



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO:

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE
LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD
URBANA DEL I. MUNICIPIO DE LOJA”

TESIS
OBTENCIÓN
DE
COMERCIAL.

PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL GRADO
DE INGENIERÍA

AUTOR:

Nelson Augusto Salinas Livisaca

DIRECTOR:

Ing. Com. Cesar Gonzales MAE.

LOJA - ECUADOR
2011

CERTIFICACIÓN

Ing. Com. Cesar GonzalesMAE.

CATEDRÁTICO DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Que la presente tesis de grado titulada: **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD URBANA DEL I. MUNICIPIO DE LOJA”**, realizado por el egresado: Nelson Augusto Salinas Livisaca, cumple con los requisitos establecidos por las normas generales para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, tanto en aspectos de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, Julio del 2011

Atentamente.-

Ing. Com. Cesar GonzalezMAE
Director de Tesis

AUTORÍA

Los criterios, definiciones, ideas y opiniones expuestas en el presente trabajo, son de absoluta responsabilidad del autor.

Nelson Augusto Salinas Livisaca

Autor

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Carrera Administración de Empresas, a sus autoridades y docentes por la formación académica brindada, ya que me han convertido en una persona capaz de desenvolverme de mejor manera en la sociedad, y de manera especial dejo constancia de mi gratitud al Ing. Com. Cesar Gonzales, quien en calidad de DIRECTOR, ha colaborado decididamente con su valioso intelecto y experiencia profesional, en los aportes, sugerencias y dirección científica de la investigación.

El Autor

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo lo dedico a Dios que me ha permitido llegar a cumplir esta meta trazada en mi vida, de manera muy especial dedico y agradezco a mi madre y hermanos quienes con su amor y valentía me enseñaron a luchar por lo que quería, a mis hijos quienes han sido mi fuente de inspiración y el motivo más importante para seguir adelante. Y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera contribuyeron para plasmar en realidad mi sueño de ser profesional.

Nelson Augusto Salinas Livisaca

TÍTULO

a) TÍTULO

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD URBANA DEL I. MUNICIPIO DE LOJA”

RESUMEN

b) RESUMEN EN CASTELLANO Y TRADUCIDO AL INGLES

RESUMEN

El presente trabajo de Tesis tiene la finalidad de elaborar un Manual de Funciones y de Procedimientos para el Personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, con el objeto de hacer más eficiente y eficaz a su personal.

Para la presentación de este trabajo de investigación, se tomó en cuenta la Legislación Universitaria y las Normas Generales para la Graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo tanto la presente Tesis de Ingeniería Comercial contiene lo siguiente:

En la Introducción, se hace referencia al problema planteado para ser investigado, las limitaciones en el cumplimiento de los objetivos y una presentación del presente informe final de la investigación.

En la Revisión de Literatura, mediante la técnica de recolección de información secundaria (fichaje) se obtuvo literatura de diferentes fuentes para lograr una categorización adecuada sobre lo investigado.

En materiales y métodos, que describe la aplicación de los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación científica aplicados en

el desarrollo de la investigación; y, una descripción general en cómo se realizó cada una de las partes.

En los resultados, se hace una manifestación de los datos obtenidos presentándolos con claridad mediante la utilización de cuadros y gráficos que inmediatamente son interpretados y relacionados que permitieron inferir generalizaciones para la elaboración de dichos manuales.

En la discusión, se propone el manual de funciones y de procedimientos para la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

En las conclusiones encontramos la síntesis más relevante de los resultados obtenidos del trabajo de investigación; así mismo se plantea las respectivas recomendaciones necesarias para su posterior implementación.

ABSTRACT

The present work of Thesis has the purpose of elaborating a Manual of Functions and of Procedures for the Administrative and Operative Personnel of the Municipal Headquarters of Urban Security of I. Municipality of Loja, in order to making more efficient and more effective to their personnel.

For the presentation of this investigation work, he/she took into account the University Legislation and the General Norms for the Graduation in the National University of Loja, therefore the present Thesis of Commercial Engineering contains the following thing:

In the Introduction, reference is made to the problem outlined to be investigated, the limitations in the execution of the objectives and a presentation of the formless final present of the investigation.

In the Revision of Literature, by means of the technique of gathering of secondary (fichaje) information literature of different sources was obtained to achieve an appropriate categorization on that investigated.

In materials and methods that it describes the application of the different methods, technical and instruments of scientific investigation applied in the

development of the investigation; and, a general description in how each one of the parts was carried out.

In the results, a manifestation of the obtained data is made presenting them with mediating clarity the use of squares and graphics that immediately are interpreted and related that allowed to infer generalizations for the elaboration of these manuals.

In the discussion, he/she intends the manual of functions and of procedures for the Municipal Headquarters of Urban Security of I. Municipality of Loja.

In the conclusions we find the most outstanding synthesis in the obtained results of the investigation work; likewise he/she thinks about the necessary respective recommendations for their later implementation.

INTRODUCCIÓN

c) INTRODUCCIÓN

Hoy en día el cambio constituye la característica básica de la sociedad moderna esto significa que ninguna empresa o institución puede sobrevivir y menos tener éxito sin prestar atención a las variaciones del entorno en el que se desenvuelve. El análisis permanente del entorno constituye el eje de la administración moderna.

Este proyecto de investigación va encaminado a reformar la gestión del talento humano a través de la aplicación de manuales, que permitan una atención eficiente a las personas.

Por ello el propósito fundamental radica en elaborar un Manual de Funciones y de Procedimientos para el Personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, que contiene una temática abordada a través de criterios reales obtenidos por medio de las 237 encuestas aplicadas al personal operativo, una entrevista realizada al Jefe de la Jefatura, una al Jefe del Cuerpo de Bomberos y otra al Jefe de la Policía Municipal.

Con la propuesta del manual de funciones y de procedimientos para el personal administrativo y operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, se obtendrá los resultados esperados, como es ofrecer un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía.

Finalmente, se determinaron las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en base a los resultados obtenidos. Conjuntamente se presenta la bibliografía utilizada y los anexos respectivos que complementan el trabajo, esperando que este sea un aporte sustancial y un incentivo para incrementar y mejorar las relaciones laborales en las instituciones tanto públicas como privadas.

**REVISIÓN
DE LITERATURA**

d) REVISIÓN DE LITERATURA

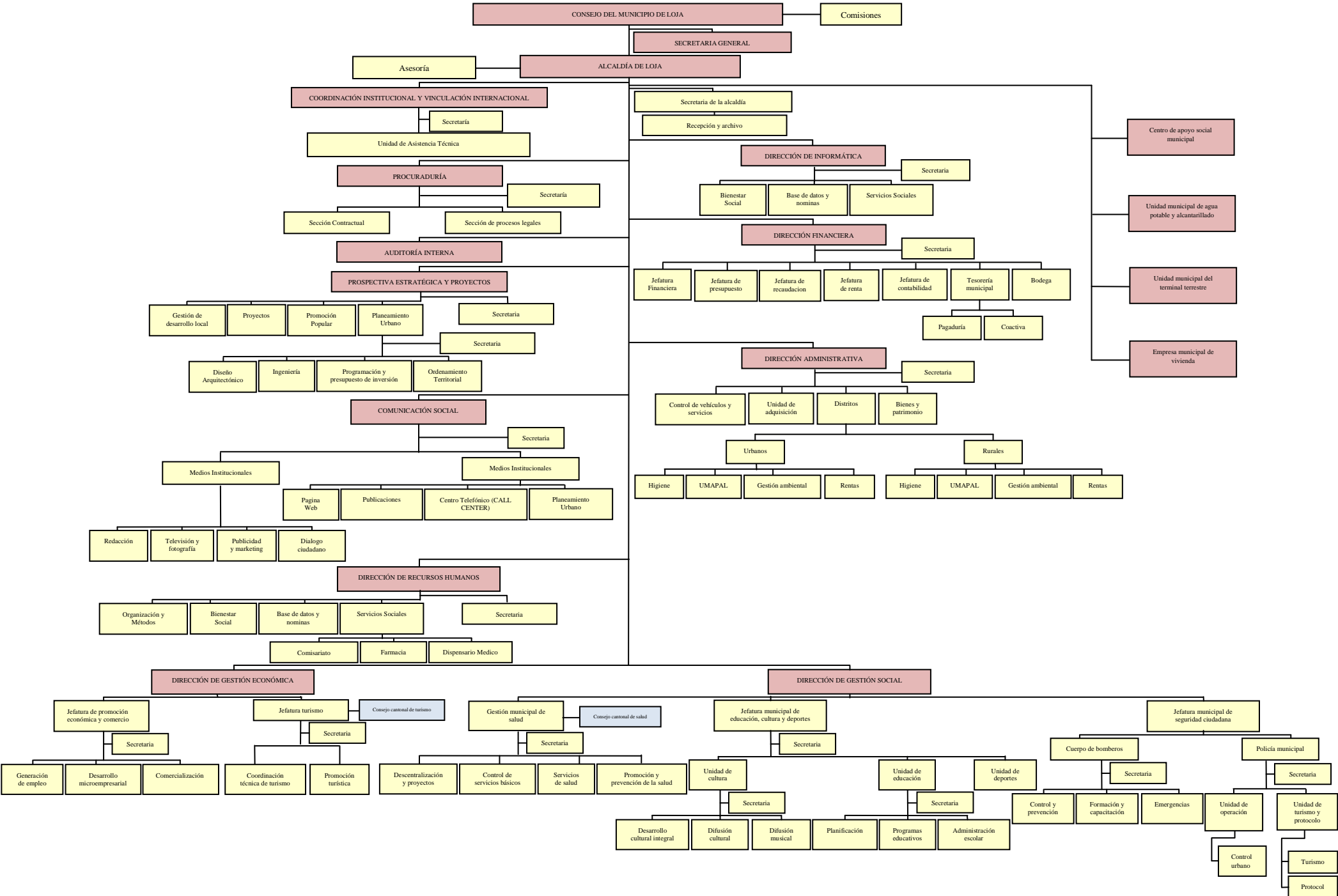
1. MUNICIPIO

“Art. 1.- El Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste está en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción. El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad y parroquias rurales.”¹

Art. 2.- Cada persona constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución de la Ley.

¹ Ley de Régimen Municipal pág. 5

Organigrama estructural del Ilustre Municipio del Cantón Loja



1.1. Jefatura de Seguridad Urbana

Art. 31.- La Jefatura de Seguridad Urbana fue creada el 15 de Junio del 2001, como instancia orgánica del Municipio de Loja, ya que anteriormente se llamaba policía municipal o policía administrativa, es la encargada de aplicar un sistema que garantice el derecho de todo ciudadano a vivir en una ciudad con una alta calidad de vida, cuyas actividades económicas, sociales, culturales y recreacionales, se desarrollen en condiciones adecuadas de seguridad y sin alteración del orden público.

“Art. 32.- La Jefatura Seguridad Urbana para el cumplimiento de sus fines estará constituida por dos secciones: La Policía Municipal y el Cuerpo de Bomberos, cuyos miembros se regirán por igual orden jerárquico y régimen disciplinario”².

Art. 33.- Cada sección tendrá funciones específicas pero los miembros de la Jefatura de Seguridad Urbana asumirán las responsabilidades de ambas secciones cuando exista orden superior o se trate de cumplir la Ley de Ordenanzas Municipales.

Art. 34.- La Jefatura de Seguridad Urbana, de conformidad con las normas que incumben al orden y seguridad de la nación, es parte de la fuerza

² Código Municipal de la Administración pág. 235

pública cantonal y como tal se encarga de cumplir las ordenanzas, reglamentos y disposiciones de las autoridades municipales relacionadas con la seguridad urbana en la jurisdicción del cantón Loja.

Art. 35.- La Jefatura de Seguridad Urbana cooperará con las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional en el cumplimiento de los objetivos de la Fuerza Pública y coordinará sus labores con dichos organismos.

1.1.1. Policía Municipal

Art. 36.- La Policía Municipal tendrá las siguientes funciones específicas sin perjuicio de las demás que le atribuye la Ley de Régimen Municipal, la Ley de Descentralización del Estado y de Participación Social y las Ordenanzas Municipales:

- a)** Controlar que no se arroje basura en la vía pública o en lugares no destinados para el efecto, y, vigilar que los ciudadanos cumplan con el sistema de clasificación y recolección de basura reglamentada por el Municipio.
- b)** Cuidar que en todas las infraestructuras e instalaciones sanitarias se cumplan con las especificaciones determinadas por las autoridades municipales competentes.
- c)** Controlar el ordenamiento y limpieza de los mercados municipales y centros de abasto.

- d)** Vigilar que el expendio de productos se lo realice en condiciones aptas para el consumo humano.
- e)** Participar con la comisaria de Higiene Municipal en el control de los precios, pesas y medidas de los productos de primera necesidad.
- f)** Controlar el cumplimiento de las normas legales vigilantes relacionadas con el expendio y consumo de bebidas alcohólicas.
- g)** Controlar el expendio de alimentos en lugares y condiciones establecidas en el Código de Salud y ordenanzas municipales vigentes.
- h)** Participar con la Comisaria de Ornato en el control y cumplimiento de las normas relacionadas con la planificación y regulación urbana, el ornato de la ciudad y la limpieza de parques, jardines y monumentos.
- i)** Impedir la utilización indebida de la vía pública por parte de vendedores ambulantes, vehículos, materiales de construcción, talleres mecánicos, lavadoras de vehículos, etc.
- j)** Brindar seguridad a los ciudadanos en los espectáculos públicos autorizados que se realicen en la ciudad e impedir las propagandas y espectáculos que se desarrollen contraviniendo las ordenanzas municipales.
- k)** Dar protección a las autoridades municipales y vigilar los bienes de la municipalidad.
- l)** Realizar patrullajes permanentes por la ciudad para observar el cumplimiento de las disposiciones municipales.

- m) Detener a las personas que causen problema en la vía pública o áreas de propiedad municipal y a aquellas que se encuentren deambulando por la ciudad en estado etílico o protagonizando escándalos, y ponerlas a órdenes de las autoridades competentes.
- n) Coadyuvar con la Policía Nacional en el control de las normas de tránsito y transporte emitidas por los organismos competentes.
- o) Controlar el efectivo cumplimiento de las normas relacionadas con la protección del medio ambiente y su no contaminación, emitidas por los organismos competentes.
- p) Las organizaciones barriales legalmente reconocidas por el Municipio podrán contratar personal de seguridad que estará bajo la supervisión y orden jerárquico de la Policía Municipal. El financiamiento de estos cuerpos de seguridad será por cuenta de las organizaciones barriales sin perjuicio de la Policía Municipal coopere en su capacitación y equipamiento.

1.1.2. Cuerpo de Bomberos

Art. 38.- El Cuerpo de Bomberos es el organismo encargado de la planificación, gestión y administración del sistema de defensa contra incendios en el cantón Loja.

Art. 39.- La principales funciones del Cuerpo de Bomberos estarán dirigidas a la prevención e incendios, defensa a las personas y a las

propiedades contra el fuego e inundaciones, rescate y salvamento, prevención pre hospitalaria en caso de emergencias, socorro en catástrofes o en siniestros; y, capacitación a la ciudadanía para prevenir los flagelos.

Art. 40.- Constituyen fuentes de ingresos de la Sección Cuerpo de Bomberos de la Jefaturade Seguridad Urbana de Loja las siguientes:

- a) Los ingresos tributarios y no tributarios expresamente consignados en la Ley de Defensa contra incendios y sus reglamentos, así como los que aprobará el Consejo Cantonal de Loja.
- b) Las donaciones, herencias, legados, etc., que fueron aceptados de acuerdo a la ley.
- c) Las asignaciones que se consideren en el presupuesto del Municipio de Loja para apoyar su desarrollo.
- d) Los ingresos por tasas que se establezcan por concepto de servicios especiales que preste.
- e) Aquellos que en virtud de ley o convenio se le asignare.

1.2. Orden Jerárquico de la Jefatura de Seguridad Urbana

Art. 41.- El Alcalde es el Comandante en Jefe de la Jefaturade Seguridad Urbana. Se reconoce dentro de la Unidad los rangos de oficiales y de tropa, cuyo orden jerárquico es el siguiente:

Oficiales de la Policía Municipal y Cuerpo de Bomberos

- Mayor
- Teniente
- Subteniente

Tropa de la Policía Municipal y Cuerpo de Bomberos

- Sub-oficial
- Sargento primero
- Sargento segundo
- Cabo primero
- Cabo segundo
- Bombero
- Vigilante - bomberil
- Guardia

Art. 42.- Establece se las funciones permanentes de Comandante General de Seguridad Urbana, Subcomandante de la Policía Municipal y Subcomandante del Cuerpo de Bomberos, que serán de libre nombramiento y remoción del Alcalde del cantón, quien procurará tomar en cuenta al personal de mayor rango y antigüedad de la Jefatura de Seguridad Urbana y sus respectivas secciones.

Art. 43.- La oficialidad y tropa en servicio pasivo de las Fuerzas Armadas o la Policía Nacional podrán ser miembros de la Jefatura de Seguridad Urbana con igual grado de jerarquía, siempre y cuando su retiro de la Fuerza Pública no se deba a la aplicación de sanciones disciplinarias atentatorias.

Art. 44.- Para ingresar a la Jefatura de Seguridad Urbana en calidad de policías o bomberos los aspirantes deberán cumplir con los siguientes requisitos: no registrar antecedentes penales, tener como mínimo dieciocho años de edad y como máximo veinticinco, haber aprobado el ciclo básico, haber cumplido el servicio militar obligatorio, aprobar un examen psicológico que determine su equilibrio emocional, aprobar el curso especializado de capacitación en seguridad urbana, y los demás que señalen la Comandancia General de Seguridad Urbana y la Jefatura de Personal Municipal.

Art. 45.- Los miembros de la Jefatura de Seguridad Urbana, para ser promovidos de un grado jerárquico a otro, deberán haber servido ininterrumpidamente por el tiempo de cuatro años en su grado inmediato anterior y no haber sido sancionados por el cometimiento de faltas atentatorias descritas en esta Ordenanza, salvo el caso de meritos especiales o cursos de perfeccionamiento aprobados. Todas las designaciones del grado jerárquico serán realizadas directamente por el Alcalde.

Art. 46.- Los miembros de la Jefatura de Seguridad Urbana podrán ser voluntarios o rentados.

1.2.1. Disposiciones Generales

Art. 47.- El personal de la Jefatura de Seguridad Urbana es considerado como fuerza pública cantonal y se sujetará a lo que dispone la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

Art. 48.- El personal de la Jefatura de Seguridad Urbana se encargará del cumplimiento de la Ley de Defensa contra Incendios y su reglamento en lo aplicable.

Art. 49.- Constituye Patrimonio del Cuerpo de Bomberos todos los bienes muebles e inmuebles sobre los cuales tuvo dominio hasta la fecha de expedición del Derecho Ejecutivo N° 1615 del 20 de noviembre del 2000, publicado en el registro oficial N°217 del 4 de diciembre del mismo año.

Art. 50.- El juzgamiento de las contravenciones establecidas en la Ley de Defensa contra Incendios corresponderá a los comisarios municipales, de acuerdo al procedimiento establecido en la propia Ley y su Reglamento.

Art. 51.- El Comandante General de Seguridad Urbana será el Jefe Cantonal del Cuerpo de Bomberos y ejercerá sus funciones dentro del

marco normativo de la Ley de defensa contra Incendios y su reglamento en lo aplicable.

Art. 52.- Para la Administración y con la finalidad de desconcentrar financieramente el Cuerpo de Bomberos se le dotará de una cuenta rotativa de pagos, que será regulada a través de los reglamentos internos para manejo de Fondos Rotativos, Cajas Chicas y Cuentas Rotativas de Pagos. La Dirección Financiera vigilará la correcta utilización de los fondos asignados.

Art. 53.- Quedan derogadas la Ordenanza que determina la estructura jerárquica, funciones y el régimen disciplinario de la Policía Municipal y todas las normas anteriores que se opongan total o parcialmente a la presente ordenanza del Reglamento Orgánico Funcional de la Municipalidad de Loja.

2. TALENTO HUMANO

“La Administración del Talento Humano es parte de las ciencias administrativas, con énfasis tanto social como humano, la cual debe contribuir a la productividad de las organizaciones a través del crecimiento personal y profesional de los colaboradores de la entidad”.³

³ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS, William B. Werther, Jr. Keith Davis

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

2.1. Importancia de la administración del Talento Humano

La Administración del Talento Humano se refiere a las actividades que una organización lleva a cabo para utilizar sus recursos humanos de manera efectiva, estas actividades incluyen determinar la estrategia del talento humano de la empresa, la contratación, la evaluación del desempeño, el desarrollo administrativo, la remuneración y las relaciones humanas. No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes, tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

2.2. Concepto de cargos

Cuando se pretende saber qué función cumple una persona en la organización, se pregunta cuál es el cargo que desempeña; así se sabe que hace en la organización, cual es su importancia y el nivel jerárquico que ocupa. Para la organización, el cargo es la base de la aplicación de

las personas en las tareas organizacionales; para la persona, el cargo constituye una de las mayores fuentes de expectativas y de motivación en la organización, estableciendo otro concepto podemos decir que es una Jefatura de la organización y consta de un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. A través de los cargos la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, ayudada por determinadas estrategias, los cargos también permiten ejecutar tareas en la organización para conseguir determinados objetivos individuales; los cargos representan la intersección entre la organización y las personas que trabajan en ella.

“El cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa”⁴.

2.3. Descripción y análisis de cargos o puestos.

“Para comenzar se podría definir el cargo como la agrupación de todas aquellas actividades realizadas por un solo empleado que ocupen un lugar específico dentro del organigrama de la empresa.”⁵

⁴ REYES PONCE, Agustín, Administración de Personal: Relaciones Humanas. México. Ed. Limusa.

⁵Gama, Elba. (1992): Bases para el Análisis de Puestos. México Editorial Trillas.

Se podría decir entonces que la descripción de cargo no es más que enumerar detalladamente las tareas y responsabilidades que conforman al mismo y de esta manera diferenciar un cargo de los otros.

Esta descripción debe incluir:

1. Cuando hace el ocupante estas funciones.
2. Porque el ocupante hace dichas funciones (objetivo).
3. Como hace el ocupante sus funciones.

Justo después de la descripción de cargo viene el análisis de puesto el cual podríamos definir como la especificación de las cualidades que debe tener el factor externo al cargo como tal. Es por esto que se le denominan factores extrínsecos, los cuales están formados básicamente por el perfil con el que deberá cumplir el futuro ocupante.

Este análisis debe incluir:

1. Requisitos Intelectuales
2. Requisitos Físicos
3. Responsabilidades Implícitas
4. Condiciones de Trabajo

Entonces Podemos decir que la descripción de cargo y el análisis de cargo son la base fundamental de cualquiera de los trabajos que se realizarán en RRHH, ya que tanto la descripción como el análisis nos

pueden servir de gran ayuda o guía para todas las etapas posteriores dentro de los procesos que cumplirá, como lo son el reclutamiento y selección, la capacitación, la administración de sueldos, higiene y seguridad, entre otras.

3. MANUAL DE FUNCIONES

“Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una organización. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la empresa. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aun de una misma sección”⁶.

Aunque el manual de funciones es bastante conocido, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica en una empresa sino se combina con una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso. Este corresponde a un documento que se divide en los siguientes aspectos:

⁶Werther, William B. Jr. Administración de personal y recursos humanos. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw-Hill.

Descripción básica del cargo:El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

Objetivo estratégico del cargo: Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa. En este punto se debe recalcar que la definición del objetivo debe ser concreta y que globalice en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.

Funciones básicas: En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo. Cuando las funciones se describen de una manera tan genérica, se termina describiendo los deseos idealistas del jefe del empleado, generando una incertidumbre en la interpretación de las funciones que finalmente se puede reflejar en evaluaciones subjetivas del empleado.

Si un grupo de funciones y responsabilidades descritas para un empleado están bien redactadas y ajustadas a la realidad, una consiente autoevaluación del empleado debe coincidir con la evaluación del jefe o al menos estar muy cercana, con esto se debe concluir que la descripción de las funciones y responsabilidades deben ser una herramienta que

ayude también a los jefes a realizar una evaluación adecuada y objetiva que no tenga nada que ver con prejuicios personales, es muy importante incluir dentro de la lista responsabilidades, el nivel de autorización y responsabilidad presupuestal de su cargo, si lo tiene. No deben quedar dudas para el funcionario hasta donde va su responsabilidad y su autonomía tanto presupuestal como administrativa.

Personal relacionado con el cargo: En este ítem se parte de la ubicación del cargo dentro del organigrama de la empresa para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas. Esta parte del formato también le permite al trabajador conocer la compañía y le da un panorama global del movimiento de la empresa entre sus diferentes secciones.

Perfil del Cargo: “En este punto de la descripción del cargo, se refiere a cuál sería el perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo. Se debe aclarar con respecto a la descripción del perfil de cargo que este se requiere para poder realizar una adecuada selección de personal.

Si bien es cierto que es muy difícil encontrar un empleado que cumpla a cabalidad con el perfil óptimo establecido para un cargo, esto si nos

puede servir de base para seleccionar el aspirante más adecuado en el proceso de selección”⁷.

Adicionalmente, después de conseguir el empleado más adecuado para el cargo, al cruzar el perfil óptimo establecido con las características del empleado contratado (relación hombre – cargo), se puede organizar el programa de desarrollo individual del funcionario, esto en miras de terminar de adecuar al empleado con su cargo.

4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información

⁷Agustín Reyes Ponce (1971). Administración de Personal.

básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Utilidad

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto, sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, interviene en la consulta de todo el personal, que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación, aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que

deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

MATERIALES Y MÉTODOS

e) MATERIALES Y MÉTODOS

1. MATERIALES.

Para realizar esta investigación se utilizaron materiales de oficina, bibliográfico, internet, una herramienta muy útil como la computadora, así como dispositivos de almacenamiento de información.

2. MÉTODOS

- **Método Científico:** Este método es un procedimiento ordenado y lógico que permitió la recolección de conceptos, principios, definiciones, leyes y normas generales acerca del Recurso Humano en especial del personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.
- **Método Histórico:** Método que me ayudó a exponer y analizar los hechos y acontecimientos suscitados en el pasado en el I. Municipio de Loja; permitiendo investigar la estructura organizacional y administrativa de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.
- **Método Sintético:** Este método me ayudó a generalizar cada uno de los elementos del problema con el fin de formular conclusiones y

recomendaciones que sean tomadas en cuenta por el jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

- **Método Inductivo:** Se empleó para en base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, establecer generalizaciones que corroboren la necesidad de elaborar un manual de funciones y de procedimientos para el Personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

3. TÉCNICAS

- **Técnica Bibliográfica:** Esta técnica me ayudó a la recopilación bibliográfica de conceptos, leyes y principios generales acerca del tema propuesto.
- **Encuesta:** Para la presente investigación se aplicó una encuesta al personal operativo (185 Policías Municipales y 52 Bomberos), de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.
- **Entrevista:** Una vez diseñado el cuestionario de preguntas se procedió a entrevistar al Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, al Jefe de la Policía Municipal y al Jefe de Cuerpo de Bomberos con la finalidad de conocer si la

jefaturacuenta con un manual de funciones y de procedimientos para el personal Operativo.

4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según datos proporcionados por la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, hasta el 3 de enero del 2011 se registran 185 policías municipales y 52 bomberos, dando un total de 237 personas a encuestar.

RESULTADOS

f) RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD URBANA DEL I. MUNICIPIO DE LOJA

(LICENCIADO BORIS EGUIGUREN).

1. ¿Tiene usted título profesional otorgado por una entidad superior?

Sí, soy Licenciado en artes y exposición en teoría musical, pero además tengo cursos de seguridad ciudadana y control social. Los que me facultan para desempeñarme en este tipo de puestos.

2. ¿Qué función o cargo tiene usted dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

Soy jefe de esta jefatura.

3. ¿La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana cuenta con un manual de funciones?

Si hay uno pero esta desactualizado y nunca se lo aplicado, solo nos basamos en el Orgánico – Funcional del Municipio.

4. ¿La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana cuenta con un

manual de procedimientos?

Actualmente la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana cuenta con un manual de procedimientos.

5. ¿Considera usted que el cargo que ocupa está acorde a sus conocimientos y aptitudes?

Sí, está acorde a mis conocimientos, además tengo experiencia en este tipo de puestos; a medida que ha ido pasando el tiempo y dentro de mi vida profesional he participado en algunos cursos que me han sido muy útiles para hoy desenvolverme en tan importante puesto.

6. ¿Conoce sus deberes y derechos según el cargo que ocupa en la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

Si, por supuesto.

7. ¿Cómo considera la remuneración que percibe en su trabajo?

La considero mala, no estoy de acuerdo, por el grado de responsabilidad que tengo dentro de esta Jefatura, no se pagan ni se compensan las horas extras, se trabaja días no laborables y no son reconocidas esas horas, ya que tengo que estar al tanto de cualquier situación de emergencia que se presente en fines de semana y feriados.

8. ¿Usted tiene estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

No, porque esta clase de puestos son de libre remoción y solamente hay que esperar cualquier orden del señor Alcalde, para poder seguir o salir del puesto.

9. ¿Capacita al personal que está a su cargo?

Si, ya que actualmente he solicitado y ordenado que se dicten cursos de seguridad y prevención de cualquier tipo de emergencia, tanto para el departamento de bomberos, como para el departamento de la policía municipal.

10. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Si, en mi tiempo de trabajo y servicio me encuentro en constante dialogo con el personal a mi cargo, les doy la debida confianza para que ellos me comuniquen cualquier novedad.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL I. MUNICIPIO DE LOJA

(MAYOR LUIS SANTOS)

1. ¿Tiene usted título profesional otorgado por una entidad superior?

Sí, soy Abogado en Derecho, el título me fue otorgado por la Universidad Nacional de Loja.

2. ¿Qué función o cargo tiene usted dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

Me desempeño como Comandante del Cuerpo de Bomberos, o en otras palabras como Jefe del Cuerpo de Bomberos.

3. ¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con un manual de funciones?

No, actualmente he podido constatar que hay uno en el Orgánico – Funcional del Municipio, pero este se encuentra desactualizado, y no se lo aplica al personal.

4. ¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con un manual de procedimientos?

Por el momento no, esperamos que a medida que pase el tiempo

puedaelaboraseuno.

5. ¿Considera usted que el cargo que ocupa está acorde a sus conocimientos y aptitudes?

Sí, cuento con la experiencia que he adquiriendo en mis 32 años de servicio, ya que empecé como bombero y a medida que ha ido pasando el tiempo me he superado y capacitado para ocupar el puesto de Jefe del Cuerpo de Bomberos.

6. ¿Conoce sus deberes y derechos según el cargo que ocupa en su departamento?

Sí, y ahora que soy abogado mucho más.

7. ¿Cómo considera la remuneración que percibe en su trabajo?

Regular, ya que todavía la institución no se me paga el sueldo como Jefe del Cuerpo de Bomberos.

8. ¿Usted tiene estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

Sí, ya que en la actualidad me encuentro con nombramiento; pero eso no significa que siempre voy a estar como Jefe del Cuerpo de Bomberos, me pueden cambiar a cualquier otro departamento dentro del Municipio de Loja, eso depende estrictamente del señor Alcalde.

9. ¿En el departamento que usted dirige capacita al personal?

Sí, el personal que está a mi cargo tiene que estar capacitado, porque cuando se presenta alguna emergencia este tiene que responder oportuna y verazmente.

10.¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Sí, debido a que nuestro trabajo se lo realiza siempre en equipo, por cual necesito conocer a cada uno de ellos por sus destrezas, habilidades y aptitudes en el desempeño de sus funciones.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE LA POLICÍA MUNICIPAL DEL I. MUNICIPIO DE LOJA

(TENIENTE MANUEL TOLEDO CUEVA)

1. ¿Tiene usted título profesional otorgado por una entidad superior?

Si, poseo una Tecnología en Computación y he servido tres años en la Fuerza Área Ecuatoriana (FAE), y es por esta razón que se me ha tomado en cuenta para estar al frente del departamento de la Policía Municipal, puesto que tengo los conocimientos necesarios y la capacidad para dirigir dicho departamento.

2. ¿Qué función o cargo tiene usted dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

Estoy por el momento como Jefe de la Policía Municipal, hasta que el Señor Alcalde así lo disponga u a su vez posesione a otro persona, ya que mi cargo es de libre remoción por encontrarme con nombramiento.

3. ¿La Policía Municipal cuenta con un manual de funciones?

Sí, pero esta desactualizado y no se lo ha aplicado hasta la presente fecha al personal del departamento; ya sea por falta de conocimientos o por un pequeño descuido.

4. ¿La Policía Municipal cuenta con un manual de procedimientos?

No, ya que hasta el momento el departamento solo cuenta con un manual de funciones.

5. ¿Considera usted que el cargo que ocupa está acorde a sus conocimientos y aptitudes?

Si, por la experiencia que he tenido como cadete en la Fuerza Área Ecuatoriana (FAE) por el lapso de tres años, ahí aprendí normas de disciplina y formación militar; y en el año de 2002 ingrese a la Policía Municipal y a medida que ha ido pasando el tiempo, he ido creando experiencia de cómo se debe dirigir al personal. Es por esto que he sido tomado en cuenta para administrar el departamento de la Policía Municipal.

6. ¿Conoce sus deberes y derechos según el cargo que ocupa en su departamento?

Lógico, ya que para ocupar mi cargo debo prepararme intelectualmente para no caer en errores por falta de conocimiento.

7. ¿Cómo considera la remuneración que percibe en su trabajo?

Buena, ya que con la misma puedo sustentar a mi familia (mujer e hijos), y así mismo recibo todos los beneficios de Ley.

8. ¿Usted tiene estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

Por el momento si, actualmente me encuentro con nombramiento pero

esto no me da una seguridad total, ya que puedo ser removido de mi puesto porque son de libre remoción y bajo la tutela del señor Alcalde.

9. ¿En el departamento que usted dirige capacita al personal?

Si, por el momento se ha procedido a dictar charlas en temas relacionados a relaciones humanas, turismo, higiene y seguridad ciudadana, esta última ha sido dictada por la Policía Nacional.

10. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Claro, ya que mantengo reuniones constantemente con el personal para poder analizar problemas que se suscitan dentro del horario de trabajo y así mismo tratar de darles una pronta solución. Trato de ser un Jefe de puertas abiertas en las que me gusta colaborar y así mismo que me colaboren tanto el personal a mi cargo como de otros departamentos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA JEFATURA MUNICIPALDE SEGURIDAD URBANA DEL I. MUNICIPIO DE LOJA.

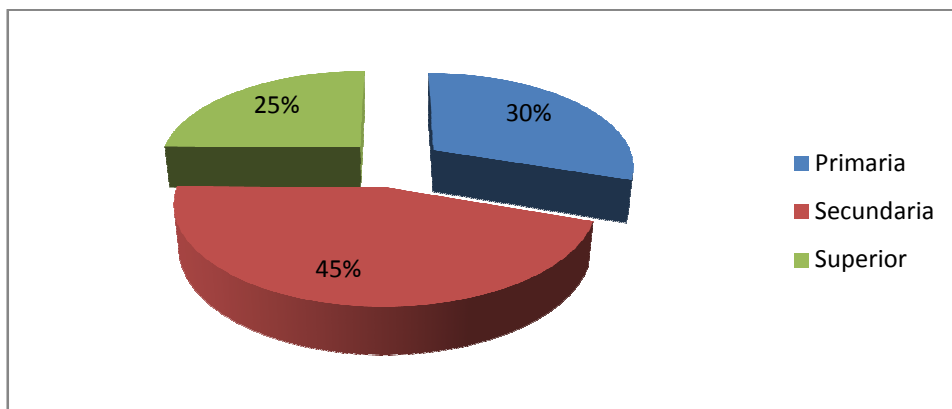
1. ¿Qué nivel de instrucción tiene usted?

CUADRO N°2

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Primaria | 71 | 30% |
| Secundaria | 107 | 45% |
| Superior | 59 | 25% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°1



Análisis e interpretación: Del total de personas encuestadas, el 45% que corresponde a 107 personas tienen estudios secundarios, el 30% que representa a 71 personas, tienen estudios primarios; mientras que el 25% restante que corresponde a 59 personas tienen estudios superiores. Esto significa que la mayoría cuenta con nivel de instrucción alto.

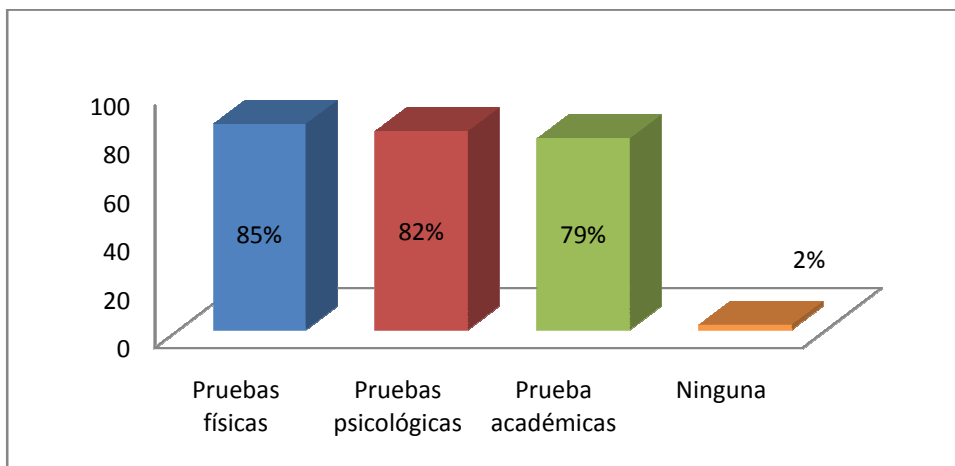
2. ¿Qué requisitos tuvo que cumplir para ingresar a su lugar de trabajo?

CUADRO N°3

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| Pruebas físicas | 201 | 85% |
| Pruebas psicológicas | 194 | 82% |
| Prueba académicas | 187 | 79% |
| Ninguna | 5 | 2% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°2



Análisis e interpretación: Considerando que esta pregunta es de opción múltiple, determinamos que el 85% del personal para ingresar, ha tenido que realizar pruebas físicas, el 82% pruebas psicológicas, el 79% pruebas académicas, mientras que el 2% restante no ha realizado ningún tipo de prueba. Esto significa que la mayor parte del personal que está dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbanacumple con los requisitos que exige dicha jefatura para realizar las funciones de seguridad.

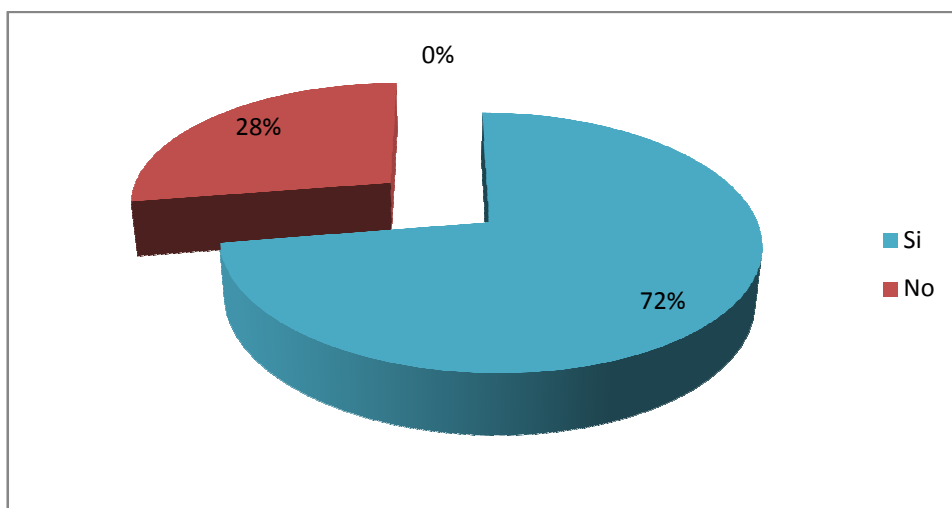
3. ¿Cree usted que el cargo que ocupa esta acorde a sus conocimientos y aptitudes?

CUADRO N°4

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 171 | 72% |
| No | 66 | 28% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°3



Análisis e interpretación: Del total de personas encuestadas, el 72% manifiesta que el cargo que ocupa esta acorde a sus conocimientos y aptitudes, mientras que el 28% restante alega que no. Lo que nos da a entender que la mayoría se encuentra conforme en su puesto de trabajo, y la minoría no, porque ellos cuentan con un título profesional y les gustaría que se los vea como tal.

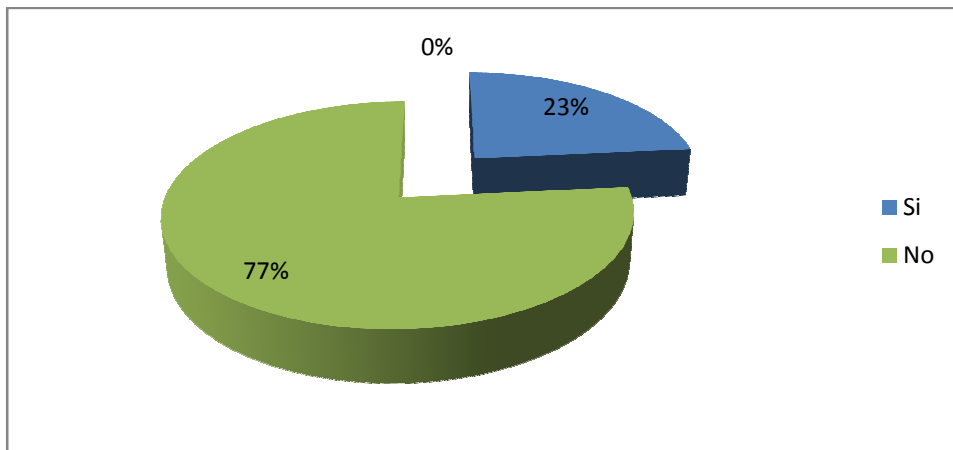
4. ¿Tiene conocimiento acerca de sus deberes y derechos en el puesto que ocupa?

CUADRO N°5

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 55 | 23% |
| No | 182 | 77% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°4



Análisis e interpretación: Con respecto a esta pregunta el 77% de las personas encuestadas manifiestan que no tiene conocimiento acerca de sus deberes y derechos dentro de la Jefatura, mientras que el 23% restante responde que si, ya que ellos se han dedicado a la tarea de informarse sobre esta temática. En conclusión se puede decir que la institución no informa a su personal sobre los deberes que tienen que cumplir y sobre los derechos a los que tienen que acceder.

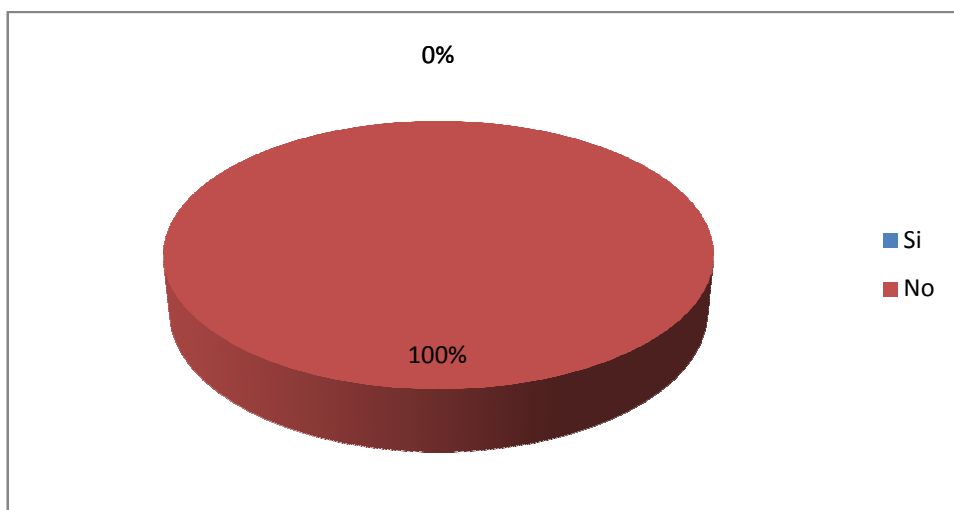
5. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo le otorgaron un manual de funciones?

CUADRO N°6

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 237 | 100% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°5



Análisis e interpretación: Del total de personas encuestadas, el 100% manifiesta que al ingresar a su puesto de trabajo no le han otorgado un manual de funciones. Esto nos quiere decir que en la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana sus directivos no se preocupan por indicar a sus empleados sobre las funciones que tienen que cumplir en el cargo que ocupan, lo que provoca confusiones.

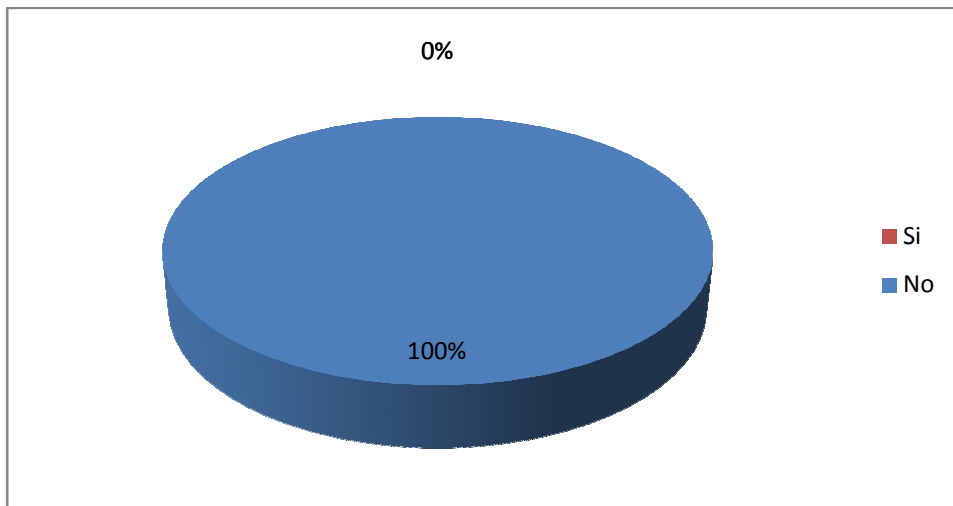
6. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo le otorgaron un manual de procedimientos?

CUADRO N°7

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 237 | 100% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°6



Análisis e interpretación: Con respecto a esta pregunta, el 100% manifiesta que al ingresar a su puesto de trabajo no le han otorgado un manual de procedimientos. Esto nos quiere decir que en la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana sus directivos no se preocupan por indicar a sus empleados sobre las actividades que deben seguir en la realización de las funciones.

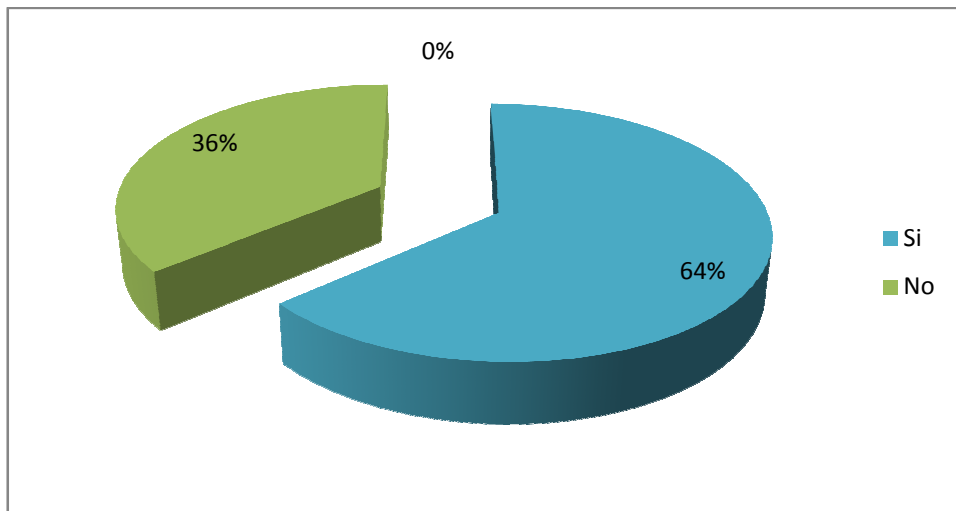
7. ¿Conoce el Reglamento Interno de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

CUADRO N°8

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 152 | 64% |
| No | 85 | 36% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°7



Análisis e interpretación: De acuerdo a esta pregunta, el 64% manifiesta que si conoce el Reglamento Interno de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana, mientras que el 36% restante manifiesta que no. En conclusión se puede decir que la mayor parte del personal conoce el reglamento interno de la institución, en especial de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.

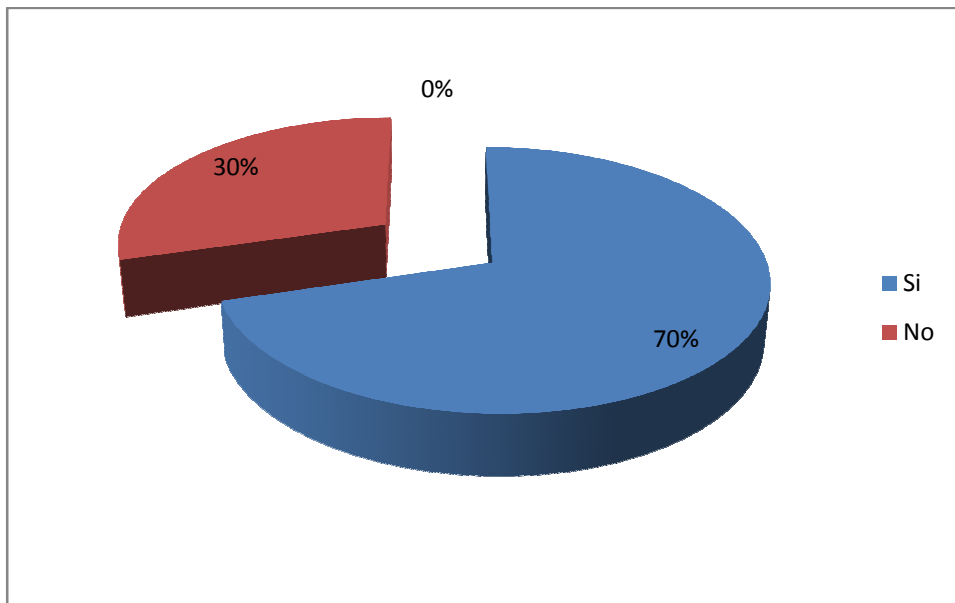
8. ¿Está usted de acuerdo con la remuneración que percibe en su trabajo?

CUADRO N°9

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 166 | 70% |
| No | 71 | 30% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°8



Análisis e interpretación: Con respecto a esta pregunta, el 70% manifiesta que si está de acuerdo con la remuneración que perciben, mientras que el 30% restante responde que no. Esto quiere decir que un gran porcentaje de las personas encuestadas se encuentran conformes con la remuneración que perciben por su trabajo.

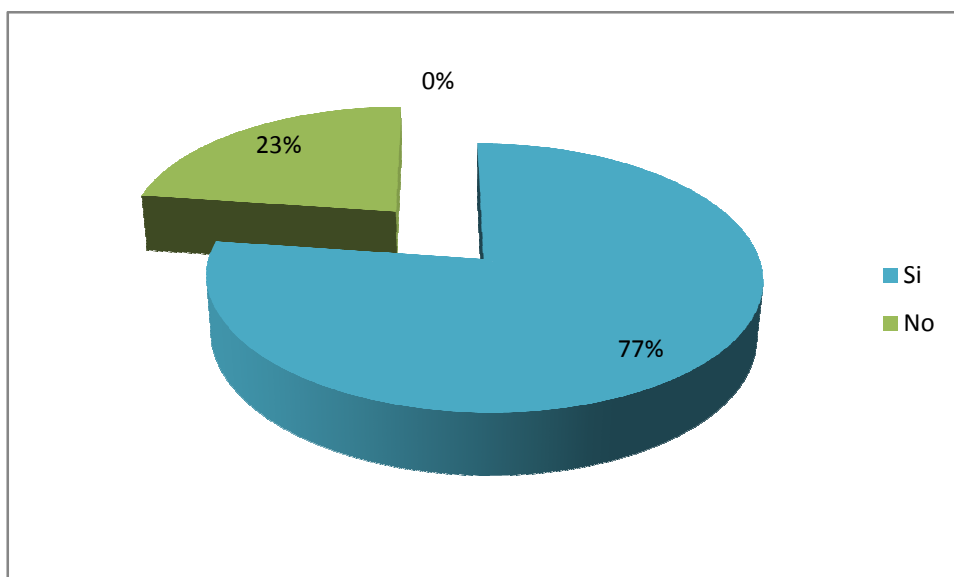
9. ¿Tiene usted estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

CUADRO N°10

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 182 | 77% |
| No | 55 | 23% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°9



Análisis e interpretación: Del total de personas encuestadas, el 77% responde que sí cuenta con estabilidad y seguridad laboral, ya que tienen nombramiento, aunque pueden ser cambiados a otros puestos de trabajo; mientras que el 23% restante manifiesta que no, porque ellos solo tienen firmado un contrato de trabajo para un periodo de tiempo establecido.

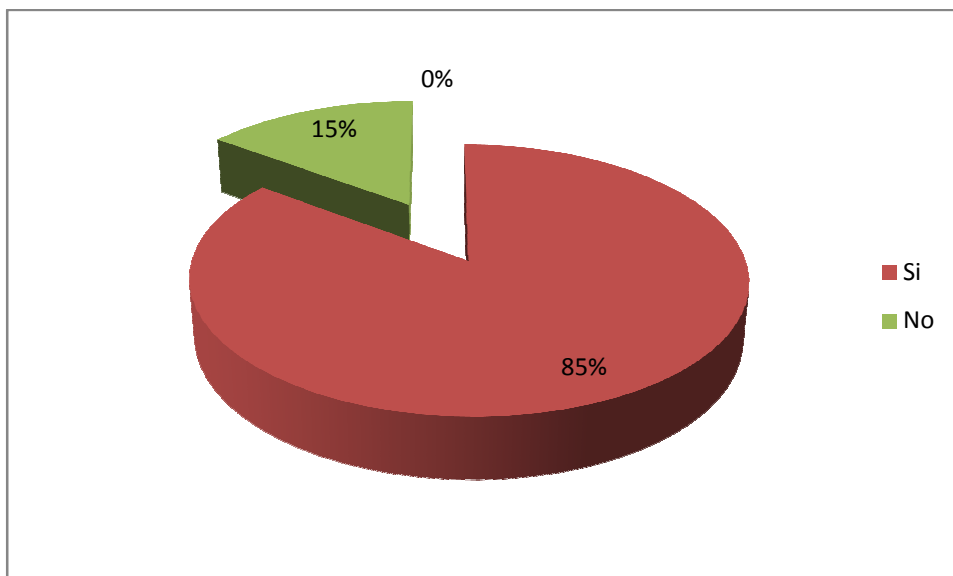
10.¿Recibe capacitación para el buen desempeño de sus funciones?

CUADRO N°11

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 201 | 85% |
| No | 36 | 15% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°10



Análisis e interpretación: Del 100% de personas encuestadas, el 85% manifiesta que si recibe capacitación en temas relacionados a seguridad, recursos humanos, emergencias, etc., mientras que el 15% restante responde que no recibe capacitación. Esto nos quiere decir que los directivos de institución si se preocupan por capacitar a su personal.

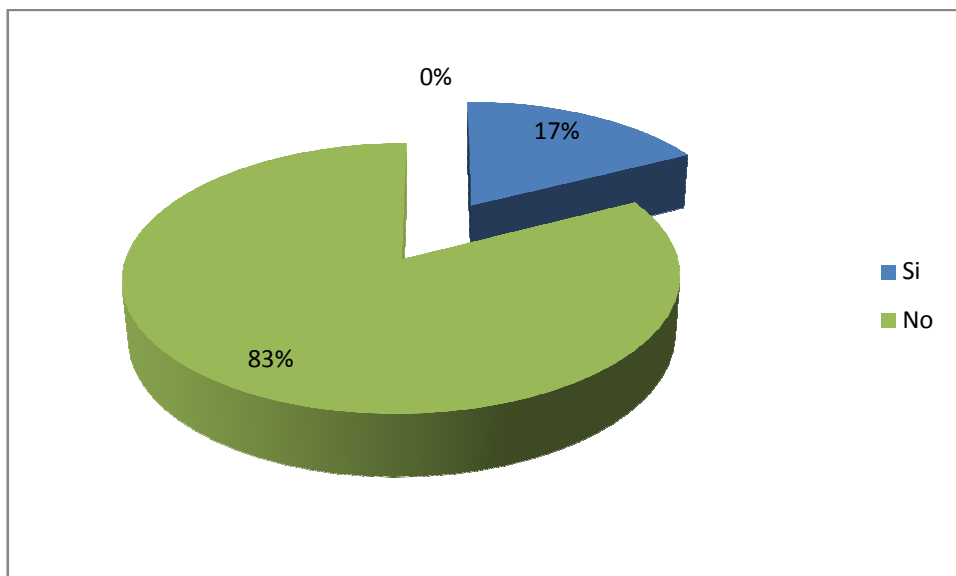
11. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

CUADRO N°12

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 40 | 17% |
| No | 197 | 83% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°11



Análisis e interpretación: Con respecto a esta pregunta el 83% manifiesta que no conoce a todos sus compañeros de trabajo, ni mantiene una relación de compañerismo; mientras que el 17% restante indica que si conoce y mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

12. ¿Se garantiza en la institución un buen ambiente de trabajo?

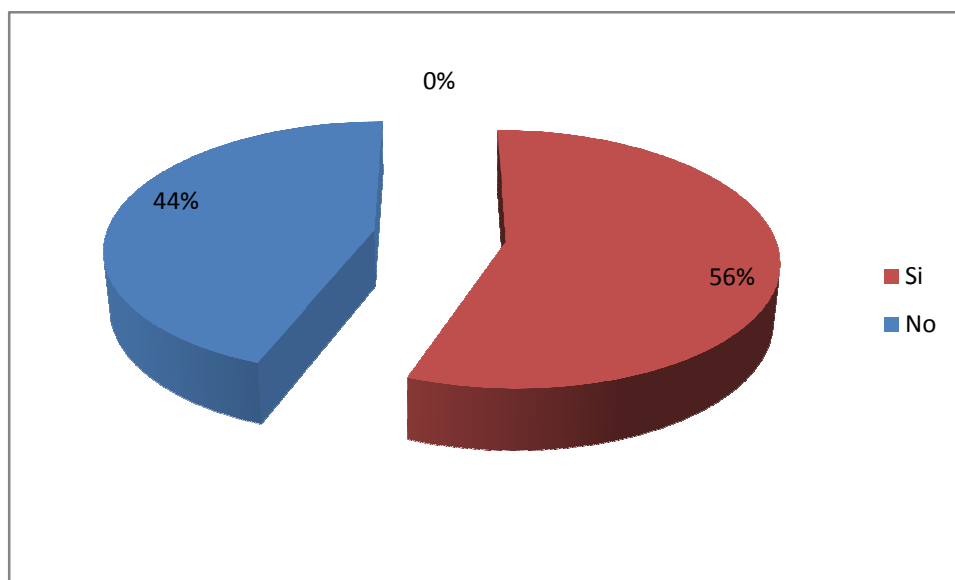
CUADRO N°13

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 133 | 56% |
| No | 104 | 44% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: El Autor

GRAFICO N°12



Análisis e interpretación: Del total de personas encuestadas, el 56% manifiesta que en la institución si se garantiza un buen ambiente de trabajo, mientras que el 44% restante dice que no. Esto nos da a entender que más de la mitad de personas encuestadas si se encuentran conformes con su puesto de trabajo.

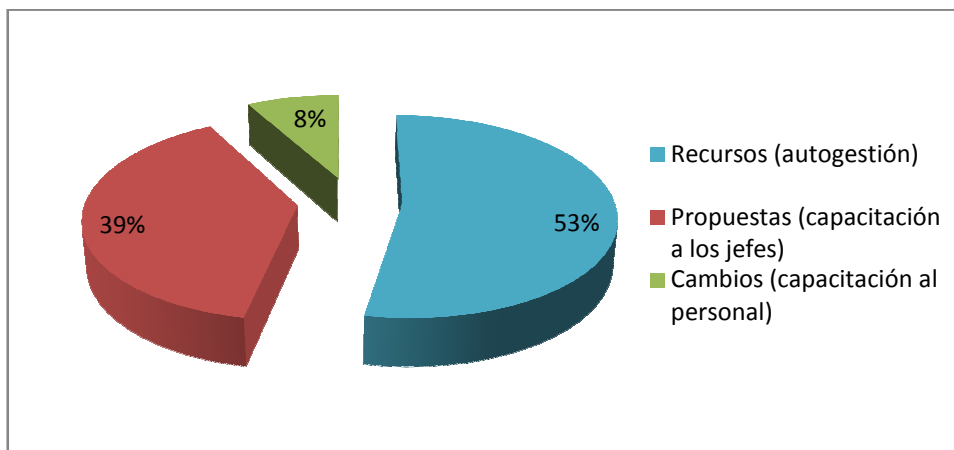
13. ¿Si en sus manos estaría el mejoramiento de la institución cómo lo haría? ¿Qué métodos tomaría?

CUADRO N°14

| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Recursos (autogestión) | 126 | 53% |
| Propuestas (capacitación a los jefes) | 92 | 39% |
| Cambios (capacitación al personal) | 19 | 8% |
| TOTAL | 237 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: El Autor

GRAFICO N°13



Análisis e interpretación: De acuerdo a esta pregunta, el 53% de las personas encuestadas manifiestas que para mejorar la institución el método que tomarían es recursos (autogestión), realizarían actividades para mejorar la imagen de la Jefatura, el 39% propuestas (capacitación a los jefes), mientras que el 8% restante cambios (capacitación al personal), para de esta manera ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente y eficaz.

DISCUSIÓN

g) DISCUSIÓN

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD URBANA

1. Niveles Jerárquicos

Los niveles jerárquicos lo conforman el conjunto de organismos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posee, independientemente de las funciones que realicen.

Nivel Legislativo: Representa la primera autoridad de la institución lo constituye el Consejo del Municipio de Loja cuya función es la de legislar sobre la política que debe seguir la empresa, normar procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas y resoluciones.

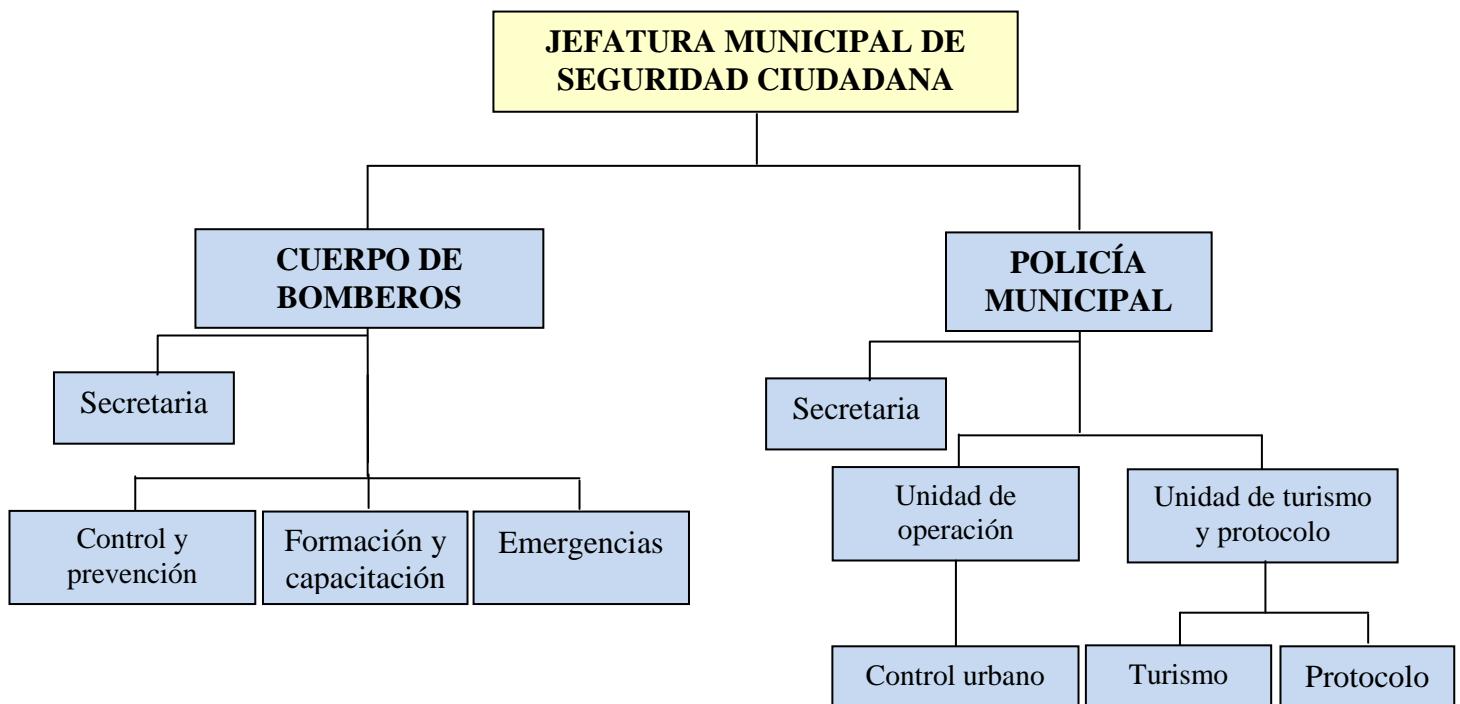
Nivel Ejecutivo: Es el segundo nivel de autoridad y lo constituye el jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana, este nivel toma decisiones, sobre políticas generales y sobre las actividades básicas, ejerciendo la autoridad para su fiel cumplimiento.

Nivel Operativo: Está integrado por el Cuerpo de Bomberos y Policía Municipal, son los responsables directos de ejecutar las actividades dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.

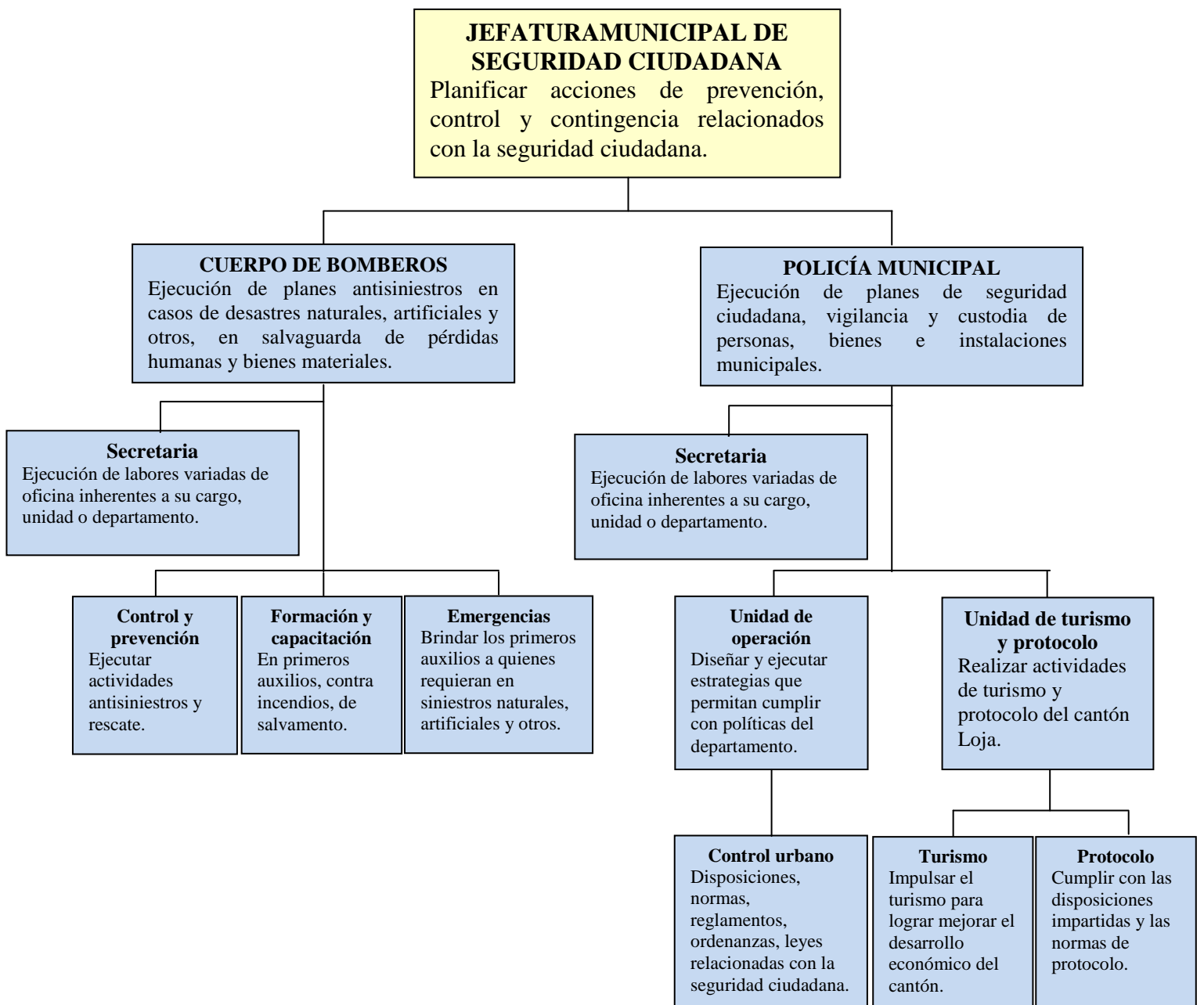
2. Organigramas

Es la representación gráfica de la estructura organizativa, es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme acerca de una Organización o Institución. A continuación se detalla los organigramas de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.

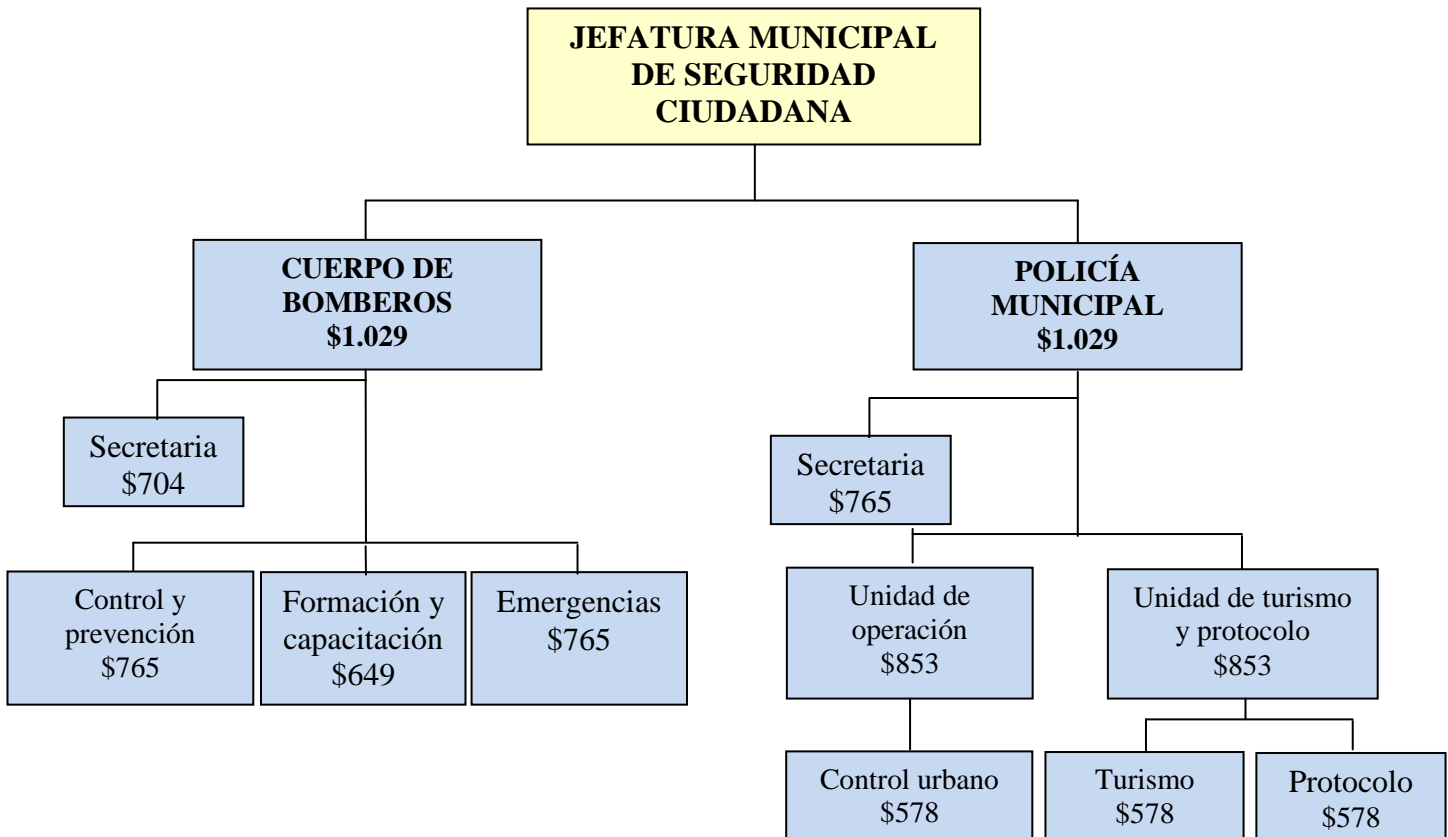
Organigrama Estructural: En él se representa la estructura administrativa de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y la naturaleza lineal de cada departamento.



Organigrama Funcional: Figuran las funciones que deben desempeñar cada uno de los departamentos de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.



Organigrama Posicional: Especifica los sueldos y salarios que percibe cada uno de los integrantes de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.



3. Manual de Funciones

Código: 01

Título del puesto: Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Ciudadana

Naturaleza del puesto: Brindar seguridad a la ciudadanía, mediante acciones de prevención y mitigación a los efectos de los fenómenos naturales o de aquellos provocados por el hombre, trabajados sobre la base de planes y programas de protección tendientes a preservar el orden, la seguridad y la tranquilidad social en el cantón, en coordinación con las autoridades estatales, provinciales y barriales, así como los sectores públicos y privados.

Funciones específicas:

- Planificar conjuntamente con todas las instituciones locales gubernamentales y no gubernamentales todas las acciones de prevención, control y contingencia relacionados con la seguridad ciudadana.
- Coordinar las funciones en materia de Protección Civil, competencia del Municipio, en los términos de las disposiciones legales y administrativas aplicables.

- Asesorar al Alcalde y al cabildo en terminas de seguridad ciudadana, desastres y contingencia para delinear las políticas y directrices encaminadas a solucionar tales emergencias.
- Desarrollar una cultura de prevención y gestión de emergencias en el Municipio de Loja, integrando los actores de la sociedad civil en la toma de decisiones.
- Coordinar la prevención y combate a la delincuencia, drogadicción, prostitución, robo y demás actos que atenten contra la vida, la salud, los derechos, la moral y las buenas costumbres de los habitantes del cantón Loja.
- Proponer, coordinar y evaluar los planes y sistemas tendientes a mejorar los servicios de seguridad, protección y prevención de desastres naturales y antrópicos, con miras a disminuir sus efectos.
- Identificar y atender prioritariamente a la población ubicada en sectores de alto riesgo, sobre la base de las políticas de solidaridad, participación ciudadana, economía, descentralización y desarrollo institucional.
- Elaborar e impartir directrices que orienten a la marcha de los servicios que prestan las diferentes dependencias municipales, así como la supervisión sobre el cumplimiento de las leyes, decretos, ordenanzas, directivas, disposiciones y más normas vinculadas con las políticas de seguridad.
- Evaluar y monitorear permanentemente las políticas, planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana así como las

vulnerabilidades relacionadas con factores naturales y antrópicos y proponer sus correctivos.

- Sistematizar y controlar el archivo y documentación que se relacione con resoluciones y ordenanzas.

Características de clase:

- Conocimiento de actividades anti-siniestros.
- Ley y reglamentos de tránsito y transporte terrestre.
- Conocimientos paramédicos primarios.
- Control de suministros e insumos.
- Conocimientos de organización de archivo y oficina.
- Conocimiento de la Ley. Reglamentos y ordenanzas Municipales.
- Conocimientos de técnicas castrenses y defensa personal.
- Conocimiento de técnicas de disuasión.
- Manejo de instructivos y reglamentos de seguridad e higiene del trabajo.
- Manejo de reglamentos internos.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Superior

Título requerido: Ing. Administración Público, Ingeniero Comercial, Abogado, Medico, Oficial Militar y/o Policía en servicio pasivo.

Área de conocimiento: Conocimientos Castrenses, antisiniestros, primeros auxilios, y leyes.

Tiempo de experiencia: 3 - 4 años

Especificaciones de la experiencia:

- Conocimiento de normas disciplinarias militares.
- Conocimiento de técnicas de seguridad y defensa personal.
- Manejo de instrumentos de disuasión y antisiniestros.
- Conocimiento de técnicas de primeros auxilios.
- Manejo de sistemas y equipos de comunicación.
- Conocimiento de instructivos, reglamentos, ordenanzas y leyes inherentes a su función.

Destrezas:

- Destrezas físicas.
- Manejo de recursos materiales.
- Expresión oral y escrita.

Código: 02

Título del puesto: Mayor (Jefe del Cuerpo de Bomberos)

Naturaleza del puesto: Buscar alternativas que permitan a la ciudad y cantón Loja, generar un espacio ordenado con bienestar y solidaridad, con capacidad de gestión para enfrentar los riesgos de origen natural y humano, comprometido con la comunidad, asumiendo una cultura de prevención con criterio de alta responsabilidad social.

Funciones específicas:

- Ejecutar actividades anti-siniestros y rescate, seguridad ciudadana y vigilancia de conformidad a su competencia y a su nivel jerárquico.
- Verificar el estado de funcionamiento de todo el equipo logístico: primeros auxilios, contra incendios, de salvamento, vehículos y otros.
- Saber manipular oportuna y adecuadamente equipos contra incendios y de salvamento.
- Verificar el stock adecuado de insumos médicos, para la atención de emergencias.
- Informar por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas al Jefe de Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.
- Llevar el control estadístico de siniestros.
- Realizar inspecciones de rutina a efectos de que toda instalación cumpla las normas de seguridad en locales comerciales.

- Realizar patrullajes de control y vigilancia para el cumplimiento de disposiciones, normas, reglamentos, ordenanzas, leyes relacionadas con la seguridad ciudadana.
- Realiza operativos conjuntos con las Comisarias Municipales a los bares, discotecas y otros establecimientos que deban cumplir con la normativa y ordenanzas municipales.
- Acatar las demás funciones asignadas por la ley y el superior jerárquico.

Características de clase:

- Conocimiento de actividades antisiniestros.
- Catálogos e instructivos.
- Conocimientos paramédicos primarios.
- Control de suministros e insumos.
- Conocimiento de normas de redacción.
- Conocimientos de organización de archivo y oficina.
- Conocimiento de la Ley. Reglamentos y ordenanzas Municipales.
- Conocimiento de técnicas de evacuación en caso de emergencias.
- Manejo de reglamentos internos.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Superior

Título requerido: Licenciado

Área de conocimiento: Conocimientos Castrenses, antisiniestros y primeros auxilios.

Tiempo de experiencia: 3 - 4 años

Especificaciones de la experiencia:

- Conocimiento de normas disciplinarias militares.
- Conocimiento de técnicas de seguridad ciudadana.
- Manejo de instrumentos de evacuación y antisiniestros.
- Conocimiento de técnicas de primeros auxilios.
- Manejo de sistemas y equipos de comunicación.
- Conocimiento de instructivos, reglamentos, ordenanzas y leyes inherentes a su función.

Destrezas:

- Destrezas físicas.
- Manejo de recursos materiales.
- Expresión oral y escrita.

Código: 03

Título del puesto: Teniente (Jefe de la Policía Municipal)

Naturaleza del puesto: Crear un ambiente de seguridad a los ciudadanos que habitan el cantón Loja, contribuyendo en las acciones para mantener el orden público, el ambiente, el ornato de la ciudad, así como del buen estado de los bienes públicos, la libre circulación, previniendo y combatiendo actos delictivos, controlando el uso de vías públicas y fortaleciendo la actividad turística a través de información y seguridad en el cantón, asumiendo una cultura de prevención con el criterio de alta rentabilidad social.

Funciones específicas:

- Ejecutar actividades de seguridad ciudadana y vigilancia de conformidad a su competencia y a su nivel jerárquico.
- Informar por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su jefe inmediato.
- Tomar procedimiento cuando se susciten infracciones de las disposiciones, normas, reglamentos, ordenanzas, leyes relacionadas con la seguridad ciudadana en el área de su competencia.
- Realizar patrullajes de control y vigilancia para el cumplimiento de disposiciones, normas, reglamentos, ordenanzas, leyes relacionadas con la seguridad ciudadana.

- Realizar operativos conjuntos con las Comisarias Municipales a los bares, discotecas y otros establecimientos que deban cumplir con la normativa y ordenanzas municipales.
- Acatar funciones asignadas por la ley y el superior jerárquico.

Características de clase:

- Catálogos e instructivos de manejo de personal.
- Conocimientos básicos en primeros auxilios.
- Control de suministros e insumos de oficina.
- Conocimiento de programas de computación.
- Conocimientos de organización de archivo y oficina.
- Conocimiento de la Ley Reglamentos y ordenanzas Municipales.
- Conocimientos de técnicas antisiniestros y defensa personal.
- Conocimiento de técnicas de evacuación en caso de emergencias.
- Manejo de instructivos y reglamentos de seguridad e higiene del trabajo.
- Manejo de reglamentos internos.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Superior

Título requerido: Licenciado

Área de conocimiento: Conocimientos de seguridad ciudadana, antisiniestros y primeros auxilios.

Tiempo de experiencia: 3 - 4 años

Especificaciones de la experiencia:

- Conocimiento de normas disciplinarias militares.
- Conocimiento de técnicas de seguridad y defensa personal.
- Manejo de instrumentos de evacuación y anti siniestros.
- Conocimiento de técnicas de primeros auxilios.
- Manejo de sistemas y equipos de comunicación.
- Conocimiento de programas de computación (Word, Exel).
- Conocimiento de instructivos, reglamentos, ordenanzas y leyes inherentes a su función.

Destrezas:

- Destrezas físicas.
- Manejo de recursos materiales.
- Expresión oral y escrita.

Código: 04

Título del puesto: Secretaria

Naturaleza del puesto: Ejecución de labores variadas de oficina inherentes a su cargo y unidad o departamento.

Funciones específicas:

- Receptar, clasificar, registrar, distribuir, tramitar, archivar, mecanografiar, transcribir, tomar notas, realizar solicitudes, oficios, memorandos, informes y más documentos o correspondencia de la unidad, otras dependencias institucionales y demás instituciones con quienes tenga relación.
- Llevar registros en libros kardex, tarjetas, formularios y sistemas informáticos y otros.
- Receptar, realizar la atención al público y al personal, telefónicamente y por radio e informar si el caso lo amerita utilizando normas de respeto, consideración y cortesía.
- Mantener en perfecto estado de limpieza los equipos de trabajo y velar por su conservación.
- Mantener bajo su responsabilidad en archivo de su departamento.
- Manejo de caja chica y/o fondo rotativo.
- Cumplir con las disposiciones impartidas y las normas de seguridad e higiene del trabajo.

- Acatar las demás funciones asignadas por la ley y el superior jerárquico.

Características de clase:

- Técnicas de documentación y archivo
- Manejo de herramientas de investigación.
- Servicio al cliente y relaciones públicas.
- Catálogos e instructivos de los equipos que utiliza.
- Técnicas de documentación y archivo.
- Principios básicos de contabilidad.
- Manejo de instructivos y reglamentos de seguridad e higiene del trabajo.
- Manejo de reglamentos internos.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Tecnología

Título requerido: Tecnólogo

Área de conocimiento: Técnicas de secretariado, mecanización de oficina, archivo.

Tiempo de experiencia: 1 año

Especificaciones de la experiencia:

- Secretariado, documentación y archivo.

Destrezas:

- Organización de la información.
- Manejo de recursos materiales.
- Expresión oral.
- Mantenimiento de equipos.
- Organización de la información.
- Manejo de recursos financieros.
- Comprensión escrita.

Código: 05

Título del puesto: Suboficial (Control y Prevención)

Naturaleza del puesto: Ejecución de planes antisiniestros, seguridad ciudadana, vigilancia en caso de desastres naturales, artificiales y otros, como custodia de bienes e instalaciones municipales.

Funciones específicas:

- Organizar al personal para las distintas actividades que se deben realizar.
- Saber de normas de protección contra incendios y de seguridad con materiales peligrosos.
- Conocer cómo prevenir y extinguir un incendio, un accidente, y prevenir incidentes con materiales peligrosos, así como el auxilio a la población en caso de desastres.
- Manipular oportunamente y adecuadamente equipos contra incendios y de salvamento.
- Brindar primeros auxilios a quienes lo requieran en siniestros naturales, artificiales y otros.
- Mantener el stock adecuado de insumos médicos, para la atención de emergencias.
- Informar por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su superior.

- Realizar inspecciones de rutina a locales comerciales, discotecas, bares, a efectos de que toda instalación cumpla las normas de seguridad.
- Emitir informes, reportar novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior.

Características de clase:

- Conocimiento de actividades antisiniestros.
- Conocimientos paramédicos primarios.
- Control de suministros e insumos de materiales de primeros auxilios, equipos de salvamento y equipos de contra incendios.
- Conocimiento de la Ley. Reglamentos y ordenanzas Municipales.
- Manejo de instructivos y reglamentos de seguridad e higiene del trabajo.
- Manejo de reglamentos internos.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Título requerido: Bachiller

Tiempo de experiencia: 1 año

Código: 06

Título del puesto: Sargento (Formación y Capacitación)

Naturaleza del puesto:

Formación y capacitación de planes antisiniestros y de seguridad ciudadana.

Funciones específicas:

- Desarrollar una cultura de prevención y gestión de emergencias, integrando los actores de la sociedad civil en la toma de decisiones.
- Coordinar, evaluar los planes y sistemas tendientes a mejorar los servicios de seguridad, protección y prevención de desastres naturales o artificiales, con miras a disminuir sus efectos.
- Planificar acciones de prevención, control y contingencia relacionados con la seguridad ciudadana.
- Identificar y atender prioritariamente a la población ubicada en sectores de alto riesgo, sobre la base de las políticas de solidaridad, participación ciudadana, descentralización y desarrollo.
- Evaluar y monitorear permanentemente los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana así como de las vulnerabilidades relacionadas con factores naturales y artificiales, y proponer sus correctivos.

Características de clase:

Requiere de actitud, iniciativa y concentración para organizar el trabajo en este departamento.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Título requerido: Bachiller

Tiempo de experiencia: 1 año

Código: 07

Título del puesto: Suboficial (Emergencias)

Naturaleza del puesto:

Ejecutar planes de seguridad ciudadana, vigilancia y antisiniestros en caso de desastres naturales y artificiales, como también custodia de bienes e instalaciones municipales.

Funciones específicas:

- Auxiliar a las personas que resulten afectadas en casos de accidentes, enfermedades, siniestros o desastres naturales que pongan en riesgo la integridad física, brindándoles el apoyo necesario.
- Estudiar y determinar las zonas de riesgo en todo el cantón e implementar las acciones correspondientes a su control.
- Formular políticas preventivas.
- Manejo adecuado del siniestro.
- Elaborar planes de contingencia para zonas de riesgo y programas de organización ciudadana.
- Preparar al personal para difundir los planes de contingencia en instituciones y planteles educativos definiendo los roles para los casos de emergencias.
- Conducir vehículos normales y especiales.

- Mantener en buen estado y saber manipular todo el equipo logístico de salvamento, contra incendios, primeros auxilios, vehículos, y otros.
- Redactar por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informar a su inmediato superior.
- Llevar un control estadístico de siniestros, saber archivar todos los documentos que ingresen y salgan del departamento.
- Realizar patrullajes de control y vigilancia para salvaguardar la seguridad ciudadana.

Características de clase:

Requiere de actitud, iniciativa y concentración para organizar el trabajo en este departamento.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Título requerido: Bachiller

Tiempo de experiencia: 1 año

Código: 08

Título del puesto: Subteniente (Unidad de Operación)

Naturaleza del puesto:

Saber diseñar y ejecutar estrategias que permitan cumplir con las políticas de su departamento como: seguridad ciudadana, vigilancia en caso de desastres naturales o artificiales, como también custodiar bienes municipales.

Funciones específicas:

- Desarrollar actividades de seguridad ciudadana y vigilancia.
- Organizar todo el personal para la labor del día.
- Controlar el personal que se encuentre laborando.
- Realizar los operativos.
- Dar seguridad a la ciudadanía cuando esta lo requiera.
- Verificar todo el equipo logístico para los operativos.
- Informar todas las actividades por escrito a su inmediato superior.
- Llevar el control de la nómina de todo el personal y de las actividades que se han realizado durante las 24 horas.
- Saber manejar vehículos normales y especiales.
- Mantener en buen estado el equipo logístico.

- Manejar un archivo de los documentos que ingresen y salgan del departamento.
- Redactar por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informar a su inmediato superior.
- Realizar patrullajes de control y vigilancia diariamente para el cumplimiento de todas ordenanzas, normas, leyes, relacionadas a la unidad de operación.

Características de clase:

Requiere de actitud, iniciativa y concentración para organizar el trabajo en este departamento.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Superior

Título requerido: Licenciado.

Tiempo de experiencia: 2 años

Código: 09

Título del puesto: Policía (Control Urbano)

Naturaleza del puesto:Saber brindar seguridad a la ciudadanía como también a los bienes municipales.

Funciones específicas:

- Vigilar el puesto asignado por su inmediato superior.
- Controlar ventas ambulantes.
- Vigilar que no hayan obstáculos en las veredas y en la vía pública, como andamios, cajones, sillas u otros objetos.
- Inspeccionar que no se saque basura en momentos inadecuados.
- Vigilar que no se rayes paredes de la urbe.
- Cuidar los bienes municipales, parques, centros de ayuda social, ferias libres, etc.
- Controlar y educar a la ciudadanía para que no realicen sus necesidades biológicas en la vía pública, como en parques.
- Controlar para que ciertos ciudadanos no ingieran bebidas alcohólicas en la vía pública, como en parques infantiles.
- Prevenir el cierre vehicular como de peatones por motivo de cargas o descargas de cualquier tipo.
- Ayudar a las autoridades municipales para el desarrollo de sus funciones.

- Coordinar con otras instituciones en caso de alguna emergencia que afecten a la ciudadanía, bienes públicos y privados.
- Orientar a la ciudadanía al cumplimiento de ordenanzas, normas, y disposiciones que rigen en el municipio.
- Saber estrategias para cumplir con las políticas de seguridad ciudadana establecidas.
- Dar seguridad a los centros educativos.
- Desarrollar su función con honestidad y servicio a la comunidad.
- Saber el manejo de equipo logístico, radio Motorola, gas pimienta, tolete y vehículos.
- Redactar por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informar a su inmediato superior.

Características de clase:

- Conocer normas disciplinarias.
- Conocer técnicas de seguridad, defensa personal e instructivo de evacuación.
- Saber primeros auxilios básicos.
- Manejar sistemas de comunicación.
- Saber de la normas, leyes y reglamentos a su función.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Título requerido: Bachiller

Tiempo de experiencia: 1 año

Destrezas:

- Destrezas físicas.
- Comprensión escrita.
- Expresión oral.
- Manejo de recursos materiales.

Código: 10

Título del puesto: Subteniente (Unidad de Turismo y Protocolo)

Naturaleza del puesto: Brindar información y una buena bienvenida a todas las personas que visitan nuestra ciudad (autoridades, turistas y visitantes), con la finalidad de que puedan llevarse una buena impresión.

Funciones específicas:

- Saber brindar una buena información de los lugares turísticos tanto a autoridades como a todas las personas que nos visitan.
- Ser cordial, respetuoso, y amable con las personas que soliciten información.
- Brindar seguridad a autoridades, turistas y visitantes en caso de que estos lo requieran.
- Tener personalidad para saber recibir autoridades.
- Desarrollar su función con honestidad y servicio a la comunidad.
- Redactar por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informar a su inmediato superior.

Características de clase:

- Conocer normas disciplinarias.
- Conocer técnicas de seguridad, turismo y protocolo.

- Saber primeros auxilios básicos.
- Manejar sistemas de comunicación.
- Saber de normas, leyes y reglamentos a su función.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Superior

Título requerido: Ingeniero o Tecnólogo en Administración Turística.

Tiempo de experiencia: 1 año

Destrezas:

- Comprensión escrita.
- Expresión oral.
- Manejo de recursos materiales.
- Manejo de sistemas de computación.

Código: 11

Título del puesto: Policía (Turismo)

Naturaleza del puesto: Contribuir con el mejoramiento de la economía local a través del accionar en el campo turístico, concebido este en su más amplia expresión; para lo cual, cumplirá con las etapas de planificación, coordinación, promoción, ejecución y evaluación que demande el desarrollo turístico del cantón Loja, y de conformidad con el Convenio de Transferencia de Competencias, otorgado por el Ministerio de Turismo, liderará procesos descentralizados de la actividad turística.

Funciones específicas:

- Impulsar el turismo para lograr mejorar el desarrollo económico del cantón, en el marco de la descentralización y del convenio de transferencia de competencias vigente.
- Identificar las potencialidades y problemas que en el ámbito del desarrollo del turismo tiene el cantón, manteniendo intercambios de información y diagnóstico permanentes, con los sectores oficiales y privados que tengan que ver con esta materia.
- Definir políticas y estrategias para superar los problemas y aprovechar las oportunidades que en dicho ámbito se identifiquen y a la vez, impulsar el desarrollo progresivo de la actividad turística, en concordancia con lo establecido en el convenio de competencias.

- Asumir el liderazgo para la planificación de acciones, programas y proyectos debidamente sustentados, e integrarlos a un Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Cantonal.

Características de clase:

- Políticas, normas, procedimientos e instrumentos de gestión turística.
- Metodología de evaluación y control de resultados.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Superior

Título requerido: Ingeniería en Administración Turística

Tiempo de experiencia: 1 – 2 años

Destrezas:

- Generación de ideas.
- Pensamiento crítico.
- Pensamiento estratégico.

Código: 12

Título del puesto: Policía (Protocolo)

Naturaleza del puesto:

Recibir a autoridades, delegaciones e imágenes religiosas en fechas especiales o cuando estos lo requieran.

Funciones específicas:

- Saber realizar una calle de honor, acordonamientos, y brindar la seguridad necesaria a los presentes.
- Participar en actividades cívicas, haciendo acto de presencia.
- Dar seguridad en procesiones religiosas.
- Desarrollar su función con honestidad y servicio a la comunidad.
- Redactar por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informar a su inmediato superior.

Características de clase:

- Conocer normas disciplinarias.
- Conocer técnicas de seguridad, turismo y protocolo.
- Saber primeros auxilios básicos.
- Saber de normas, leyes y reglamentos a su función.

Requerimientos mínimos:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Título requerido: Bachiller

Tiempo de experiencia: 1 año

Destrezas:

- Generación de ideas.
- Pensamiento crítico.
- Pensamiento estratégico.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD URBANA

Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, por tal motivo este manual es creado con el objetivo de facilitar a la persona encargada Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana, para que realice la planificación y gestión del talento humano adecuadamente y además pueda desarrollar y coordinar las actividades dentro de la Institución; con respecto al personal operativo ellos realizan sus actividades de acuerdo a las planificaciones diarias que se realizan tanto en departamento de Bomberos como en el departamento de la Policía Municipal.





1. **Objetivo:** Seleccionar, ingresar y capacitar al personal operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana así como desarrollar y evaluar las competencias y habilidades para lograr los mejores niveles de desempeño en el ejercicio de sus funciones.
2. **Alcance:** Este procedimiento aplica a todo el personal operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.
3. **Responsable:** El responsable de este proceso es el Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana, conjuntamente con el Director de Gestión Social, Recursos Humanos, y Alcalde.

- 4. Descripción:** Por ser el talento humano el recurso más importante de cuanto se disponen las instituciones para el cumplimiento de sus objetivos, debe dársele una mayor participación en la apreciación de su desempeño en el trabajo. A continuación se realiza la descripción de cada puesto de trabajo.

Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Ciudadana

1. El jefe planifica conjuntamente con todas las instituciones locales gubernamentales y no gubernamentales todas las acciones de prevención, control y contingencia relacionados con la seguridad ciudadana.
2. El jefe elaborara e imparte directrices que orienten a la marcha de los servicios que prestan las diferentes dependencias municipales, así como la supervisión sobre el cumplimiento de las leyes, decretos, ordenanzas, directivas, disposiciones y más normas vinculadas con las políticas de seguridad.
3. El jefe evalúa y monitorea permanentemente las políticas, planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana así como las vulnerabilidades relacionadas con factores naturales y antrópicos y propone sus correctivos.
4. El jefe sistematiza y controla el archivo y documentación que se relacione con resoluciones y ordenanzas.
5. El jefe informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su superior.










Flujograma del Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Ciudadana

| |  |  |  |  | Tiempo |
|---|---|---|--|---|---------------|
| 1. El jefe planifica conjuntamente con todas las instituciones locales gubernamentales y no gubernamentales todas las acciones de prevención, control y contingencia relacionados con la seguridad ciudadana. | | ↓ | | | 30 min |
| 2. El jefe elaborara e imparte directrices que orienten a la marcha de los servicios que prestan las diferentes dependencias municipales, así como la supervisión sobre el cumplimiento de las leyes, decretos, ordenanzas, directivas, disposiciones y más normas vinculadas con las políticas de seguridad. | | ↓ | | | 240min |
| 3. El jefe evalúa y monitorea permanentemente las políticas, planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana así como las vulnerabilidades relacionadas con factores naturales y antrópicos y propone sus correctivos. | | ↙ | | | 120min |
| 4. Sistematizar y controlar el archivo y documentación que se relacione con resoluciones y ordenanzas. | | ↓ | | | 60 min |
| 5. El jefe informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su superior. | | ↘ | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Mayor (Jefe del Cuerpo de Bomberos)

1. El mayor ejecuta actividades anti-siniestros y rescate, seguridad ciudadana y vigilancia de conformidad a su competencia y a su nivel jerárquico.
2. El mayor verifica el estado de funcionamiento de todo el equipo logístico: primeros auxilios, contra incendios, de salvamento, vehículos y otros.
3. El mayor manipula oportuna y adecuadamente equipos contra incendios y de salvamento.
4. El mayor verifica el stock adecuado de insumos médicos, para la atención de emergencias.
5. El mayor Informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas al Jefe de Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.









Flujograma del Jefe del Cuerpo de Bomberos

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|---------------|
| 1. El mayor ejecuta actividades anti-siniestros y rescate, seguridad ciudadana y vigilancia de conformidad a su competencia y a su nivel jerárquico. | |  | | | 30 min |
| 2. El mayor verifica el estado de funcionamiento de todo el equipo logístico: primeros auxilios, contra incendios, de salvamento, vehículos y otros. |  | | | | 240min |
| 3. El mayor manipula oportuna y adecuadamente equipos contra incendios y de salvamento. | |  | | | 110min |
| 4. El mayor verifica el stock adecuado de insumos médicos, para la atención de emergencias. |  | | | | 70 min |
| 5. El mayor Informar por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas al Jefe de Jefatura Municipal de Seguridad Urbana. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Teniente (Jefe de la Policía Municipal)

1. El teniente ejecuta actividades de seguridad ciudadana y vigilancia de conformidad a su competencia y a su nivel jerárquico.
2. El teniente realiza patrullajes de control y vigilancia para el cumplimiento de disposiciones, normas, reglamentos, ordenanzas, leyes relacionadas con la seguridad ciudadana.
3. El teniente realiza operativos conjuntos con las Comisarias Municipales a los bares, discotecas y otros establecimientos que deban cumplir con la normativa y ordenanzas municipales.
4. El teniente informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su jefe inmediato.





Flujograma del Jefe de la Policía Municipal

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|---------------|
| 1. El teniente ejecuta actividades de seguridad ciudadana y vigilancia de conformidad a su competencia y a su nivel jerárquico. | |  | | | 30 min |
| 2. El teniente realiza patrullajes de control y vigilancia para el cumplimiento de disposiciones, normas, reglamentos, ordenanzas, leyes relacionadas con la seguridad ciudadana. |  | | | | 200min |
| 3. El teniente realiza operativos conjuntos con las Comisarias Municipales a los bares, discotecas y otros establecimientos que deban cumplir con la normativa y ordenanzas municipales. | |  | | | 220min |
| 4. El teniente informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su jefe inmediato. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Secretaria

1. La secretaria receipta, clasifica, registra, distribuye, tramita, archiva, mecanografía, transcribe, toma notas, realiza solicitudes, oficios, memorandos, informes y más documentos o correspondencia de la unidad, otras dependencias institucionales y demás instituciones con quienes tenga relación.
2. La secretaria llevar registros en libros kardex, tarjetas, formularios y sistemas informáticos y otros.
3. La secretaria, atiende al público y al personal de la institución, ya sea personalmente o telefónicamente, manteniendo normas de respeto, consideración y estima.
4. La secretaria mantiene en perfecto estado de limpieza los equipos de trabajo y velar por su conservación.
5. La secretaria informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su jefe inmediato.









Flujograma de la Secretaria

| |  |  |  |  | Tiempo |
|---|---|---|--|---|---------------|
| 1. La secretaria recepta, clasifica, registra, distribuye, tramita, archiva, mecanografía, transcribe, toma notas, realiza solicitudes, oficios, memorandos, informes y más documentos o correspondencia de la unidad, otras dependencias institucionales y demás instituciones con quienes tenga relación. | | ↓ | | | 240 min |
| 2. La secretaria llevar registros en libros kardex, tarjetas, formularios y sistemas informáticos y otros. | | ↓ | | | 30min |
| 3. La secretaria, atiende al público y al personal de la institución, ya sea personalmente o telefónicamente, manteniendo normas de respeto, consideración y estima. | | ↓ | | | 150min |
| 4. La secretaria mantiene en perfecto estado de limpieza los equipos de trabajo y velar por su conservación. | | ↓ | | | 30 min |
| 5. La secretaria informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su jefe inmediato. | | ↓ | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Suboficial (Control y Prevención)

1. El suboficial organiza al personal para las distintas actividades que se deben realizar.
2. El suboficial junto con el personal a su cargo elabora planes anti siniestros, seguridad ciudadana y vigilancia en caso de desastres naturales, artificiales y otros.
3. El suboficial junto con el personal manipula oportuna y adecuadamente equipos contra incendios y de salvamento.
4. El suboficial Informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su superior.





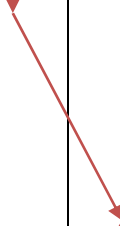
Flujograma Suboficial

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|---------------|
| 1. El suboficial organiza al personal para las distintas actividades que se deben realizar. | |  | | | 30 min |
| 2. El suboficial junto con el personal a su cargo elabora planes anti siniestros, seguridad ciudadana y vigilancia en caso de desastres naturales, artificiales y otros. | |  | | | 240min |
| 3. El suboficial junto con el personal manipula oportuna y adecuadamente equipos contra incendios y de salvamento. | |  | | | 180min |
| 4. El suboficial Informa por escrito las actividades cumplidas, novedades suscitadas y atendidas a su superior. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Sargento (Formación y Capacitación)

1. El sargento organiza al personal para realizar las actividades de formación y capacitación.
2. El sargento capacita al personal en temas relacionados a formación y capacitación.
3. El sargento coordina, evalúa e inspecciona planes y sistemas tendientes a mejorar los servicios de seguridad, protección y prevención de desastres naturales o artificiales, con miras a disminuir sus efectos.
4. El sargento emite informes, reporta novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior.










Flujograma del Sargento

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|---------------|
| 1. El sargento organiza al personal para realizar las actividades de formación y capacitación. | | | | | 30 min |
| 2. El sargento capacita al personal en temas relacionados a formación y capacitación. | | |  | | 240min |
| 3. El sargento coordina, evalúa e inspecciona planes y sistemas tendientes a mejorar los servicios de seguridad, protección y prevención de desastres naturales o artificiales, con miras a disminuir sus efectos. | | | | | 180min |
| 4. El sargento emite informes, reporta novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior. | | | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Suboficial (Emergencias)

1. El bombero recibe una llamada de emergencia
2. El suboficial organiza al personal para acudir al llamado de emergencia.
3. El suboficial junto con el personal a su cargo auxilia a las personas que resulten afectadas en casos de accidentes, enfermedades, siniestros o desastres naturales que pongan en riesgo la integridad física, brindándoles el apoyo necesario.
4. El suboficial junto con el personal a su cargo manipula todo el equipo logístico de salvamento, contra incendios, primeros auxilios, etc.
5. El suboficial redacta por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informa a su inmediato superior.









Flujograma del Suboficial

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|--------------|
| 1. El bombero recibe una llamada de emergencia | | | |  | 5 min |
| 2. El suboficial organiza al personal para acudir al llamado de emergencia. | |  | | | 10min |
| 3. El suboficial junto con el personal a su cargo auxilia a las personas que resulten afectadas en casos de accidentes, enfermedades, siniestros o desastres naturales que pongan en riesgo la integridad física, brindándoles el apoyo necesario. | | | |  | 30min |
| 4. El suboficial junto con el personal a su cargo manipula todo el equipo logístico de salvamento, contra incendios, primeros auxilios, etc. | |  | | | 10 min |
| 5. El suboficial redacta por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informa a su inmediato superior. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 85min |

Subteniente (Unidad de Operación)

1. El subteniente organiza a su personal para que realice las distintas actividades de control urbano.
2. El subteniente realiza patrullajes de control y vigilancia diariamente para el cumplimiento de todas ordenanzas, normas, leyes, relacionadas a la unidad de operación.
3. El subteniente verifica todo el equipo logístico para los operativos.
4. El subteniente realizar los operativos.
5. El subteniente informa todas las actividades por escrito a su inmediato superior.





Flujograma del Subteniente

| |  |  |  |  | Tiempo |
|---|---|---|--|---|---------------|
| 1. El subteniente organiza a su personal para que realice las distintas actividades de control urbano. | |  | | | 30 min |
| 2. El subteniente realiza patrullajes de control y vigilancia diariamente para el cumplimiento de todas ordenanzas, normas, leyes, relacionadas a la unidad de operación. |  | | | | 250min |
| 3. El subteniente verifica todo el equipo logístico para los operativos. |  | | | | 30min |
| 4. El subteniente realizar los operativos. | | | | | 140 min |
| 5. El subteniente informa todas las actividades por escrito a su inmediato superior. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Policía (Control Urbano)

1. El subteniente organiza a su personal para que realice las distintas actividades de control urbano.
2. El policía municipal obedece y cumple con las disposiciones emanadas por su inmediato superior, como brindar seguridad a la ciudadanía así como también a los bienes municipales.
3. El policía cuida los bienes municipales, parques, centros de ayuda social, ferias libres, etc.
4. El policía emite informes, reporta novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior.










Flujograma del Policía

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|---------------|
| 1. El subteniente organiza a su personal para que realice las distintas actividades de control urbano. | | ↓ | | | 30 min |
| 2. El policía municipal obedece y cumple con las disposiciones emanadas por su inmediato superior, como brindar seguridad a la ciudadanía así como también a los bienes municipales. | | ↓ | | | 300min |
| 3. El policía cuida los bienes municipales, parques, centros de ayuda social, ferias libres, etc. | | ↙ | | | 120min |
| 4. El policía emite informes, reporta novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior. | | ↘ | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Subteniente (Unidad de Turismo y Protocolo)

1. El subteniente organiza a su personal para que realice las distintas actividades de turismo y protocolo.
2. El subteniente realiza patrullajes de control y vigilancia diariamente para verificar el cumplimiento de las actividades del personal a su cargo.
3. El subteniente verifica todo el equipo logístico para los operativos.
4. El subteniente realizar los operativos.
5. El subteniente informa todas las actividades por escrito a su inmediato superior.





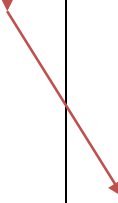
Flujograma del Subteniente

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|---|--|---|---------------|
| 1. El subteniente organiza a su personal para que realice las distintas actividades de turismo y protocolo. | |  | | | 30 min |
| 2. El subteniente realiza patrullajes de control y vigilancia diariamente para verificar el cumplimiento de las actividades del personal a su cargo. |  | | | | 250min |
| 3. El subteniente verifica todo el equipo logístico para los operativos. |  | | | | 30min |
| 4. El subteniente realizar los operativos. |  | | | | 140 min |
| 5. El subteniente informa todas las actividades por escrito a su inmediato superior. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Policía (Turismo)

1. El subteniente organiza al personal para que realice actividades de turismo.
2. El policía municipal brinda información de los lugares turísticos de la ciudad y provincia de Loja tanto a autoridades como a todas las personas que nos visitan.
3. El policía municipal ofrece seguridad a autoridades, turistas y visitantes en caso de que estos lo requieran.
4. El policía municipal identifica las potencialidades y problemas que en el ámbito del desarrollo del turismo tiene el cantón, manteniendo intercambios de información y diagnóstico permanentes con el subteniente.
5. El policía municipal redacta por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informa a su inmediato superior.






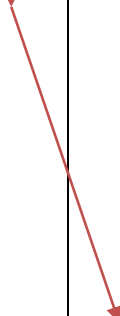

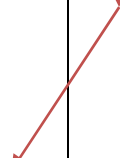

Flujograma del Policía

| |  |  |  |  | Tiempo |
|---|---|---|--|---|---------------|
| 1. El subteniente organiza al personal para que realice actividades de turismo. | | | | | 30 min |
| 2. El policía municipal brinda información de los lugares turísticos de la ciudad y provincia de Loja tanto a autoridades como a todas las personas que nos visitan. | |  | | | 240min |
| 3. El policía municipal ofrece seguridad a autoridades, turistas y visitantes en caso de que estos lo requieran. | | | | | 120min |
| 4. El policía municipal identifica las potencialidades y problemas que en el ámbito del desarrollo del turismo tiene el cantón, manteniendo intercambios de información y diagnóstico permanentes con el subteniente. | | | | | 60min |
| 5. El policía municipal redacta por escrito las novedades suscitadas, las actividades cumplidas y las atendidas e informa a su inmediato superior. | | | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

Policía (Protocolo)

1. El subteniente organiza al personal para que realice actividades de protocolo.
2. El policía municipal recibe a autoridades, delegaciones e imágenes religiosas en fechas especiales o cuando estos lo requieran.
3. El policía municipal realiza calle de honor y acordonamientos.
4. El policía municipal brinda seguridad a los presentes.
5. El policía municipal emite informes, reporta novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior.

Flujograma del Policía

| |  |  |  |  | Tiempo |
|--|---|--|--|---|---------------|
| 1. El subteniente organiza al personal para que realice actividades de protocolo. | |  | | | 30 min |
| 2. El policía municipal recibe a autoridades, delegaciones e imágenes religiosas en fechas especiales o cuando estos lo requieran. | |  | | | 240min |
| 3. El policía municipal realiza calle de honor y acordonamientos. | | |  | | 120min |
| 4. El policía municipal brinda seguridad a los presentes. | |  | | | 60min |
| 5. El policía municipal emite informes, reporta novedades de la ejecución de sus labores al inmediato superior. | |  | | | 30 min |
| Total | | | | | 480min |

CONCLUSIONES

h) CONCLUSIONES

En base al desarrollo de la presente investigación se llegó a determinar varias conclusiones, entre las cuales señalamos las siguientes:

- 1.- La administración de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana se la realiza de forma empírica, ya que no cuenta con herramientas de Gestión de Talento Humano que le permita tener un personal eficiente y eficaz al momento de prestar sus servicios a la ciudadanía.
- 2.- La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana no cuenta con una estructura organizativa formal que le permita operar eficiente y eficazmente.
- 3.- La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana cuenta con un Manual de Funciones desactualizado, por lo tanto no se lo aplica al personal administrativo y operativo.
- 4.- La Jefatura no cuenta con un Manual de Procedimientos que le permita planificar adecuadamente las actividades para el cumplimiento de las funciones del personal.
- 5.- La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana no cuenta con un organigrama funcional, ni posicional; por lo tanto no se conoce las funciones, ni los sueldos que perciben los empleados.

RECOMENDACIONES

i) RECOMENDACIONES

Una vez culminado el presente estudio se presenta las siguientes recomendaciones:

1.- Al elaborarse el manual de funciones y de procedimientos se recomienda ponerlo en marcha, ya que permitirá a los empleados conocer las funciones que deben cumplir con respecto a su puesto de trabajo, y además permitirá prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

2.- Dar la importancia necesaria a la elaboración e implementación del manual de funciones y de procedimientos, ya que por medio de ellos se tendrá personal consiente y comprometido con las labores de la institución municipal.

3.- Una vez elaborada la propuesta del manual de funciones y de procedimientos, recomiendo descartar el manual anterior que se encuentra desactualizado y dar paso al presente, para de esta manera sus empleados laboren de la mejor manera.

4.- Se recomienda que la contratación de personal que preste sus servicios en la institución, sea escogido de forma técnica, es decir aplicando la función del empleo: reclutamiento, selección, integración,

inducción, contratación, etc. Logrando de esta manera el mejor desempeño de los empleados en sus actividades.

5.- Ya elaborado los manuales cada miembro de la Jefatura estará consciente de su lugar que ocupe en la misma y su remuneración, dependiendo del cargo.

BIBLIOGRAFIA

j) BIBLIOGRAFÍA

- Agustín ReyesPonce (1971). Administración de Personal.
- ANZOLA ROJAS, Sérvulo, Administración de Pequeñas Empresas. México. Ed. Mc.Graw-Hill.
- América Management Association International - México, A.C (1998), Como Entrevistar y Seleccionar Adecuadamente, Monterrey, Nuevo León, México.
- ARIAS GALICIA FERNANDO, Administración de Recursos Humanos
- Arcos Bouchez, Yoanna Rebeca.
- Bernardo Naranjo Aristizábal. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO. 20-2007.
- Cuesta, Armando. (2005): Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. La Habana. Editorial Academia
- CHIAVENATO, Idalberto. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw – Hill.
- Eduardo Leal Beltrán (1998). Reclutamiento y Selección ante el nuevo rol de efectividad del personal Diploma de administración de Recursos Humanos: Instituto tecnológico de estudios Superiores de Monterrey, Nuevo León, México.
- Gama, Elba. (1992): Bases para el Análisis de Puestos. Méjico. Editorial Trillas.
- García, María / Hierro, Enrique/ Jiménez, José. (2001): “Selección de Personal- Sistema Integrado”. Madrid. Editorial ESIC

- Mondy, R. Wayne; Noe, M. Robert. Administración de Recursos Humanos. Editorial Prentice Hall, Sexta Edición, 1997.
- REYES PONCE, Agustín, Administración de Personal: Relaciones Humanas. México. Ed. Limusa.
- Werther, Jr Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana de México, S.A., 2000.
- Werther, William B. Jr. Administración de personal y recursos humanos. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw-Hill.
- William B. Werther, Jr. Keith Davis, ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS,
- www.mitecnologico.com/Main/MetodosValuacionDePuestos.
- www.monografias.com
- www.google.com

ANEXOS

k) ANEXOS

ANEXO N°1

FICHA RESUMEN

TITULO:

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA JEFATURA MUNICIPAL DE SEGURIDAD URBANA DEL I. MUNICIPIO DE LOJA”

PROBLEMÁTICA:

Como antecedente histórico se puede decir que en muchas ciudades del país al igual que la ciudad de Loja tuvo fundación española, y con ello la conformación de un cabildo. Así pues Loja fue fundada el 8 de diciembre de 1584, y contó con un cabildo después de cinco años de su fundación.

Desde 1830 con el advenimiento de la república y consiguiente juridicidad y personería de todos los organismos estatales, el Municipio de Loja adquiere su propia fisonomía. La Ley de Régimen Municipal del 27 de

enero de 1966 recoge las transformaciones suscitadas en la conformación y vida de los municipios, singularizando los fines, objetivos y metas.

“El I. Municipio del cantón Loja es una sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.

El territorio del cantón comprende parroquias urbanas, cuyo conjunto constituye una ciudad y parroquias rurales.”⁸

“Como base legal el Municipio de Loja se constituye en una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determina la Constitución Política del Estado.”⁹

Es así que el Ilustre Municipio de Loja, basa su vida jurídica en disposiciones legales, entre las cuales tenemos:

1. Constitución Política del Estado.
2. Ley de Régimen Municipal.
3. Ordenanzas Municipales.

⁸ Art. 1 Ley de Régimen Municipal pág. 5

⁹ Ley de Régimen Municipal. Pág. 29.

4. Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
5. Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.
6. Ley de Régimen Tributario Interno.

Para la seguridad de los ciudadanos se creó el departamento de Justicia y Policía hoy conocida como la Unidad de Seguridad Urbana la cual tuvo su origen o creación en el nacimiento mismo del Municipio, puesto que de acuerdo al artículo 167 párrafo séptimo de la Ley de Régimen Municipal, a la administración municipal le compete el ámbito de la justicia y policía. Es así que esta unidad se encarga de aplicar un sistema que garantice el derecho de todo ciudadano a vivir en una ciudad con una alta calidad de vida, cuyas actividades económicas, sociales, culturales y recreacionales, se desarrollen en condiciones adecuadas de seguridad y sin alteración del orden público.

“La Unidad Municipal de Seguridad Urbana para el cumplimiento de sus fines está constituida por dos secciones: la Policía Municipal y el Cuerpo de Bomberos, cuyos miembros se rigen por igual orden jerárquico y régimen disciplinario.”¹⁰

Es importante indicar que en los últimos años esta unidad ha tenido bastantes problemas principalmente en la organización de sus miembros, ya que la ciudadanía de Loja se queja reiteradamente del trato y del

¹⁰ Código Municipal de la Administración pág. 234

comportamiento de los policías metropolitanos lo que puede deberse justamente a que no se aplique y no se cuenta con un manual de funciones actualizado donde se especifique claramente las funciones del personal.

Esto ha provocado que la administración de la Unidad Municipal de Seguridad Urbana se la realice de forma empírica, sin aplicar una herramienta que le permita tener un personal eficiente y eficaz al momento de prestar sus servicios a la ciudadanía.

Es por todo esto que he planteado el siguiente problema: **“La falta de un Manual de Funciones y de Procedimientos Actualizados para el personal administrativo y operativo de la Unidad Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, no permite que sus miembros presten un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía”**

JUSTIFICACIÓN:

JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

El principal objetivo de la Universidad Nacional de Loja del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Carrera de Administración de Empresas, es formar profesionales críticos y autocríticos consientes de la realidad

nacional, es por ello que se ha impulsado la investigación como una solución a los diversos problemas que aquejan a la sociedad.

La ejecución del presente trabajo permitirá poner de manifiesto los conocimientos adquiridos durante la formación profesional ya que el mismo constituirá la prueba fundamental de la aptitud para el ejercicio profesional en calidad de Ingeniero Comercial, es por ello que la realización de la investigación me permitirá dar un aporte a la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja con la elaboración de un manual de funciones para el personal Administrativo y Operativo de tan prestigiosa Institución.

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

La implementación de este tipo de herramienta administrativa tiene como objetivo volver más eficiente a la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, aprovechando el recurso humano existente logrando de ésta manera ofrecer un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La situación en la que vive el país me obliga a investigar profundamente sobre el estado en el que se encuentran las instituciones públicas y

privadas especialmente me he preocupado por investigar cómo está el I. Municipio de Loja y como puedo contribuir para mejorar su administración.

Es por eso que propongo la elaboración del un Manual de Funciones para el personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, el cual busca tener elementos humanos idóneos que presten un servicio cordial y respetuoso a la ciudadanía a través del cumplimiento de sus múltiples funciones específicas.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar y proponer un manual de funciones y de procedimientos para el personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar una especificación de puestos para el personal de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.
- Estructurar un manual de procedimientos para el personal de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

- Identificar los organigramas: estructural, funcional y posicional de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.
- Establecer los Niveles Jerárquicos de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

METODOLOGÍA

La realización del presente trabajo investigativo: **“Elaboración de un Manual de Funciones y de Procedimiento para el Personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja”**, exige el manejo de diversos métodos y técnicas para el desarrollo eficiente del tema.

A continuación se describe los métodos y técnicas a utilizarse:

MÉTODOS

- **MÉTODO CIENTÍFICO:** Este método es un procedimiento ordenado y lógico que permitirá la recolección de conceptos, principios, definiciones, leyes y normas generales acerca del Recurso Humano en especial del personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja. El método científico me ayudará a exponer todo el sustento teórico, permitiendo el desarrollo práctico y la estructura de la investigación.

- **MÉTODO HISTÓRICO:** Método que ayudará a exponer y analizar los hechos y acontecimientos suscitados en el pasado en el I. Municipio de Loja; permitiendo investigar la estructura organizacional y administrativa de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.
- **MÉTODO SINTÉTICO:** Este método me ayudará a generalizar cada uno de los elementos del problema con el fin de formular conclusiones y recomendaciones que sean tomadas en cuenta por los directivos de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.
- **MÉTODO INDUCTIVO:** Se empleará para en base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, establecer generalizaciones que corroboren la necesidad de elaborar un manual de funciones para el Personal Administrativo y Operativo de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

TÉCNICAS

- **TÉCNICA BIBLIOGRÁFICA:** La técnica bibliográfica ayuda a efectuar la búsqueda de materiales mediante la consulta de información. Esta técnica me ayudará a la recopilación bibliográfica de conceptos, leyes y principios generales acerca del Recurso Humano.
- **ENTREVISTA:** Una vez diseñado un cuestionario de preguntas se procederá a entrevistar al Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja, una al Jefe del Cuerpo de Bomberos y otra al Jefe de la Policía Municipal con la finalidad de conocer si el

departamento cuenta con un manual de funciones y de procedimientos para el personal Administrativo y Operativo.

- **ENCUESTA:** Consiste en formular un banco de preguntas que permitirá recopilar datos para su posterior análisis. Para la presente investigación se aplicará una encuesta al personal operativo (185 Policía Municipal y 52 Bomberos), de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana.

ANEXO N°2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Jefe de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

Con la finalidad de fortalecer las relaciones laborales dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja solicito su más sincera y valiosa colaboración en las respuestas a las siguientes interrogantes.

1. ¿Tiene usted título profesional otorgado por una entidad superior?

2. ¿Qué función o cargo tiene usted dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

3. ¿La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana cuenta con un manual de funciones?

4. ¿La Jefatura Municipal de Seguridad Urbana cuenta con un manual de procedimientos?

2. ¿Considera usted que el cargo que ocupa está acorde a sus conocimientos y aptitudes?

3. ¿Conoce sus deberes y derechos según el cargo que ocupa en la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

4. ¿Cómo considera la remuneración que percibe en su trabajo?

5. ¿Usted tiene estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

6. ¿Capacita al personal que está a su cargo?

7. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Gracias por su colaboración

ANEXO N°3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Entrevista dirigida al Jefe del Cuerpo del Bomberos

Con la finalidad de fortalecer las relaciones laborales dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja solicito su más sincera y valiosa colaboración en las respuestas a las siguientes interrogantes.

1. ¿Tiene usted título profesional otorgado por una entidad superior?

2. ¿Qué función o cargo tiene usted dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

3. ¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con un manual de funciones?

4. ¿El Cuerpo de Bomberos cuenta con un manual de procedimientos?

5. ¿Considera usted que el cargo que ocupa está acorde a sus conocimientos y aptitudes?

8. ¿Conoce sus deberes y derechos según el cargo que ocupa en su departamento?

9. ¿Cómo considera la remuneración que percibe en su trabajo?

10. ¿Usted tiene estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

11. ¿Capacita al personal que está a su cargo?

12. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Gracias por su colaboración

ANEXO N°4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Jefe de la Policía Municipal

Con la finalidad de fortalecer las relaciones laborales dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja solicito su más sincera y valiosa colaboración en las respuestas a las siguientes interrogantes.

1. ¿Tiene usted título profesional otorgado por una entidad superior?

2. ¿Qué función o cargo tiene usted dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

3. ¿La Policía Municipal cuenta con un manual de funciones?

4. ¿La Policía Municipal cuenta con un manual de procedimientos?

5. ¿Considera usted que el cargo que ocupa está acorde a sus conocimientos y aptitudes?

13. ¿Conoce sus deberes y derechos según el cargo que ocupa en su departamento?

14. ¿Cómo considera la remuneración que percibe en su trabajo?

15. ¿Usted tiene estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

16. ¿Capacita al personal que está a su cargo?

17. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Gracias por su colaboración

ANEXO N°5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida al Personal Operativo de Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja.

Con la finalidad de fortalecer las relaciones laborales dentro de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana del I. Municipio de Loja solicito su más sincera y valiosa colaboración en las respuestas a las siguientes interrogantes.

1. ¿Qué nivel de instrucción tiene usted?
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()
Otro () Especifique.....
2. ¿Qué requisitos tuvo que cumplir para ingresar a su lugar de trabajo?
Pruebas físicas ()
Pruebas psicológicas ()
Prueba académicas ()
Ninguna ()
Otro () Especifique.....
3. ¿Cree usted que el cargo que ocupa esta acorde a sus conocimientos y aptitudes?
Si ()
No ()
4. ¿Tiene conocimiento acerca de sus deberes y derechos en el puesto que ocupa?
Si ()
No ()
5. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo le otorgaron un manual de funciones?

Si ()
No ()

6. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo le otorgaron un manual de procedimientos?

Si ()
No ()

7. ¿Conoce el Reglamento Interno de la Jefatura Municipal de Seguridad Urbana?

Si ()
No ()

8. ¿Está usted de acuerdo con la remuneración que percibe en su trabajo?

Si ()
No ()

9. ¿Tiene usted estabilidad y seguridad laboral en su trabajo?

Si ()
No ()

10. ¿Recibe capacitación para el buen desempeño de sus funciones?

Si ()
No ()

11. ¿Conoce usted a todos sus compañeros de trabajo y mantiene una relación de compañerismo?

Si ()
No ()

12. ¿Se garantiza en la institución un buen ambiente de trabajo?

Si ()
No ()

13. ¿Si en sus manos estaría el mejoramiento de la institución cómo lo haría? ¿Qué métodos tomaría?

Recursos (autogestión) ()

Propuestas (capacitación a los jefes) ()

Cambios (capacitación al personal) ()

Gracias por su colaboración

ANEXO N°6

FOTOS DE LA POLICÍA MUNICIPAL

Reunión con el señor Alcalde



Fotos del protocolo de la llegada de la Virgen del Cisne



Inauguración del Túnel de los Ahorcados



Operativos de retiro de ventas ambulantes



Conferencias de capacitación en el patio del cuartel



Conferencias dentro del aula en el cuartel



Servicio de guardia nocturna



FOTOS DEL CUERPO DE BOMBEROS

Inauguración de capacitación a las escuelas



Capacitación al personal del Cuerpo de Bomberos



Personal de Equipo Operativo



Personal Operativo en Rescate



Capacitación a las Escuelas Fiscales



Capacitación a las Instituciones Públicas



Inauguración de capacitación a los Colegios



INDICE

I) ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Portada | I |
| Certificación | II |
| Autoría | III |
| Agradecimiento | IV |
| Dedicatoria | V |
| a) Título | 1 |
| b) Resumen | 3 |
| c) Introducción | 8 |
| d) Revisión de Literatura | 11 |
| e) Materiales y Métodos | 32 |
| f) Resultados | 36 |
| Entrevista al Jefe de la Jefatura de Seguridad Urbana | 37 |
| Entrevista al Jefe del Cuerpo de Bomberos | 40 |
| Entrevista al Jefe de la Policía Municipal | 43 |
| Encuesta al personal Operativo | 46 |
| g) Discusión | 59 |
| Manual de Funciones | 60 |
| Manual de Procedimientos | 94 |
| h) Conclusiones | 119 |
| i) Recomendaciones | 121 |
| j) Bibliografía | 124 |
| k) Anexos | 127 |