




**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE  
PORTOVIEJO**

**INSTRUCTIVO PARA  
EL MANEJO DE LA  
SEGURIDAD EN AREA  
DE RECEPCION**

<b>Revisión Preliminar:</b>	<b>Supervisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Director Administrativo Director de Desarrollo Institucional y Humano	Director Corporativo de Servicios Institucionales	Alcalde

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:2/10

## **1.- NORMAS GENERALES**

### **1.1 Finalidad.-**

El manejo de la Seguridad en el área de Recepción del Edificio del Municipio, tiene como objetivo llevar los controles adecuados que permitan en primera instancia, proveer la información correcta a las personas que ingresan a las instalaciones del edificio y direccionarlas a las dependencias requeridas, llevando el control y registro de los visitantes de acuerdo a las normas establecidas en este instructivo, evitando el ingreso de personal no autorizado y así precautelar y preservar la integridad y seguridad de los servidores municipales, así como de los bienes y muebles que constituyen activos de la ciudad.

### **1.2 Responsables de la ejecución**

Guardias Administrativos  
Policías Municipales  
Director Administrativo

### **1.3 Responsables del Control**

Director Administrativo

### **1.4 Responsables de la elaboración.-**

Director de Desarrollo Institucional y Humanos

### **1.5 Responsables de la revisión previa.-**

Director Administrativo  
Director de Desarrollo Institucional y Humano

### **1.6 Responsables de la supervisión.-**

Director Corporativo de Servicios Institucionales

### **1.7 Aprobación.-**


Alcaldía

### **1.8 Responsables de la actualización.-**

Servidores municipales responsables de la ejecución, control y elaboración.

### **1.9 Distribución.-**

A todos los servidores municipales responsables de la ejecución y control.

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:3/10

## **2.- GENERALIDADES**


El Municipio de Portoviejo, considerando la gran importancia que constituye la seguridad, ha establecido los reglamentos y procedimientos que el personal de seguridad debe seguir y cumplir, tal como se detalla en el presente instructivo.

### **2.1.- Disposiciones Generales**

- 2.1 El Responsable del Control de este Instructivo deberá pasar por escrito una circular a los Responsables de la Ejecución indicando la obligatoriedad de la lectura del mismo y en la misma circular receptor la firma de constancia de que se ha leído el documento y se conocen las normas y procedimientos aquí se establecidos para su debido cumplimiento.
- 2.2 El no cumplimiento por parte de los funcionarios involucrados responsables del control y la ejecución, será causal para las observaciones correspondientes como lo disponen las normas pertinentes.
- 2.3 Este Instructivo se encuentra sujeto a la actualización permanente, con el propósito de incluir en él los cambios que se produzcan, como efecto de la actualización de la normatividad y políticas que se emitan o las necesidades administrativas que surjan en el Municipio de Portoviejo.

## **3.- POLITICAS Y NORMAS DE OPERACION**

- 3.1 Durante el día en el horario de atención a la ciudadanía (8:00 a 16:30), en el área de Recepción deberán estar dos personas de seguridad, un policía municipal en la puerta de ingreso, y un guardia administrativo en el counter de ingreso donde se llevará el control de visitantes al edificio de la Municipalidad.
- 3.2 Durante el horario de atención a la ciudadanía, el policía municipal asignado a la puerta de ingreso debe transmitir una imagen de confianza y seguridad para lo cual debe cumplir ciertas normas de seguridad establecidas por la Dirección Administrativa entre las que nombramos las siguientes: estar de pie, no sentarse, mantener una posición erguida, estar correctamente uniformado, entre otras.
- 3.3 Los guardias y policías deben brindar una buena atención a los ciudadanos, saludar cordialmente y dirigirse a ellos en cualquier situación en forma educada y cortés.
- 3.4 Los guardias de seguridad deben usar correctamente sus uniformes y portar su credencial Municipal. Los uniformes asignados son:
  - Guardianes Administrativos (Pantalón, Camisa, Corbata, Chaleco)
  - Policía Municipal (Terno Safari, Botas de cuero y Boina)
- 3.5 El personal de seguridad deberá cumplir con los turnos que les asigne la Dirección Administrativa para cubrir la seguridad al Edificio Municipal las 24 horas del día.

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:4/10

3.6 No se debe permitir el ingreso a visitantes fuera del horario de atención (8:00 a 16:30) a menos que sea autorizado por los Directores de área correspondientes.

3.7 No se debe permitir el ingreso al Palacio Municipal a vendedores ambulantes, ni a personas que estén con pantalones cortos o camisetillas.

3.8 No se debe permitir el ingreso de visitantes con fundas o paquetes grandes, a menos que sea autorizado por el área a la que se dirige el visitante y los paquetes correspondan a equipos o herramientas de trabajo.

3.9 Se debe velar por el mantenimiento y limpieza de la Recepción

#### **4.- DEPENDENCIA**

La Recepción está bajo el control y administración de Secretaría General y de la Dirección Administrativa.

#### **5.- CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE BIENES**

5.1 Los guardias deben actuar como custodios de los bienes del Municipio, deben estar atentos y llevar el control de la salida de muebles o equipos. En el caso de ser necesario sacar algún bien mueble o equipo del Municipio toda persona sea particular o servidor municipal deberá entregar como requisito indispensable al guardia administrativo la "**Autorización de Salida de Bienes Muebles o Equipos**" (Forma 1) debidamente autorizada y firmada por la Dirección Administrativa, que al final del día recibirá todas las autorizaciones receptadas por el guardia administrativo.


5.2 Los guardias administrativos serán los custodios de las llaves de la Recepción del Edificio Municipal, para lo cual se registrará la entrega recepción de las llaves al encargado del siguiente turno en la Forma 2 "**Registro de Turnos y Entrega-Recepción de Llaves**".

#### **6.- PROCEDIMIENTOS**

A continuación se detallan los procedimientos de seguridad a seguir en el área de Recepción del Municipio:

##### **6.1 Seguridad en la Puerta de Ingreso**

6.1.1. Durante el horario de atención al público el policía municipal debe mantenerse siempre en su sitio que es la puerta de ingreso y debe ayudar y colaborar para mantener descongestionada el área de Recepción, preguntando a los


	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:5/10

ciudadanos si ya han sido atendidos o si requieren alguna información adicional.

- 6.1.2. El policía municipal debe estar atento y en constante vigilia para velar por el orden y seguridad del Edificio del Municipio.
- 6.1.3. Una vez concluido el horario de atención al público (8:00 a 16:30) el policía municipal procederá a cerrar la puerta de ingreso al Edificio Municipal y pasará el control al guardia administrativo quien quedará encargado de la recepción.

## **6.2 Seguridad en el Counter de Ingreso**

- 6.2.1 Cuando un ciudadano ingresa al Edificio del Municipio el guardia administrativo debe identificar si va a realizar algún trámite para direccionarlo al área de atención al cliente correcta, demostrando buena disposición y conocimiento general para informar de los trámites que se realizan en el Municipio.
- 6.2.2. Cuando un ciudadano desea ingresar a alguna de las dependencias del Municipio en busca de algún servidor municipal, el guardián administrativo debe informar el piso y el área en la cual labora (revisando si es necesario en el listado del personal por piso ANEXO 1) y además debe confirmar vía telefónica que se encuentre, para permitir el ingreso al visitante. En el caso de que no se encuentre deberá indagar la hora tentativa en la que regresa el servidor municipal para informarle al visitante, o si es el caso direccionarlo con la secretaria.
- 6.2.3. El guardia administrativo para permitir el ingreso al Edificio Municipal debe solicitar la cédula o identificación del ciudadano y entregarle su carnet de visitante (diseñado por pisos). Las identificaciones serán almacenadas temporalmente y en forma alfabética en la cajonera clasificadora de credenciales. A la salida del visitante debe retirar el carnet de visitante y entregarle su identificación. Ninguna persona externa al Municipio debe ingresar sin este requerimiento.
- 6.2.4. El guardia debe verificar que los visitantes del Municipio no ingresen con ningún paquete, bolso o fundas grandes a menos que estén autorizados por el área a la que ingresa, para lo cual el guardia debe confirmar telefónicamente si el servidor municipal involucrado lo autoriza.
- 6.2.6. Para los servidores municipales que ingresan a horas indeterminadas o salen con frecuencia por sus actividades laborales (inspecciones, gestiones, ect), se deberá registrar extraoficialmente su ingreso o salida del Municipio para poder informar a los visitantes que no se encuentran en el Municipio e indicarles una hora tentativa en la que los pueden encontrar. La lista de estos servidores municipales la entregará la Dirección de Desarrollo Institucional y Humano.

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:6/10

6.2.7 Para aquellos ciudadanos que desean una cita con la Alcaldía, se les transferirá al área de Información de Recepción que será la encargada en conjunto con la Secretaría General de la coordinación para asignar la fecha de audiencia con el (la) Sr(a). Alcalde dependiendo de los días establecidos para audiencias y de acuerdo a trámite o motivo del ciudadano.

### **6.3 Registro de Ingreso y Salida del Personal dentro de los horarios de Trabajo**

Todo servidor municipal que labora en el Municipio y necesita salir con permiso por algún motivo particular, o va salir del Municipio por cuestiones laborales, debe llenar las siguientes formas:

- Solicitud de Permiso (Forma 3)
- Orden de Trabajo (Forma 4)

Estas órdenes deben estar autorizadas por el Jefe inmediato Superior y por área de Desarrollo Institucional y Humano. Solo los servidores municipales que excepcionalmente hayan sido autorizados saldrán sin Orden de Trabajo.


Los guardias administrativos del counter de ingreso de la recepción deberán mantener el control de la salida e ingreso del personal dentro del horario de trabajo para lo cual procederán como a continuación se detalla:

- Solicitar al servidor municipal que va a salir los formularios **“Solicitud de Permiso”** u **“Orden de Trabajo”** (Forma 3 y Forma 4) debidamente llenadas y autorizadas, en estas formas el guardia deberá registrar la hora de salida y la hora de entrada cuando retorne. Estas formas son llenadas en original y copia, la original la retiene el guardia administrativo para entregarla al final del día en la Dirección de Desarrollo Institucional y Humano, y la copia se la queda el servidor municipal.
- En el caso de que el servidor municipal salga del Municipio sin este requerimiento, el Guardia Administrativo debe registrar en la Forma 5 **“Registro de Ingreso y Salida de Personal”**, y enviar este reporte al final del día a la Dirección de Desarrollo Institucional y Humano, para los fines pertinentes.

## **7. FORMULARIOS**


Para la implementación del presente procedimiento, se utilizarán los siguientes formularios, que se presentan como formas anexas en el presente documento:

- Forma 1: “Autorización de salida de bienes muebles o equipos”
- Forma 2: “ Registro de Turnos y Entrega y Recepción de LLaves”
- Forma 3: “Solicitud de Permiso”
- Forma 4: “Orden de Trabajo”
- Forma 5: “Registro de Ingreso y Salida de Personal”
- Anexo 1: “Listado de Personal por Pisos”


	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:7/10

## FORMA N.1


	<b>AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES MUBLES O EQUIPOS</b>	
	<b>DIRECCION ADMINISTRATIVA</b>	
<b>FECHA:</b>		
<b>DATOS DEL BIEN MUEBLE O EQUIPO</b>		
CODIGO:	DESCRIPCION:	
MOTIVO DE LA SALIDA DEL BIEN:		
DIRECCION O UNIDAD DE ORIGEN:		
DESTINO DEL BIEN:		
<b>PERSONA AUTORIZADA</b>		
NOMBRE:		C.I.:
EMPRESA:		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
FIRMA	AUTORIZADO	VISTO BUENO

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:8/10

## FORMA N.2

								
REGISTRO DE TURNOS Y ENTREGA RECEPCION DE LLAVES								
RECEPCION								
TURNO RELEVO				TURNO DE SALIDA				NOVEDADES
FECHA	HORA DE INGRESO	GUARDIA ENTRANTE	FIRMA	FECHA	HORA DE SALIDA	GUARDIA SALIENTE	FIRMA	



	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:9/10

## FORMA N.3 y FORMA N.4

**MUNICIPIO DE PORTOVIEJO**

**SOLICITUD DE PERMISO**  **DEPARTAMENTO DE PERSONAL**

Nombre: \_\_\_\_\_ **UNIDAD ADMINISTRATIVA**

---

TIEMPO		RAZON	
Días _____	Horas _____	Particular _____	<input type="checkbox"/>
Salida _____	Entrada _____	Calamidad doméstica _____	<input type="checkbox"/>
Lugar _____		Enfermedad _____	<input type="checkbox"/>
Fecha _____		Explicar _____	<input type="checkbox"/>

---

PETICION	AUTORIZADO	VTO. BUENO
_____ EMPLEADO	_____ JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA	_____ JEFE DE PERSONAL

**MUNICIPIO DE PORTOVIEJO**

**DEPARTAMENTO DE PERSONAL**

**ORDEN DE TRABAJO**

Fecha: \_\_\_\_\_ Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_


Trabajo a realizarse: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_


Hora de Salida: \_\_\_\_\_ Hora de Entrada: \_\_\_\_\_

---

FIRMA	AUTORIZADO	VISTO BUENO
_____ EMPLEADO	_____ JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA	_____ JEFE DE PERSONAL

	DOCUMENTOS NORMATIVOS	COD: INSDDI005	
	"Instructivo para el manejo de la seguridad en el área de Recepción" DIRECCION ADMINISTRATIVA	FECHA: ene-08	
		REV:	PAG:10/1 0

### FORMA N.5

	<b>REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA DE PERSONAL</b>			
	<b>RECEPCION</b>			
FECHA:				
<b>NOMBRE DEL FUNCIONARIO</b>	<b>NÚMERO DE TARJETA</b>	<b>HORA DE SALIDA</b>	<b>HORA DE RETORNO</b>	<b>AREA - PISO</b>