



Municipalidad Provincial
de Huaylas - Caraz

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 239 -2014/MPHy

Caraz, **23 MAYO 2014**

VISTO; el Informe N°147-2014/MPHy/06.35, de fecha 21 de mayo del 2014, emitido por el Jefe de la Unidad de Patrimonio y Mantenimiento, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en su Artículo 194º modificada por la Ley 28607 establece que los gobiernos locales gozan de autonomía Política, económica, administrativa en los asuntos de su competencia, y el Artículo 195º Inciso 5), que prescribe que los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo y son competentes para organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad;

Que, los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del estado, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización;

Que, mediante Informe N°147-2014-MPHy/06.35, de fecha 21 de mayo del 2014, el Jefe de la Unidad de Patrimonio y Mantenimiento, Lic. Adm. Gisela Norma Villon Villar, dirigiéndose al Gerente de Administración y Finanzas, remite el Proyecto de Normas para el Desempeño de las Funciones del Personal Vigilancia de la Municipalidad Provincial de Huaylas-Caraz, cuyo objetivo principal es establecer pautas de comportamiento, actitudes y acciones, de cumplimiento durante el horario de trabajo y permanencia dentro del área del vigilancia;

Que, mediante el visto de fecha 21 de mayo del 2014, el Gerente de Administración y Finanzas, dirigiéndose al Gerente de Asesoría Jurídica, solicita su aprobación del proyecto mediante resolución de Alcaldía;

En consecuencia, en cumplimiento de las normas legales invocadas, y de conformidad con lo dispuesto por el inciso 6 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Manual de Vigilancia – “Normas para el desempeño de las funciones del personal de vigilancia de la Municipalidad Provincial de Huaylas”, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución de Alcaldía.

ARTUCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, así como a la Unidad de Patrimonio y Mantenimiento, el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.





Municipalidad Provincial
de Huaylas - Caraz



ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER a la Secretaria General la notificación de la presente resolución, conforme a Ley.

REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ

Dr. Fidel Brancano Vásquez
ALCALDE PROVINCIAL





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUAYLAS - CARAZ

MANUAL DE VIGILANCIA

P-4



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

INTRODUCCIÓN

El presente documento elaborado por La Unidad de Patrimonio y Mantenimiento, cumple no solo con la función de mostrar que debe hacer el personal de vigilancia, sino también para expresar la legitimidad de su accionar, para brindar seguridad e integridad a las personas que laboran dentro de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaylas, así como por todos aquellos bienes patrimoniales e infraestructura que posee.

La Unidad de Patrimonio y Mantenimiento, está comprometida con la mejora continua, la transparencia de sus operaciones, la eficiencia y equidad en cada una de las acciones que faciliten a las personas y en la calidad del personal de vigilancia.

La filosofía y valores que promulga generan una nueva cultura de servicio, en donde el centro de atención sea el ciudadano, predomine el concepto de la calidad, cooperación y el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos y las partes de interés.



NORMAS PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE VIGILANCIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS

1. OBJETIVO

Establecer pautas claras de comportamiento, actitudes y acciones, de cumplimiento durante el horario de trabajo y permanencia dentro del área de vigilancia.

2. FINALIDAD

Constituir un marco de referencia de comportamiento, valores, prácticas éticas y acciones a desempeñar que debe poseer el personal de vigilancia de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

3. ALCANCE

Las normas contenidas en este protocolo son aplicables a todo el personal de vigilancia de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

4. VALORES

4.1. Responsabilidad.- Entendida como la voluntad individual y colectiva de rendir cuentas sobre cada uno de los actos generados por la institución

- La responsabilidad se expresa a través el autocontrol y la disciplina de las tareas asignadas, que deben asumir.
- La forma de planear responsablemente el tiempo, las acciones y los recursos empleados en cada una de las actividades encomendadas.
- Asumir con decoro las consecuencias que por error u omisión se puedan generar producto de las gestiones o actividades de los funcionarios.
- La responsabilidad se expresa a través de la prudencia y eficiencia con que se actúa mediante acciones correctivas y preventivas frente a situaciones que pueden entorpecer la misión institucional.
- Antes de tomar decisiones estableciendo el impacto que pueda causar sobre los usuarios y partes de interés.

4.2. Respeto.- Es el reconocimiento del valor inherente de la dignidad y derechos innatos de los individuos, el cual exige un trato atento en condiciones de equidad y justicia.

El valor del respeto, se manifiesta a través de la relación, comunicación y convivencia que surge entre los diferentes grupos y el trato con los usuarios en el



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

5/0/

cumplimiento del servicio. Para fines prácticos y de orientación se citan algunas pautas concretas, sin pretender que con ello se limite el campo de acción y significado de respeto.

- a. El punto de partida para fortalecer este valor será el autorespeto que cada vigilante debe tener por sí mismo.
- b. El personal de vigilancia atenderá las inquietudes y solicitudes sin ningún tipo de discriminación en virtud de factores físicos, clase social, raza, religión y/o sexo, etc.
- c. El trato cortés, los buenos modales, la tolerancia y el respeto por el buen nombre y reputación de los demás, son condiciones fundamentales para expresar el respeto a nivel organizacional y con los ciudadanos.

4.3. Compromiso Busca que los trabajadores vayan más allá de cumplir con una norma, una ley, reglamento u obligación, poniendo a disposición de nuestra institución todas sus capacidades actitudes, conocimientos y habilidades, de acuerdo a su propia convicción y voluntad.

- a. Se espera que los vigilantes de la institución tengan sentido de pertenencia y por voluntad propia pongan a disposición de la entidad, todo su conocimiento, iniciativas, habilidades y creatividad para alcanzar las metas individuales e institucionales.
- b. Son requisitos del compromiso el autocontrol y disciplina, por lo tanto se excluye controles de tipo coercitivo.
- c. El compromiso es la base para desechar la rutina y el enriquecimiento de la vida laboral.

4.4. Calidad Constituye una filosofía y la forma como el personal concibe el trabajo, está determinado por la capacidad que tienen que cumplir con los requisitos y expectativas de los usuarios.

- a. La prioridad y los esfuerzos del talento humano están dirigidos en satisfacer las necesidades de los usuarios y las partes de interés.
- b. A través de los líderes grupales se busca generar una conciencia en los diferentes niveles de la institución sobre la necesidad e importancia de generar calidad en todas las gestiones y actividades directas e indirectas para el cumplimiento de la misión.



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

26

- c. A nivel institucional, la calidad se entiende como un proceso de aprendizaje que requiere un permanente mejoramiento continuo hasta lograr alcanzar la madurez.

4.5. Transparencia se manifiesta a través de la confianza, seguridad, respaldo, confidencia, en una palabra, integridad en todas las gestiones y actividades que desarrollan los servidores de la vigilancia, es una virtud que regala seguridad a quienes nos rodean, sin pretender que con ello se limite el campo de acción y su significado.

Entendida como la voluntad individual y colectiva de rendir cuentas sobre cada uno de los actos generados por la institución y en particular por cada uno de sus vigilantes, estableciendo el impacto y las consecuencias de las mismas.

- a. Información que existe y resulta de la gestión pública, la que está disponible para que los ciudadanos accedan a ella en el momento que consideren pertinente.
- b. Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando, transmitiendo lo que realmente anhelamos o sentimos.
- c. Es generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la entidad, y los compañeros de trabajo, de tal forma que estén bien informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el sector público.

5. ACTIVIDADES

I. DE LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y CONDUCTA HACIA EL TRABAJO

- La presentación personal de los vigilantes debe ser impecable y mientras permanezca en horario de trabajo debe portar el carné en un lugar visible o chaleco que lo identifique, devolverá el carné cuando cese su relación de dependencia con el mismo, cualquiera que sea el motivo.
- El uso del uniforme será obligatorio para los vigilantes mientras se encuentren desempeñando sus funciones.
- El mantenimiento del uniforme será de exclusiva y personal responsabilidad del vigilante, quién deberá conservarlo en óptimo estado de limpieza y presentación. Al mismo tiempo deberá cuidar permanentemente su aseo personal, debiendo integrarse al servicio con cabello recortado, afeitado sin accesorios tanto en su



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

persona como en el uniforme y mantener en general los mejores hábitos de higiene.

- El vigilante no deberá presentarse a su trabajo después de haber ingerido bebidas alcohólicas o sustancias controladas psicotrópicas ni tampoco ingerirlas durante su turno de trabajo.
- El vigilante debe tener una actitud amable, atenta y respetuosa con cada uno de los trabajadores de la entidad así como de aquellas que realicen trámites y demás; bajo ningún motivo o circunstancia debe la otra persona notar algún cambio de estado emocional brusco. Tener una actitud de servicio en casos como: ayudar a cargar paquetes, brindar información y apoyar en la consulta de trámites.
- El vigilante debe presentar en sus funciones o fuera de ellas, una conducta que no afecte ni ofenda la moral y las buenas costumbres.
- Mantener actualizado su domicilio real en su legajo, hoja de vida que se tenga en la institución. En ese domicilio serán prácticas y consecuentemente válidas a todos los efectos legales y las relaciones inherentes a la relación de trabajo.
- Está prohibido que el vigilante suministre información personal y confidencial de los empleados de la Institución a terceros.
- Informar al superior inmediato que corresponda de todo acto o procedimiento que llegue a su conocimiento y que pueda causar un perjuicio a la Municipalidad Provincial de Huaylas o que implique la comisión de una falta o delito.
- El supervisor en los distintos turnos deberán tomar las anotaciones necesarias con el objeto de que el personal se notifique de las órdenes consignadas que deberán ser complementadas durante la prestación del servicio. Las notificaciones se harán por escrito y el personal afectado a las mismas deberán firmar en señal de conocimiento y acato.
- El vigilante no tomara parte en los conflictos que se susciten en la entidad manteniéndose al margen de cualquier hecho en contra de los intereses de la entidad.

II. DE LA ASISTENCIA, LABORES Y RONDAS

- Hacerse presente en su puesto de trabajo, con antelación debida, a los efectos de imponerse de las novedades que haya habido en el servicio y recibir con relación



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

al mismo, las instalaciones y bienes correspondientes. Al personal de vigilancia se le asigna un horario de trabajo el cual debe respetarse y cumplirse estrictamente.

- El área de ingreso debe permanecer en completo orden y aseo, no se debe permitir el almacenamiento de bolsas, paquetes y demás elementos que dificulten la visión o permitan se suscite un problema entre los bienes ajenos y patrimoniales.
- Dado el caso en que el vigilante en turno culmine sus labores y no se presente el vigilante que deba relevarlo, éste deberá esperar a la llegada del siguiente o cubrir el turno completo según sea el caso puesto que no puede abandonarse el área de vigilancia dejando los bienes patrimoniales expuestos; anotando lo sucedido en el Cuaderno de Servicio.
- La autorización de salida en calidad de permisos en horas de trabajo, permisos a cuenta de vacaciones, compensaciones por días feriados laborados, entre otros deberá realizarse bajo la autorización del jefe inmediato, el visto bueno de la Unidad de Potencial Humano y la Unidad de Patrimonio y Mantenimiento aprobará según disponibilidad de personal a cubrir el puesto, deberán presentarse con una anticipación de cinco días hábiles.
- Cuando el vigilante por razones, debidamente justificadas, tenga la necesidad de faltar a sus labores habituales, solicitará el respectivo permiso con 48 horas de anticipación. Se exceptúa de lo precedente expresado, los casos de enfermedad de familiares a cargo, respecto a los cuales efectuará por sí o por medio de un tercero la pertinente comunicación, así también el en el caso de fallecimiento de familiar (padre, madre, hermanos, esposo (a) e hijos)
- Los vigilantes deben entrar y recibir el puesto, enterándose de las novedades y consignas, cerciorándose que los objetos que se encuentren a su cargo, estén en su lugar, que no halla ruptura de puertas, ventanas y baños, verificando que todo se encuentre normalmente en funcionamiento, debe quedar registrado en el Cuaderno de Servicios todo hecho que suceda. De no hacerlo serán responsables por igual de lo que haya pasado o se halla perdido.
- El personal de vigilancia deberá anotar en el cuaderno de servicios la hora y los datos de información como de los visitantes tales como: nombre y apellidos, número de D.N.I. empresa que representa, labor a realizar y si ingresa con bienes propios deberá registrarlo en el cuaderno de servicios y confirmar su salida.





Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

01

- El D.N.I. de cada visitante deberá ser mantenido en custodia hasta la salida del mismo, entregándosele el fotocheck de visitante que deberá ser entregado y pedido por el personal de vigilancia.
- Impedir el ingreso de personas en estado etílico o en cualquier otro estado que pueda afectar la integridad física y tranquilidad del personal de la Municipalidad Provincial de Huaylas así como de la infraestructura.
- La Ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro de la instalación donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos, siniestros y otros para detectarlos y actuar en conformidad.
- La ronda debe efectuarse obligatoriamente al inicio de las labores, al finalizarlas, e inopinadamente a fin de verificar que todo está en correcto orden así como anotar cualquier cambio en el Cuaderno de Servicios.
- Al momento del relevo de los vigilantes realizarán una ronda respectiva el turno entrante y el turno saliente, descripción que será anotada en el Cuaderno de Servicios con los que cuenta en el cual deberán consignar: Hora de ingreso del vigilante, nombres y apellidos y firmas correspondiente luego de la descripción de la condición en la que se realiza el relevo.
- Las llaves de las puertas de las instalaciones, ambientes y oficinas deben permanecer en el lugar destinado para su custodia. Queda totalmente prohibido duplicarlas para el manejo personal so pena de sanción.
- Deberá velar por el uso correcto del inmueble, muebles así como de la racionalización de la energía eléctrica la misma que deberá mantenerse apagada al finalizar las horas de labores o cuando la luz solar haga innecesaria el uso del fluido eléctrico. Así mismo velará por el uso adecuado del líquido elemento a fin de evitar fugas.
- Velará por la integridad del área de vigilancia no permitiendo el ingreso de personas ni personal al término de las horas de labores deduciendo de esta que una vez que se retire el personal dará por entendido ha terminado su labor y no puede volver salvo presentación o autorización del gerente de su área.
- Todo ingreso en días sábados, domingos y feriados quedará prohibido salvo autorización del gerente del área respectiva, el mismo que deberá indicar la hora de ingreso y de salida así mismo si fuera el caso indicar la labor a realizar.



III. DEL CUADERNO DE SERVICIOS

- El cuaderno de servicio será llevado, en lo que a su confección y registro de información se refiere, por el vigilante encargado del turno y en la última instancia por el vigilante que preste el servicio.
- El cuaderno de servicios deberá ser legalizado y foliado allí se asentaran las novedades correspondientes a cada turno de vigilancia, siendo consideradas como tales:
 - Horario del turno de vigilancia.
 - Nombres y Apellidos del personal de vigilancia encargado del turno.
 - Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Botiquín de primeros Auxilios, equipo RPM, linternas, extintor, mobiliario inherente al puesto de vigilancia y los bienes asignados al puesto de vigilancia, etc.)
- En él se registrara la notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Registrar el ingreso y salida del personal dentro del horario de trabajo, requiriendo en algunos casos de la papeleta de autorización correspondiente.
- Novedades ocurridas durante el horario de trabajo deberán ser descritas en forma clara y precisa, sin omitir detalles o dato alguno; en caso de que no se suscite ningún acto que amerite ser registrado deberá anotarse por hora transcurrida, caso contrario se deberá describir lo sucedido en la hora precisa.
- Según el puesto de vigilancia y la seguridad que merece se deberá registrar el ingreso de visitantes anotando la hora, nombres y apellidos y el motivo de la visita.
- En caso de salida o ingreso de bienes por parte de proveedores y/o necesidad de servicio deberá ser acompañado con la autorización escrita respectiva del jefe inmediato o la respectiva anotación en el cuaderno de vigilancia firmada por el jefe que autoriza la salida.
- Una vez completo el cuaderno de servicios será entregado a la Jefatura de Patrimonio quien gestionará los medios para su inmediato reemplazo y procediendo al archivo del cuaderno entregado por el término que corresponde, a cuyo vencimiento se le podrá destruir. En todos los casos se mantendrá la reserva absoluta de su contenido, salvo requisitoria a las autoridades de





Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

fiscalización y/o control municipal o por autoridad judicial actuante, de allí la importancia de su correcta confección y conservación.

- Deberá registrar en el cuaderno los objetos y/o valores hallados en las rondas. Se asentaran en el cuaderno de servicios las entregas de objetos y/o valores, haciéndose constar nuevamente el detalle de los mismos, y datos de identificación del receptor, quien firmara juntamente con el vigilante a cargo del puesto en su respectivo turno. Debe tenerse en cuenta que el Cuaderno de Servicio es un elemento probatorio en diversas y variadas circunstancias, ya sean de orden laboral y/o judicial siendo de suma utilidad para los casos de investigaciones que por ilícitos se pudieran cometer, radicando en todas estas causales su relevancia, rubricándose al cierre de cada turno de vigilancia por el personal saliente y el relevante, esto como constancia de haberse transmitido y tomado conocimiento, respectivamente de las novedades correspondientes.

IV. DE LA SEGURIDAD

- El vigilante evitará en todo momento discutir sus indicaciones, dado que en conocimiento de sus funciones, es totalmente responsable de sus actos y decisiones, teniendo para la toma de las mismas la prudencia suficiente y cordura necesaria, con la que logrará así también el reconocimiento y respeto debido a su trabajo.
- Ante la necesidad de su intervención por un hecho propio de su misión de control de personas y/o vehículos, o identificación de los mismos, actuará, en los casos en que deba hacer valer su condición de hombre de seguridad, sin acciones que excedan sus atribuciones, evitando formarse juicios apresurados y parciales, razón por la cual se limitará a cumplir con las directivas que le fueren impartidas oportunamente al respecto; por tal motivo tenga siempre presente que usted es un hombre de seguridad
- Verificación de las puertas de cada una de las oficinas y cerrar aquellas que deban estar o permanecer cerradas.
- Solicitar la identificación respectiva y correspondiente aquellas personas que se presenten en calidad de solicitantes oficiales.
- En caso de incendio deben actuar rápidamente usando los extintores, llamando al cuerpo de bomberos.



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

- En caso de hurto, violación de puertas y/o ventanas, causadas a la infraestructura deben ser reportadas de inmediato a las fuerzas del orden y seguidamente después al jefe inmediato superior.
- Revisará los bolsos, carteras, maletines entre otros que porten ingresantes a la Municipalidad a fin de mantener la seguridad de nuestras instalaciones, personal y demás.

V. DE LA CUSTODIA DE BIENES

- Los bienes asignados al personal de vigilancia son de uso exclusivo para la realización de labores municipales competentes a su cargo.
- El equipo móvil asignado a la vigilancia es de uso exclusivo para el personal de vigilancia y estará bajo responsabilidad de los mismos.
- Poner especial cuidado a los bienes que se someten a su custodia, manteniéndose siempre bien atento a los efectos de evitar robos, hurtos o daños.
- El vigilante es responsable de los daños que eventualmente cause a los intereses municipales, por dolo o culpa en el ejercicio de sus funciones.
- Está terminantemente prohibido recibir visitas de tiempo prolongado, la cual dificulte la correcta realización del trabajo.
- No deben permitir el ingreso de personas extrañas que oferten dulces, gaseosas, café, etc., tampoco deben sostener conversaciones con personas desconocidas en horas de trabajo, días festivos, entre otros las cuales busquen conseguir información confidencial propia a la municipalidad o del personal que labora en la misma.
- A los vigilantes les está prohibido hacerse cargo de cuidar vehículos en la calle, ya que esto conlleva riesgos por un descuido del área de vigilancia.
- Cuando se disponga la salida o entrada de un bien deberá de informarse de inmediato a la Unidad de Patrimonio y Mantenimiento para su consentimiento y posterior realización de la Autorización de Desplazamiento de Bienes Patrimoniales documento que sin el cual no puede realizarse ninguna de las acciones descritas.
- Está terminantemente prohibido ausentarse de su puesto de trabajo sin que tenga conocimiento el jefe inmediato superior o por mucho tiempo dentro del cual podría peligrar el cuidado de los bienes a su responsabilidad o apoyo a usuarios.



Municipalidad Provincial de Huaylas

Gerencia de Administración y Finanzas

Unidad de Patrimonio y Mantenimiento

- Escribir en su Cuaderno de Servicios el detalle de sus actividades realizadas durante el día así como el ingreso y salida de personal que labore en la institución.
- Al momento de realizar las rondas respectivas deberá verificar la seguridad de cada oficina que no exista persona alguna dentro del local, las puertas y ventanas estén cerradas, que no existan objetos, sobres, bolsas o contenidos sospechosos.
- Por ningún motivo deben hacer uso de los muebles de la recepción, ni el piso para acostarse a dormir. Esta será razón para destituirlos de su puesto.
- Los vigilantes no deben entrar a las oficinas o ambientes, salvo indicación de los Jefes de Unidad.
- Está prohibido dedicarse a actividades diferentes a las ordenadas y que no tengan que ver con el servicio de seguridad.
- Queda prohibido al personal de vigilantes llevar su esposa (o) y/o compañera (o) a trabajar en el conjunto donde ellos prestan el servicio, ya que esto se presta para malos entendidos y por consiguiente cuando se presente un hecho de robo, siempre vincularán al vigilante y acompañante.

VI. DE LAS CAPACITACIONES

- El personal de vigilancia requiere ser capacitado anualmente en los diferentes aspectos de su competencia, en tal sentido se programará en coordinación con otras unidades (Unidad de Gestión de Riesgos de Desastres, Unidad de Serenazgo, entre otras) para cumplir con los objetivos señalados, así como también con oficinas públicas tales como: Compañía de Bomberos, Policía Nacional de Perú a fin de impartir charlas sobre temas relacionados.

VII. DE LAS SANCIONES

El incumplimiento de las pautas descritas en la presente genera automáticamente acciones de llamadas de atención verbal, escrita o despido, según sea el caso.