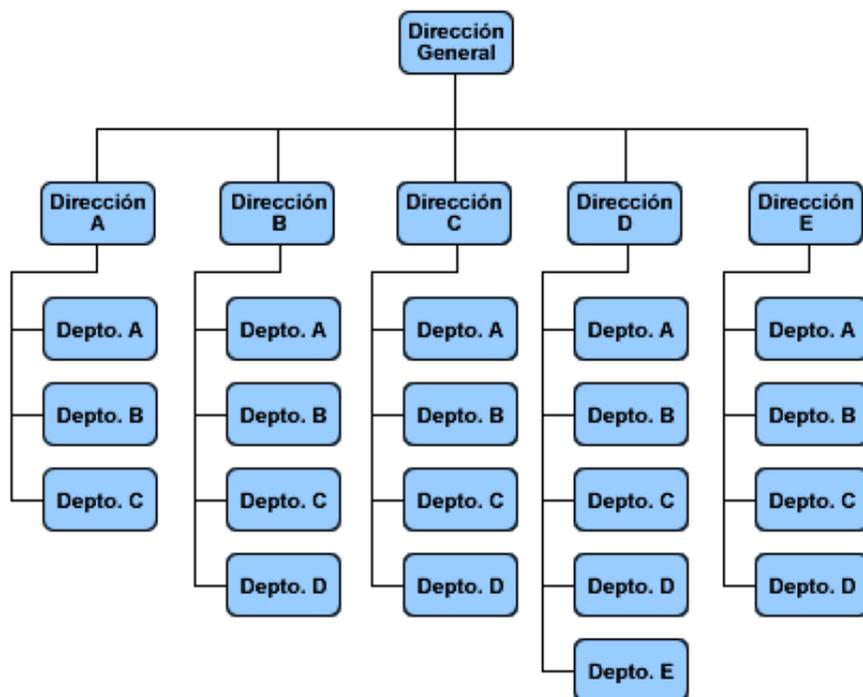
Organigrama por contenido funcional



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

Anexo No. 4

Organigrama disposición grafica



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

Anexo No. 5

Tipos y características de los sistemas de procesamiento de información.

Tipo de sistema.	Usuarios.	Características.
SSG: Sistemas de Soporte Gerencial.	Directivos.	Son sistemas de información a nivel estratégico de una institución, diseñados para dirigir la toma de decisiones estratégicas mediante gráficas y comunicaciones avanzadas.
SSD: Sistemas de soporte a las decisiones.	Profesionales, gerentes de áreas no de línea.	Sistema de cómputos a nivel de administración de la institución, que combinan información y modelos sofisticados de análisis para dar apoyo a la toma semi estructurada y estructurada de decisiones.
SIA: Sistemas de información para la administración.	Gerentes.	Sistemas de cómputo al nivel de administración de la institución, que sirven a las funciones de planeación, control y toma de decisiones, proporcionando informes compilados de rutina y de excepción.
STC: Sistemas de trabajo del conocimiento.	Personal técnico.	Sistemas de información que ayudan a los trabajadores del conocimiento en la creación e integración de nuevos conocimientos para la institución.
SAO: Sistemas de automatización en la oficina.	Empleados.	Sistemas computarizados, como el procesador de textos, correo electrónico y sistemas de programación, que han sido diseñados para incrementar la productividad de los empleados que manejan información en la oficina.
SPO: Sistemas de procesamiento de operaciones.	Personal operativo, supervisores.	Sistemas computarizados que realizan y registran las operaciones diarias de rutina necesarias a la operación de la empresa; dan servicio al nivel operativo de la institución.