CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN RECURSOS HUMANOS Y PERSONAL

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ZONAL CALDERÓN, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2019

Trabajo de Integración Curricular previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración en Recursos Humanos y Personal

Tipo de Trabajo de Integración Curricular:

I + D + I

AUTOR: Cecilia Jesús Ochoa Campuzano

TUTOR: Ing. Geovanny Barragán Grandez, Mba.

Quito, Enero 2020

TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 15 de noviembre de 2019

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **OCHOA CAMPUZANO CECILIA JESUS**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN LA ADMINISTRAZIÓN ZONAL DE CALDERÓN DEL DMQ EN EL 2019.,** una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

ING. GEOVANNI BARRAGAN
Tutor de Proyectos

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA

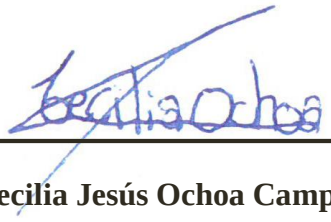
PSIC. FABIÁN JARA
Delegado de Titulación de la Carrera
Adm. de Recursos Humanos

ING. GUIDO FRANCO
Lector de Proyectos

ING. FRIKTZIA MENDOZA
Directora de Carrera
Administración de Recursos Humanos

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Ochoa Campuzano Cecilia Jesús**, declaro juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondiente y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derecho del autor vigente. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

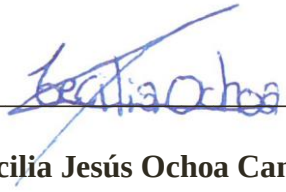


Cecilia Jesús Ochoa Campuzano

CC. 1723251268

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Cecilia Jesús Ochoa Campuzano** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1723251268 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UNA MANUAL DE FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ZONAL CALDERÓN DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2019.**



Cecilia Jesús Ochoa Campuzano
CC. 1723251268

Quito, enero 2020

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos los profesores del Instituto Cordillera por formar parte de mi formación académica, pues a pesar de las adversidades, siempre extendían su mano para levantarme y darme ánimos de seguir adelante, gracias por sus consejos y por transmitir su conocimiento.

Un agradecimiento en especial a mi madrina Lucia Cáceres pues sin su apoyo no hubiera logrado esta meta tan importante en mi vida, y a mi familia pues su apoyo incondicional siempre me hizo salir adelante.

Y por último a la Administración Zonal Calderón (AZCa) agradezco que me permitieran elaborar mi plan tesis, y por todo lo que aprendí, pues es muy valioso para mi desarrollo personal.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia pues son el motor de mi vida, y me han guiado a lo largo de mi etapa académica, sin ellos no se hubiera logrado. A dios ya que cada vez que parece que todo se acaba para mí siempre me da una luz de esperanza para seguir, y no esta demás decir gracias a esas personas que no creyeron en ya que cada golpe me hizo más fuerte y logre cumplir mi meta.

A mi madre que sin su apoyo y su ayuda en los momentos más difíciles no estaría hoy aquí, agradezco todo lo que has sacrificado ,para que yo esté siempre bien, a mi hermano pues sé que el sigue mis pasos y pase lo que pase siempre estaré para él.

Índice de Contenidos

DECLARATORIA DE AUTORÍA i

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

RESUMEN EJECUTIVO xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I 1

ANTECEDENTES 1

Contexto 1

1.01.01 Macro 1

1.01.02. Meso 2

1.01.03. Micro 3

1.03.01. Análisis de la matriz T 7

CAPÍTULO II 9

2.01.01. Matriz de análisis de involucrado 10

2.01.02. Análisis de la matriz de involucrados 12

CAPÍTULO III 15

3.01.01. Análisis del árbol de problemas.....16

3.02.01. Análisis del árbol de objetivos.....18

CAPÍTULO IV.....19

4.01.01. Análisis de la matriz de alternativas.....19

4.02.01. Análisis de la matriz de impacto de los objetivos.....23

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias.....26

4.04 Matriz de marco lógico.....27

4.04.01. Análisis de la matriz de marco lógico.....30

CAPÍTULO V.....32

5.01 La propuesta.....32

5.01.01 Marco teórico.....32

5.01.01.01 ¿Qué es un manual de funciones?.....32

5.01.01.02 Tipos de manuales.....33

5.01.01.03 ¿Para qué sirve un manual de funciones?.....34

5.01.01.04 Componentes o partes del manual de funciones.....35

5.02.01. Metodología de la elaboración del manual.....37

5.02.02 Población.....38

5.02.03 Muestra.....40

5.02.04 Instrumento de recolección de información.....40

5.03.01 Importancia 60

5.03.02. Objetivos 60

5.03.02.01. Objetivo General 60

5.03.02.02. Objetivos específicos 61

5.03.03 Contenido de la propuesta 61

¿Qué es la Administración Zonal Calderón? 61

5.03.04 Organigrama 63

5.03.05 Manual de funciones 64

5.03.06. Socialización del manual de funciones 102

5.03.06.01 Objetivo 102

5.03.06.02 Cronograma de la propuesta 102

5.05.03 Responsable de la socialización 102

CAPÍTULO VI 103

TIPOS DE RECURSOS 103

6.02 Presupuesto 105

CAPITULO VII 107

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 107

BIBLIOGRAFÍA 109

ANEXOS 111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T 6

Tabla 2 Matriz Análisis de involucrados 10

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas 21

Tabla 4 Matriz de impacto de los objetivos 22

Tabla 5 Matriz de marco lógico 27

Tabla 6 Número de cargos agrupados 38

Tabla 7 Levantamiento de ficha Cargo Administrador/a zonal 41

Tabla 8 Levantamiento de ficha cargo secretaria de despacho 41

Tabla 9 Levantamiento de ficha cargo representante jurídico del AZCA 42

Tabla 10 Levantamiento de funciones cargo jurídico 42

Tabla 11 Levantamiento de funciones cargo comunicación 43

Tabla 12 Levantamiento de funciones cargo asistente en comunicación 43

Tabla 13 Levantamiento de funciones cargo encargado de dirección en gestión de territorio 44

Tabla 14 Levantamiento de funciones cargo Espacio público 44

Tabla 15 Levantamiento de funciones cargo fiscalización 45

Tabla 16 Levantamiento de funciones cargo gestión urbana 45

Tabla 17 Levantamiento de funciones cargo obras públicas 46

Tabla 18 Levantamiento de funciones cargo avalúos y catastros 46

Tabla 19 Levantamiento de funciones cargo territorio y vivienda 47

Tabla 20 Levantamiento de funciones cargo Encargado/a de dirección participa del desarrollo 47
Tabla 21 Levantamiento de funciones cargo Responsable de la unidad de desarrollo humano sustentable 48
Tabla 22 Levantamiento de funciones cargo cultura 48
Tabla 23 Levantamiento de funciones cargo seguridad ciudadana 49
Tabla 24 Levantamiento de funciones cargo medio ambiente 49
Tabla 25 Levantamiento de funciones cargo salud 50
Tabla 26 Levantamiento de funciones cargo Casas somos 50
Tabla 27 Levantamiento de funciones cargo servicios ciudadanos 51
Tabla 28 Levantamiento de funciones cargo transferencia de dominio 51
Tabla 29 Levantamiento de funciones cargo encargado de la dirección administrativa financiera 52
Tabla 30 Levantamiento de funciones cargo recursos humanos 52
Tabla 31 Levantamiento de funciones cargo transporte 53
Tabla 32 levantamiento de funciones cargo conductor 53
Tabla 33 Levantamiento de funciones cargo archivo 54
Tabla 34 Levantamiento de funciones cargo almacén 54
Tabla 35 Levantamiento de funciones cargo bienes inmuebles 55
Tabla 36 Levantamiento de funciones cargo bienes muebles 55
Tabla 37 Levantamiento de funciones cargo compras públicas 56
Tabla 38 Levantamiento de funciones cargo presupuesto 56

Tabla 39 Levantamiento de funciones cargo contadora 57
Tabla 40 Levantamiento de funciones cargo tesorería 57
Tabla 41 Levantamiento de funciones cargo ventanilla 58
Tabla 42 Levantamiento de funciones cargo valija 58
Tabla 43 Levantamiento de funciones cargo planificación 58
Tabla 44 Levantamiento de funciones cargo sistemas 59
Tabla 45 Perfil de un administrador 64
Tabla 46 Perfil secretaria de despacho 65
Tabla 47 Cargo asesoría Jurídica 66
Tabla 48 perfil de cargo de Comunicación 67
Tabla 49 cargo encargado de gestión de territorio 68
Tabla 50 Perfil de cargo de espacio público 69
Tabla 51 Perfil de cargo de fiscalización 70
Tabla 52 Perfil de cargo de gestión humana 71
Tabla 53 Perfil de cargo de obras públicas 72
Tabla 54 perfil de cargo de avalúos y catastros 73
Tabla 55 Perfil de cargo Territorio y vivienda 74
Tabla 56 perfil de cargo responsable de gestión participativa del desarrollo 75
Tabla 57 perfil de cargo de desarrollo humano sustentable 76
Tabla 58 perfil de cargo de educación y cultura 77
Tabla 59 Perfil de cargo de seguridad ciudadana 78
Tabla 60 perfil de cargo de medio ambiente 79

Tabla 61 perfil de cargo de salud 80

Tabla 62 perfil de cargo de Coordinación de casas somos 81

Tabla 63 perfil de cargo de gestión participativa 82

Tabla 64 Perfil de cargo transferencia y dominio 83

Tabla 65 Perfil de cargo de servicios ciudadanos 84

Tabla 66 Perfil de cargo Encargado de la dirección administrativa financiera 85

Tabla 67 Perfil de cargo de encargada de recursos humanos 86

Tabla 68 Perfil de cargo de asistente de recursos humanos 87

Tabla 69 Perfil de cargo del encargado de transporte 88

Tabla 70 perfil de cargo Conductor 89

Tabla 71 Perfil de cargo de archivo 90

Tabla 72 Perfil de cargo de almacén 91

Tabla 73 Perfil de cargo de bienes inmuebles 92

Tabla 74 Perfil de cargo de bienes muebles 93

Tabla 75 Perfil de cargo de compras públicas 94

Tabla 76 Perfil de cargo de presupuesto 95

Tabla 77 Perfil de cargo de contador/a 96

Tabla 78 Perfil de cargo de tesorería 97

Tabla 79 Perfil de cargo de ventanilla 98

Tabla 80 Perfil de cargo de valija 99

Tabla 81 Perfil de cargo de planificación 100

Tabla 82 perfil de cargo de sistemas 101

Tabla 83 Cronograma de la propuesta 102

Tabla 84 Presupuesto total 105

Tabla 85 Cronograma general 106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados 9

Figura 2 Árbol de problemas 15

Figura 3 Árbol de objetivos 17

Figura 4 Diagrama de estrategias 25

Figura 5 Organigrama Estructural 63

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo del AZCA 59

Ilustración 2 Entrada principal del AZCA 62

Ilustración 3 Socialización en el unidad de desarrollo humano sustentable 112

Ilustración 4 Socialización en la unidad jurídica 112

Ilustración 5 Socialización en la dirección de gestión participativa 113

Ilustración 6 Socialización en la unidad de comunicación 113

Ilustración 7 Socialización en la dirección administrativa financiera 114

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto tiene como objetivo la Elaboración y socialización de un manual de funciones para la Administración Zonal Calderón para optimización de recursos, claridad en las funciones a desempeñar e interrelación eficiente entre servidores.

Este proyecto aporta de una manera positiva dentro de la institución (AZCa), pues se estudió detalladamente los problemas dentro de la misma y se llegó a la conclusión de que los servidores no tienen una guía clara de las actividades y funciones que deben cumplir, por lo tanto los usuarios que van la institución no están conforme con el servicio brindado, pues esperan que los tramites se realicen de una manera más rápida.

Es necesario que se les dé una herramienta para mejorar el servicio a la comunidad y así lograr que los servidores municipales, cumplan de manera más óptima los objetivos de la institución.

ABSTRACT

This project aims to develop and socialize a manual of functions for the Calderon Zonal Administration for resource optimization, clarity in the functions to be performed and efficient interrelation between servers.

This project contributes in a positive way within the institution (AZCa), because the problems within it were studied in detail and it was concluded that the servers do not have a clear guide to the activities and functions that they must fulfill, by Therefore, the users that go to the institution are not satisfied with the service provided, since they expect the procedures to be carried out in a faster way.

It is necessary that they be given a tool to improve community service and thus ensure that municipal servants, more optimally meet the objectives of the institution.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones deben tener claro la estructura organizacional que permita tener clara la distribución de funciones y las conexiones entre los diferentes puestos de trabajo para evitar desperdicio de recursos, dualidad de funciones que conlleven a la optimización y maximización de resultados.

Un manual es una herramienta que recogen aspectos importantes para mejorar las actividades, distribuye tareas y responsabilidades de los puestos que existen dentro de una organización, también relacionan las actividades interna y externas.

El manual describe cada uno de los puestos, cargos y los perfiles que se requieren para ser parte de la organización, este manual se basara en la estructura organizacional de la Administración Zonal Calderón (AZCa), la cual nos describe el orden jerárquico de la organización. En cada descripción de puesto se explicara lo que se necesita para tener el puesto, funciones a desempeñar su conexión con las otras áreas de la organización.

En el siguiente documento se describirán las normas y reglas a seguir para cumplir con el objetivo de la organización, dejando claro las responsabilidades del colaborador. Por otro lado este documento proporcionara la información necesaria para efectuar las acciones en la organización.

Con la información recopilada en la investigación bibliográfica y de campo se proceder a la elaboración del manual de funciones de la Administración Zonal Calderón con el cual ayudara a mejorar procesos y eliminara los que no son necesarios.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

Contexto

1.01.01 Macro

Las organizaciones públicas, privadas o mixtas para un eficiente desarrollo de actividades, crecimiento organizacional sustentado que permite innovar y acoger los avances tecnológicos de forma eficiente para evitar pérdidas sustanciales.

> El uso de los manuales administrativos basados en los registros antiguos, data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante éstos que se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en combate. (Terry, 1997)

Las funciones dentro de una organización son importantes, pues el desempeño de las mismas conlleva al cumplimiento de los objetivos de la organización. Es indispensable tener en claro las actividades a realizar, para evitar retrasos en el proceso que realice la organización ya sea al dar un producto o servicio.

A nivel mundial se ha ido implementando poco a poco ya que no toda las organizaciones tenían las funciones bien definidas, sin embargo con el pasar de los años esto se ha ido mejorando y al momento de hacer selección del personal se analizan los cargos a ocupar, y se estudian las competencias que se deben tener para un puesto en específico, lo cual facilita el trabajo dentro de una organización.

1.01.02. Meso

En si la mayoría de las organizaciones tienen un manual de funciones ya que esta herramienta es indispensable para el desarrollo de los objetivos dentro de una organización. Por otro lado tenemos al diseño estructural dentro de la organización la cual es un conjunto de procedimientos que ayuda a dividir las actividades, que se maneja dentro de una organización.

Esto permite lograr una coordinación entre áreas, y definir las relaciones y aspectos importantes y los menos importantes, con el diseño estructural está pensado llegar a obtener eficiencia y eficacia de nuestros colaboradores.

Según (KELLOG, 2009):

> El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

1.01.03. Micro

Dentro de la Administración Zonal Calderón existe una problemática que afecta a la realización de las actividades y retrasa el cumplimiento de los objetivos.

La Administración zonal Calderón forma parte del gobierno autónomo descentralizado (GAD) del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) , está organización ayuda a la ciudadanía receptando documentos, quejas, sugerencias y más, para el desarrollo oportuno y eficiente.

Dentro del AZCa la realización de las funciones, presentan complicaciones ya que existe dualidad de las actividades lo que produce retrasos y malestar en los usuarios.

1.02. Justificación

La elaboración de este manual se debe a que la (AZCa) no tiene un manual que permita un buen desarrollo de las actividades los cual retrasa el cumplimiento de los objetivos, impide brindar un buen servicio al usuario y causa malestar a la comunidad.

Dentro del AZCa es importante que los servidores tengan definidas las actividades a realizar. El siguiente trabajo nos conducirá a una investigación bibliográfica y de campo, la cual permitirá interactuar con cada uno de los colaboradores de la organización y designar con los mismos las funciones y objetivos de los puestos.

Esta herramienta es importante a nivel global ya que así mejoran los procesos de selección de personal y se define las competencias y funciones a desarrollar, esto contribuye a la productividad de la organización logrando un equilibrio dentro de la misma.

El objetivo de este manual es mejorar e implementar correctamente las metas y dentro de la organización, también se motivará a los servidores, ya que al ver la implementación del manual se sentirán comprometidos y así brindaremos las herramientas necesarias para el óptimo desarrollo de las funciones.

Por otra parte el manual está enfocado en el objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida.

Objetivo 1 del Plan de Desarrollo Nacional Toda una Vida:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

De esta forma el Estado asume el papel para lograr el desarrollo, es responsable de brindar a las personas individuales y colectivas, las mismas oportunidades y condiciones, para alcanzar los objetivos a lo largo de la vida. El estado presta servicios para el beneficio de las personas y de las organizaciones de esta manera cumple con su obligación como Estado.

De esta manera se construye una sociedad que ejerce los derechos y por ende un sistema justo y así asegurar una vida digna para la ciudadanía.

1.03. Definición del problema central

Tabla 1 Matriz T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Incumplimiento de servicios, reclamos ciudadanos y sanciones por el Órgano Regulador.	Imprecisión en el conocimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo.				Optimización de recursos, claridad en las funciones a desempeñar e interrelación eficiente entre servidores.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Empoderamiento del área de Recursos Humanos	1	4	4	2	Poco interés en el área de recursos humanos
Autoridades recién posesionadas	2	5	3	1	Conformismo por los servidores
Autonomía de recursos y políticas administrativas	2	4	3	1	Rotación de personal
Automatización de procesos	3	5	4	2	Burocracia en procesos

Fuente: *Investigación propia*
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

1.03.01. Análisis de la matriz T

La primera fuerza impulsadora es el empoderamiento del área de Recursos Humanos, presentando un rango (1) bajo debido a que en la organización no se empodera de la situación, si el área en mención lleva a tomar acciones para empoderarse se lograría tener un potencial de cambio (4), medio alto. La posibilidad es de (4) medio alto ya que es necesario crear interés para la definición de las funciones, no obstante hay poco interés en el área de Recursos Humanos es (2) medio bajo, ya que al no existir el apoyo por parte del área los servidores siguen teniendo inconvenientes.

En la segunda fuerza impulsadora tenemos autoridades recién posesionadas asignado un rango de (2) medio bajo, debido a que vienen nuevas disposiciones, lo cual hace que la organización cambie su forma de hacer las actividades, por otro lado esto puede beneficiarnos se lograría un potencial de cambio de (5) alto, significa al ser las actividades de diferente manera llegue al objetivo más eficiente, esto sería posible en un rango de (3) medio ya que puede ser un poco difícil dejar las antiguas costumbres, sin embargo existe conformismo por parte de los servidores lo cual impide que esto se cumpla y tiene un rango de (1) bajo.

Como tercera fuerza impulsadora tenemos autonomía de recursos y políticas administrativas presentando un rango de (2) medio bajo, los recursos no están bien distribuidos y las políticas administrativas no están claras, como potencial de cambio existe

una puntuación de (4) medio alto, se puede distribuir mejor los recursos y también definir las políticas administrativas, pero al momento existe una problemática que afecta a la organización y es la Rotación del personal este tiene un rango de (3) medio al no estar definidas la funciones y no estar claras la políticas los Servidores estarán cambiando de puesto, lo que se busca es reducir por completo la rotación del personal este tiene un rango de (1) bajo.

En la última fuerza impulsadora está la automatización de procesos presentando un rango de (3) medio, pues se debería hacer que los procesos cumplan una secuencia ordenada y con un tiempo establecido el potencial de cambio es de (5) alto lo cual mejoraría de una manera positiva para la organización, sin embargo la burocracia en los procesos impide ir más allá esta tiene una puntuación de (2) y el objetivo de la automatización de procesos es reducirla a un rango de (2).

CAPÍTULO II

2.01. Mapeo de involucrados

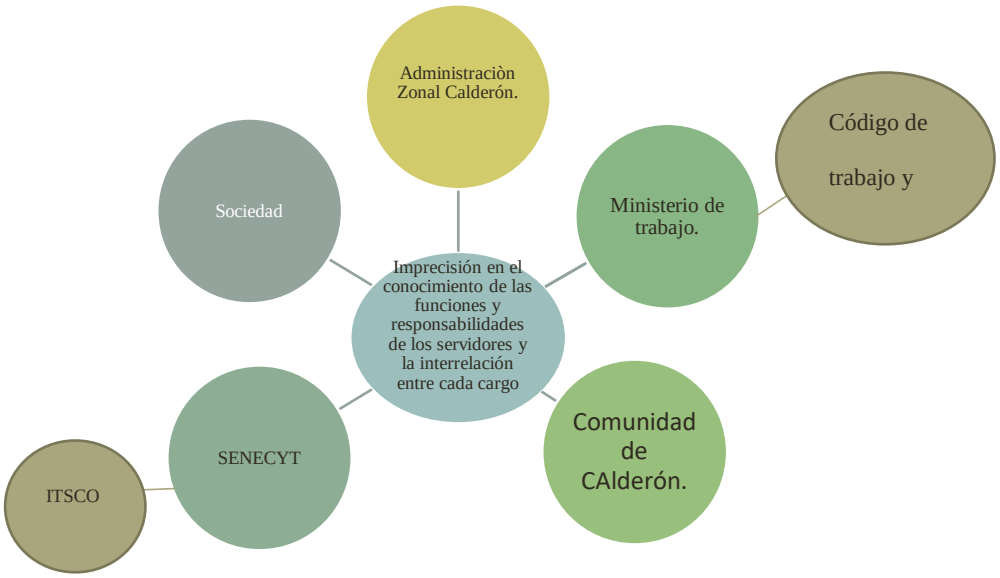


Figura 1 Mapeo de Involucrados
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

2.01.01. Matriz de análisis de involucrado

Tabla 2 Matriz Análisis de involucrados

Autores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos Potenciales
Municipio Metropolitano de Quito	Que se cumpla con la atención al usuario y satisfacer a la comunidad de Calderón	Tardanza al atender al cliente y dualidad de actividades.	Designa las ordenanza Metropolitana N°0184 (Ver análisis de tabla)	Los Servidores tendrán sus conocimientos claro sobre sus actividades.	Poco interés por parte de recursos humanos para estabilizar las actividades.
Ministerio de trabajo	Se les debe proporcionar correctamente las funciones a cumplir	Poco interés por definir las actividades.	El cumplimiento del código de trabajo. Art. 28.- Vigilancia del cumplimiento de contratos. LOSEP de acuerdo con el Art. 23 a) Gozar de estabilidad en su puesto	Que los servidores cumplan con la ley.	No tener las herramientas necesarias, para el desarrollo de las actividades.
Servidores Municipales	Conocer las funciones a cumplir para brindar un buen servicio.	Imprecisión en el cumplimiento de los objetivos y rotación del personal a causa de la misma.	Cumplir con la LOSEP, específicamente con el Art. 23. ”Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos …”	Establecer sus funciones, para así desempeñar su trabajo.	Conformismo por parte de los servidores municipales.
Sociedad / Usuarios	Tener un personal capacitado	Demora en la atención, causando un	Ley orgánica de los derechos del	Servidores con el suficiente	Incumplimiento de las políticas sobre

	para una óptima atención.	mal servicio y malestar en la comunidad.	consumidor, específicamente el Art. 4 Derechos del Consumidor.- "Son derechos fundamentales del consumidor..."	conocimiento para cumplir sus funciones.	el derecho el consumidor.
ITSCO	Los estudiantes pueden tener una herramienta que les ayude en futuros trabajos.	Los estudiantes identifican que la falta de aplicación de técnicas administrativas ocasiona perdidas	Ley orgánica de educación superior Art. 3 literal b) Preparara a profesionales y líderes con pensamiento crítico y conciencia social.	Estudiantes con conocimientos adecuados, para poder salir al campo laboral.	No siempre los estudiantes realizan lo que aprendieron en la institución.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

2.01.02. Análisis de la matriz de involucrados

Dentro de esta matriz de involucrados se identificara con claridad, los problemas afectan al desarrollo de las actividades dentro de la organización, el interés sobre el problema, también podremos analizar factores que son positivos y negativos para nuestro proyecto , veremos quienes son los involucrados dentro del proyecto.

El primer involucrado es el Distrito metropolitano de Quito, el interés que tiene sobre el problema central, que se cumpla con la atención al cliente y se satisfaga a la comunidad de Calderón, uno de los problemas percibidos es la tardanza al atender al usuario y la dualidad de actividades, al municipio le interesa que se cumpla la ordenanza N° 0186. Con la implementación del gobierno abierto se pretende impulsar la recuperación de la confianza y legitimidad de la acción política considerando a los ciudadanos el eje prioritario del quehacer público y aprovechando las posibilidades que proporcionan las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El interés que tiene sobre el proyecto es que los servidores tengan un conocimiento claro sobre las actividades a realizar, un conflicto potencial es el poco interés por parte de recursos humanos para estabilizar las actividades.

Como segundo involucrado está el Ministerio de trabajo pues el interés que tiene sobre este problema, debido a que se le debe proporcionar correctamente las funciones a cumplir,

el problema que percibe el ministerio de trabajo es la falta de interés por definir las actividades, en los recursos, mandatos y actividades está el cumplimiento del código de trabajo Art. 28.- Vigilancia del cumplimiento de contratos y con respecto a la LOSEP de acuerdo con el Art. 23 a) Gozar de estabilidad en su puesto y con respecto a interés sobre el proyecto es el cumplimiento de la ley y tenemos como conflicto potencial el no tener las herramientas necesarias, para el desarrollo de las actividades.

El tercer involucrado son los servidores municipales dado que a ellos les interesa saber las funciones a cumplir para así brindar un mejor servicio uno de los problemas percibidos es la imprecisión en el cumplimiento de los objetivos y rotación del personal a causa de la misma. En los recursos, mandatos y actividades esta Cumplir con la LOSEP, específicamente con el Art. 23 Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos. El interés sobre el proyecto es establecer sus funciones para así desempeñar mejor tu trabajo un conflicto potencial es el conformismo por parte de los servidores municipales.

Como cuarto involucrado están los usuarios y la sociedad, el interés sobre el problema central es tener a un personal capacitado, para así recibir una óptima atención, uno de los problemas percibidos es demora en la atención, causando un mal servicio y malestar en la comunidad, recursos, mandatos y capacidades, Ley orgánica de los derechos del consumidor, específicamente el Art. 4 Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la

República, tratados o convenios internacionales, el interés que existe sobre el proyecto es el tener Servidores con el suficiente conocimiento para cumplir sus funciones , uno de los conflictos potenciales es Incumplimiento de las políticas sobre el derecho el consumidor.

Como último involucrado tenemos al Instituto Tecnológico Superior cordillera, e l interés que existe sobre el problema central, los estudiantes pueden tener una herramienta que les ayude en futuros trabajos, los problemas percibidos los estudiantes identifican que la falta de aplicación de técnicas administrativas ocasiona pérdidas. Los recursos capacidades y mandatos Ley orgánica de educación superior Art. 3 literal b Preparara a profesionales y líderes con pensamiento crítico y conciencia social el interés que tienen los estudiantes sobre el proyecto estudiantes con conocimientos adecuados, para poder salir al campo laboral, por ultimo tenemos un conflicto potencial es que no siempre los estudiantes realizan lo que aprendieron en la institución.

CAPÍTULO III

3.01. Árbol de problemas

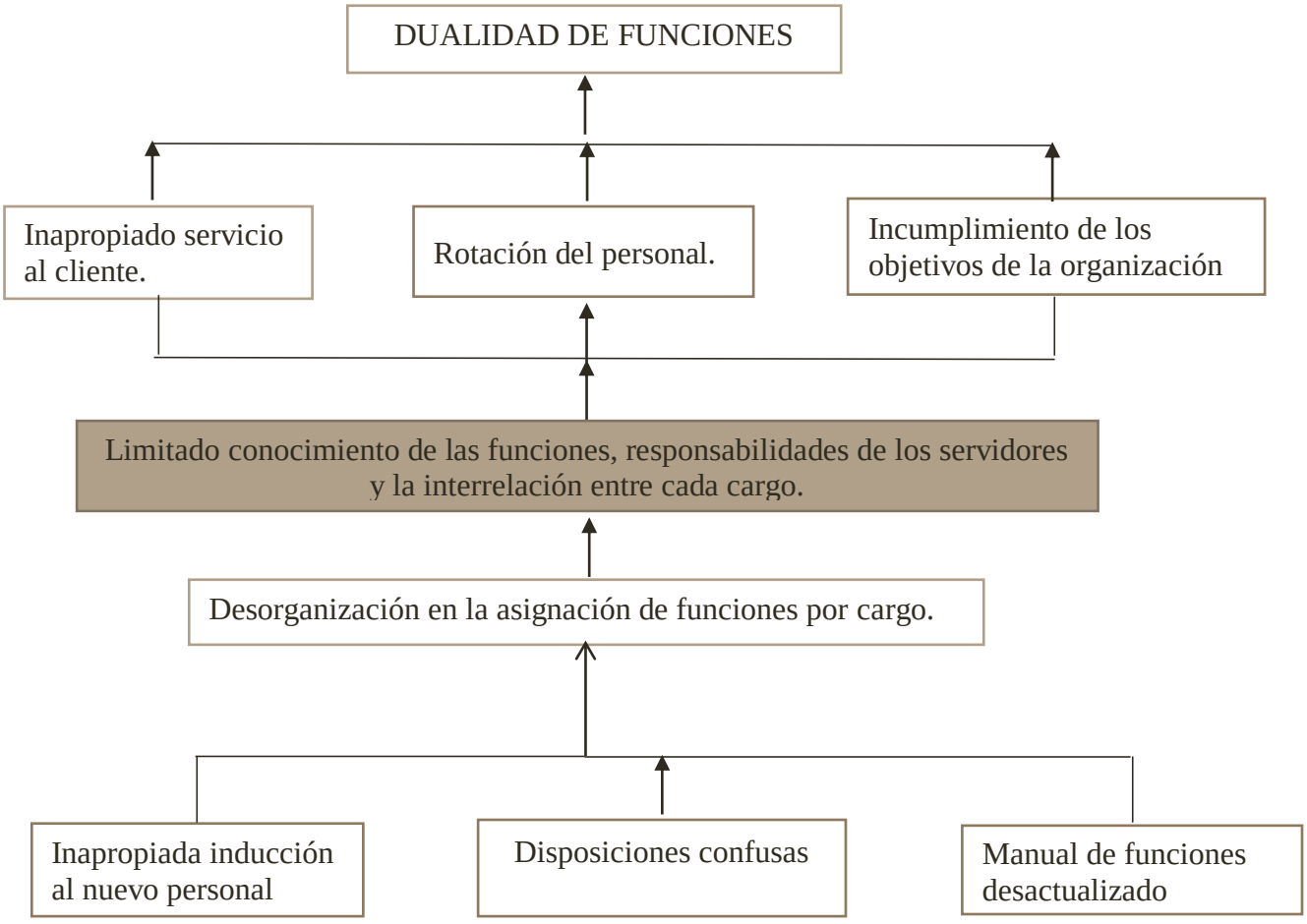


Figura 2 Árbol de problemas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

3.01.01. Análisis del árbol de problemas

El análisis del árbol de problemas describe con claridad la relación causa efecto donde el problema central es el limitado en el conocimiento de las funciones, responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo.

La causa principal es, desorganización en la asignación de funciones por cargo lo que provoca dualidad de funciones. La segunda causa es la inapropiada inducción al nuevo personal lo que provoca un adecuado servicio al cliente.

La tercera causa son las disposiciones confusas, lo que ocasiona la rotación del personal y desestabiliza el ambiente laboral. La primera causa indirecta es el manual de funciones desactualizado lo que provoca el incumplimiento de los objetivos de la organización.

3.02 Árbol de objetivos

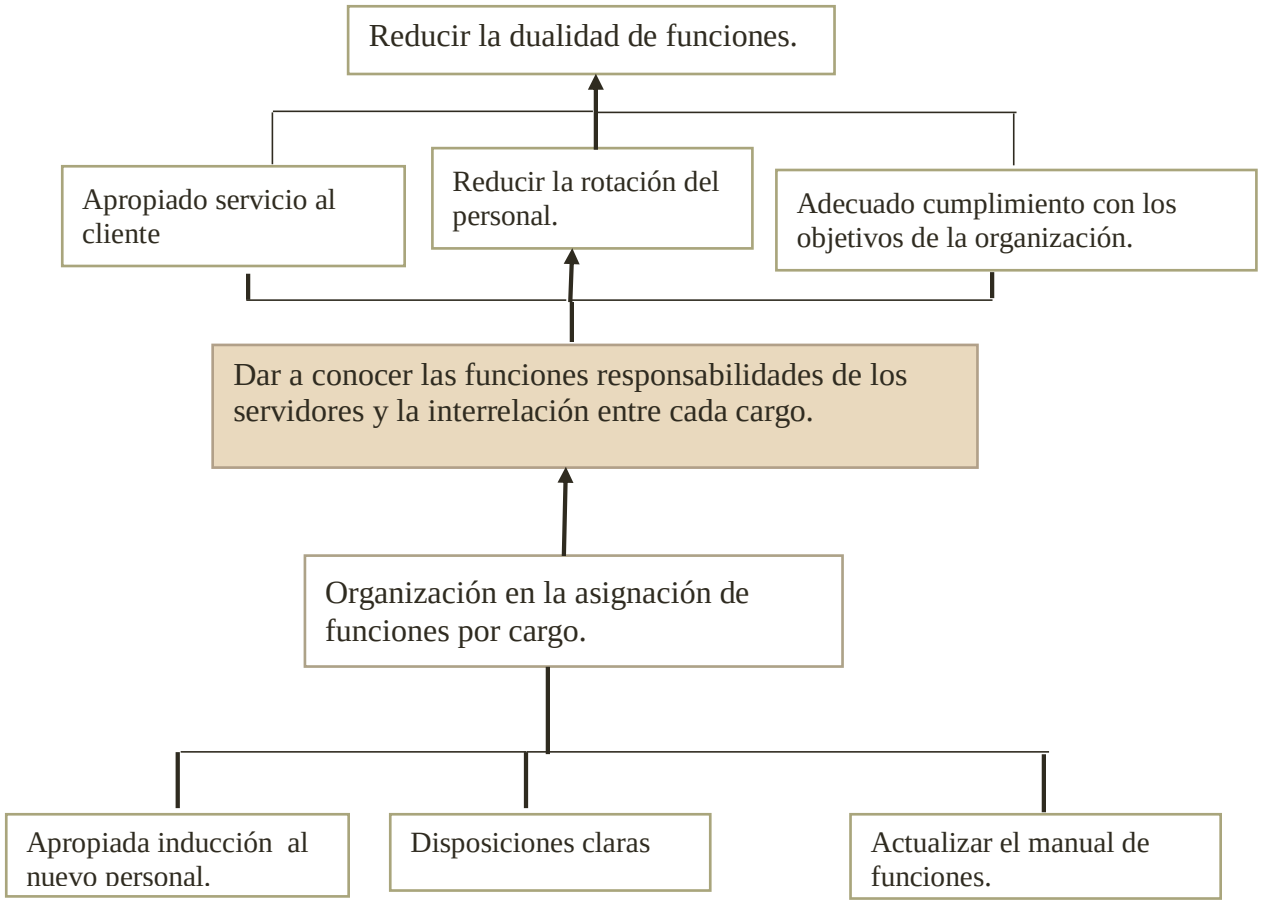


Figura 3 Árbol de objetivos
Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

3.02.01. Análisis del árbol de objetivos

El árbol de objetivos nos permitira observar la mejora que se realizara al organizar la asignación de funciones por cargo y tiene como efecto disminuir la dualidad de funciones.

Los medios directos son dar una buena inducción a los nuevos colaboradores y guiarlos en las actividades de trabajo, eso tiene como efecto el brindar un adecuado servicio al cliente, otro medio es el dar las disposiciones claras lo que permitirá saber las actividades que se deben cumplir en el cargo y así reducir la rotación del personal, por último tenemos mejorar actualizar el manual de funciones , eso ayudaría de forma positiva para el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización.

CAPÍTULO IV

4.01. Matriz de análisis de alternativas

4.01.01. Análisis de la matriz de alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se han definido cuatro objetivos que servirán para el desarrollo de este proyecto el primero organización en la asignación de funciones por cargo, donde el impacto sobre el propósito y la factibilidad técnica es 5, en la factibilidad financiera tenemos 4, en la factibilidad social 5, por último la factibilidad política tenemos 4 en total tenemos 23 lo cual es alto.

Como segundo objetivo está la apropiada inducción al nuevo personal, el impacto sobre el propósito es 5, la factibilidad técnica es 4 en la factibilidad financiera y factibilidad social es 5 y por último la factibilidad política es 4, dando un total de 23 y tiene una categoría alto.

El tercer objetivo de la matriz de análisis de alternativas, proporcionar disposiciones claras en el impacto sobre el propósito tenemos un 4 la ponderación dentro de la factibilidad técnica es 5, factibilidad financiera 4, factibilidad social 5 finalmente esta la factibilidad política 4, así tenemos un total de 22 y una categoría media alto.

El último objetivo es Actualizar el manual de funciones ,para empezar el impacto sobre el propósito, 5 dentro de la factibilidad técnica tenemos 4, por otra parte la factibilidad financiera 5, por otro lado está la factibilidad social 4, y para terminar la factibilidad política es 5 en total tenemos 23, y la categoría es alto.

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Organización en la asignación de funciones por cargo.	5	5	4	5	4	23	Alto
Apropiada inducción al nuevo personal.	5	4	5	5	4	23	Alto
Disposiciones claras	4	5	4	5	4	22	Medio Alto
Actualizar el manual de funciones.	5	4	5	4	5	23	Alto

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4 Matriz de impacto de los objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Organización en la asignación de funciones por cargo.	Interés por parte de RR.HH. (5)	El beneficio será para todos dentro de la organización(5)	Crear un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades(4)	Es importante que todos los colaboradores tengan definidas sus funciones(5)	Establecer poco a poco las actividades(5)	24	Alto
Apropiada inducción al nuevo personal.	Compromiso por parte de los servidores(4)	Esto beneficia a toda la organización(5)	Establecer un ambiente cómodo , para los servidores(4)	Con esto se pude potenciar el desempeño de los servidores(5)	La mejora será interna, lo que provocaría un cambio positivo, para el desarrollo de las actividades(4)	22	Alto
Disposiciones claras	Establecer de manera adecuada las directrices(4)	Delegar funciones sin importar el género, credo y pensamiento político(5)	Ofrecer un ambiente propicio para los servidores(4)	Dejar en claro las actividades para su apropiado cumplimiento(4)	Esto incentiva a los colaboradores a empoderarse(4)	21	Alto
Actualizar el manual de funciones.	Asegurar el cumplimiento de las actividades y así el servidor se sentirá motivado(4)	Beneficia a todos los colaboradores de la organización(4)	Crea un ambiente laboral estable y optimo(5)	Observar el desenvolvimiento de los servidores (5)	Mejoramiento continuo , tanto en la organización y para los servidores.(5)	23	Alto

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

4.02.01. Análisis de la matriz de impacto de los objetivos

En esta matriz se podrá observar cinco parámetros que nos permitirán ver la relación con los objetivos. Entonces tenemos el primer objetivo es la organización en la asignación de funciones por cargo, en la factibilidad de lograrse , tenemos el interés por parte de Recursos Humanos (5), Impacto de género , el beneficio será para todos dentro de la organización(5),Impacto ambiental esta proporcionar un ambiente adecuado para el óptimo desarrollo de las funciones(4) la relevancia es importante que todos los servidores tengan definidas sus funciones (5) en la sostenibilidad esta establecer poco a poco las actividades(5) , esto da un total de 24 lo cual es alto.

Como segundo objetivo tenemos la apropiada inducción al nuevo personal, la factibilidad de lograrse es que debe existir compromiso por parte de los servidores (4) en el impacto de género, el beneficio será para todos dentro de la organización (5),en el impacto ambiental, establecer un ambiente cómodo para los servidores, entonces la relevancia está en que se puede potenciar el desempeño de los servidores (4) y por último la sostenibilidad la mejora será interna, lo que provocaría un cambio positivo, para el desarrollo de las actividades(4) en total 22 lo que es alto.

El tercer objetivo disposiciones claras, para empezar la factibilidad de lograrse está el establecer de manera adecuada las directrices (4) por otro lado impacto de género delegar funciones sin importar el género, credo y pensamiento político (5) en el impacto ambiental

ofrecer un ambiente propicio para los servidores (4) luego tenemos a la relevancia dejar en claro las actividades para su apropiado cumplimiento (4) la sostenibilidad esto incentiva a los colaboradores a empoderarse (4) esto nos da un total de 21 lo cual es alto.

Y el último objetivo es actualizar el manual de funciones por una parte factibilidad de lograrse asegurar el cumplimiento de las actividades y así el servidor se sentirá motivado (4) por otro lado el impacto de género beneficia a todos los colaboradores de la organización (4) el impacto ambiental crea un ambiente laboral estable y optimo (5) por otra parte está la relevancia observar el desenvolvimiento de los servidores (5) y por último está la sostenibilidad mejoramiento continuo , tanto en la organización y para los servidores (5) en total es 23 y la categoría es alto.

4.03 Diagrama de estrategias

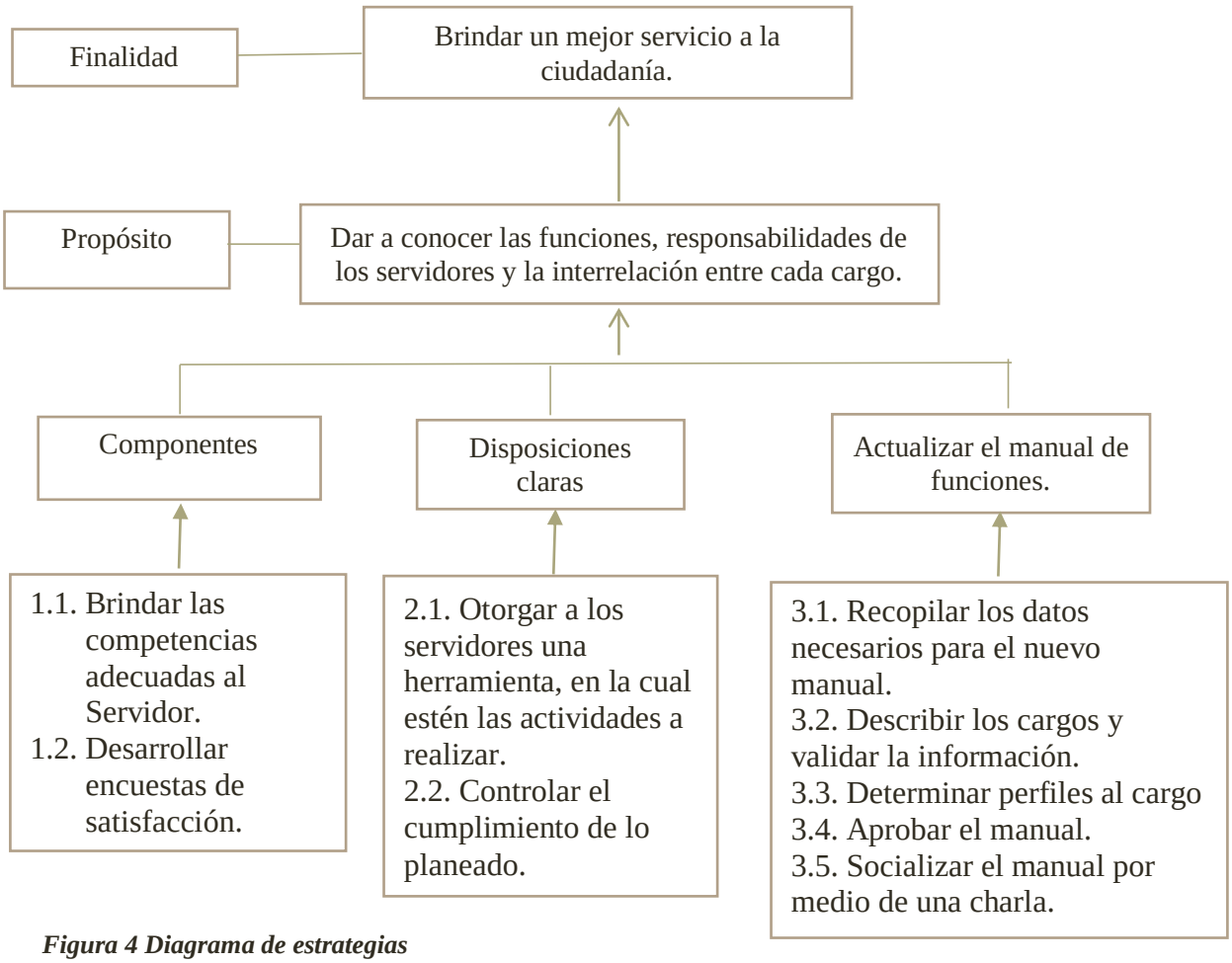


Figura 4 Diagrama de estrategias
Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

En el diagrama tenemos la finalidad del proyecto brindar un mejor servicio a la ciudadanía, y como propósito es dar a conocer las funciones, responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo.

El primer componente es la apropiada inducción personal, dentro de este componente tenemos pasos que nos ayudaran a cumplir con este objetivo. Brindar las competencias adecuadas al servidor, desarrollar encuestas de satisfacción.

Segundo componente es dar disposiciones claras y un objetivo es otorgar a los servidores una herramienta, en la cual estén las actividades a realizar. Controlar el cumplimiento de lo planeado.

El tercer componente actualizar el manual de funciones uno de los objetivos es recopilar los datos necesarios para el nuevo manual. Describir los cargos y validar la información Aprobar el manual. Socializar el manual por medio de una charla.

4.04 Matriz de marco lógico

Tabla 5 Matriz de marco lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Dar un mejor servicio a la ciudadanía.	La atención al usuario se demora y esto causa incomodidad en los mismos, esto se da en 60% .Para mejorar esto se procurara tener calidad de servidores y mejorar los tiempo de atención y respuesta a los usuarios en un 85%. Esto se realizará en Marzo del 2020.	Encuesta	Que los usuarios se nieguen a llenar las encuestas.
Propósito	**Indicadores**	**Medios de verificación**	**Supuestos**
Dar a conocer las funciones, responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo.	Los servidores saben muy poco de las actividades a realizar en sus puestos de trabajo 40%. Por esto se les dará una herramienta que les ayude en un 90%. Esto se realizará en Febrero de 2020.	Brindar una charla dando a conocer sobre lo útil del manual de funciones.	No todos los servidores podrán en práctica lo que dice el manual de funciones.
Componente	**Indicadores**	**Medios de verificación**	**Supuestos**
Apropiada inducción al nuevo personal.	Los nuevos servidores, deben tener un proceso para acoplarse al nuevo puesto de trabajo pero esto no se lo aplicaba. Se le dará a conocer los reglamentos de la organización en un 90% y ayudaremos a que tenga un ambiente agradable para que cumpla su trabajo en un 90%. Esto se implementará a mediados de Febrero del 2020.	Informes que tiene que pasar el encargado de la unidad.	El no tener un sitio adecuado, para que el nuevo servidor desarrolle sus actividades.

Disposiciones claras	Dejar los reglamentos , obligaciones y responsabilidades, así también los derechos de cada servidor en un 95% Esto se implementará en Febrero de 2020.	Observando el cumplimiento de su trabajo.	Incumplimiento del reglamento interno por parte de los servidores.
Actualizar el manual de funciones	El manual que existe en la organización ya no tiene utilidad. Se procederá a actualizarlo.	Llenaremos fichas para recolectar la información.	Que los servidores no se adapten al nuevo manual.

Actividades	**Recursos- presupuestos**	**Medios de verificación**	**Supuestos**
1.1. Brindar las competencias adecuadas al Servidor.	Realizaremos un levantamiento de información para esto, se necesitara una laptop, una resma de hojas de papel bond costara $3.50 y esferos tienen un costo de 0.25. ctvs. por unidad y un total de $1, pues se compraron cuatro esferos.	Informes que tiene que pasar el encargado de la unidad.	Que el servidor este reacio a las nuevas disposiciones.
1.2. Desarrollar encuestas de satisfacción.	Las encuestas se realizaran mensualmente a un grupo de usuarios, necesitaremos impresiones de las encuestas esto costará 0.2 ctvs., por copia y un total de 0.30 ctvs.	Encuestas	Que los usuarios se nieguen a llenar las encuestas.
2.1. Otorgar a los servidores una herramienta, en la cual estén las actividades a realizar.	Para realizar esta herramienta se necesitara una computadora, una resma de papel bond tiene un costo de $ 3.50, impresiones un costo total de $ 14.50.	Informes que tienen que entregar el encargado de cada unidad.	Rechazo al cambio.
2.2. Controlar el cumplimiento de lo planeado.	Los encargados de cada unidad realizaran un informe mensual del rendimiento de los servidores esto no tendrá costo.	Por medio de hojas de ruta y el biométrico.	Que los jefes de cada unidad no pasen los informes correspondientes.

3.1. Recopilar los datos necesarios para el nuevo manual.	Verificar que la información dada por los servidores sea real para esto necesitaremos hojas de papel bond esto costara $ 2.50, fotocopias costar $ 1 y esferos con un costo de 0.75 ctvs.		No exista cooperación por parte de los servidores.
3.2. Describir los cargos y validar la información.	Verificar la información por medio de fichas para esto utilizaremos una resma de papel bond que tendrá un costo de $3.50 y cuatro esferos tendrá el costo total de $1.	Revisión de los procesos que se llevan a cabo.	Que los servidores mientan sobre las actividades que realizan.
3.3. Determinar perfiles al cargo	Esto se realizara por medio de la recolección de la información, para esto utilizaremos una resma de papel bond esto costara $ 3.50 esferos tienen un costo de 0.25 ctvs. por unidad y un total de $1, pues se compraron cuatro esferos.	Ver las hojas de vida de los servidores.	Que no estén aptos para el cargo.
3.4. Aprobar el manual.	Se necesitara fotocopias que tendrá un costo de 0.25 ctvs.	Hacer la solicitud correspondiente.	Que no aprueben el manual.
3.5. Socializar el manual por medio de una charla.	Realizar una charla con los colaboradores para presentar el manual de funciones se necesitara una Laptop, trípticos esto tendrá un costo de $5.50 y fotocopias esto tendrá un costo total de $ 2.50.	Charla	Que no exista interés por parte de los servidores.

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

4.04.01. Análisis de la matriz de marco lógico

En la matriz de marco lógico se puede determinar tres parámetros indicadores, medios de verificación y supuestos estos nos ayudan a explicar de una manera más concisa la finalidad. Dar un mejor servicio a la ciudadanía en la Administración zonal calderón.

Como propósito del proyecto se ha determinado el dar a conocer las funciones y responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo. El indicador que se utilizara será Los servidores saben muy poco de las actividades a realizar en sus puestos de trabajo 40%. Por esto se les dará una herramienta que les ayude en un 90%. Medios de verificación, brindar una charla dando a conocer sobre lo útil del manual de funciones. Supuestos, no todos los servidores podrán en práctica lo que dice el manual de funciones.

Tenemos tres componentes principales, a continuación se mencionaran cada uno de ello y las actividades que se realizaran para el cumplimiento de los mismos.

Primer componente apropiado inducción al nuevo personal, las actividades que se realizarán, son las siguientes:

- Brindar las competencias adecuadas al Servidor.
- Desarrollar encuestas de satisfacción.

El segundo Componente es, Disposiciones claras y sus actividades son:

- Otorgar a los servidores una herramienta, en la cual estén las actividades a realizar.
- Controlar el cumplimiento de lo planeado.

El último componente es, actualizar el manual de funcione y las actividades a realizar son las siguientes:

- Recopilar los datos necesarios para el nuevo manual.
- Describir los cargos y validar la información.
- Determinar perfiles al cargo
- Aprobar el manual.
- Socializar el manual por medio de una charla.

CAPÍTULO V

5.01 La propuesta

5.01.01 Marco teórico

5.01.01.01 ¿Qué es un manual de funciones?

Es una herramienta que permite designar de una manera correcta y ordenada las actividades y funciones a desempeñar en un puesto de trabajo a un colaborador, así como también permite llegar de manera más eficiente a los objetivos de la empresa.

> Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (Vergara, 2017)

5.01.01.02 Tipos de manuales

- Manual de gestión de calidad

"Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización" (Vergara, 2017).

- Manual de política

"Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular" (Vergara, 2017).

- Manual de organización

"Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área." (Vergara, 2017).

- Manual departamental

Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple. (Vergara, 2017)

- Manual de puestos

"Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso" (Vergara, 2017).

- Manual de procedimientos

"Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta" (Vergara, 2017).

5.01.01.03 ¿Para qué sirve un manual de funciones?

El manual ayuda a la organización a llegar de forma eficiente y ordenada a los objetivos, permite a los colaboradores ser más productivos, esta herramienta facilita el desarrollo de las actividades.

El diseño del manual de funciones le permitirá a la empresa el mejoramiento de sus objetivos organizacionales y políticas de calidad. Y permitirá al estudiante, afianzar los conocimientos teóricos aprendidos durante su periodo estudiantil en las aulas, además desarrollar las habilidades adquiridas durante las prácticas empresariales. (Suarez, 2014)

5.01.01.04 Componentes o partes del manual de funciones

- **Finalidad**

"Es la razón de ser de un puesto de trabajo y responde a la cuestión ¿Para qué existe el Puesto? Revela, por tanto, la contribución básica de un puesto a los resultados de la organización" (Ateico consultores, 2019).

- **Área de Eficacia / Resultados**

"Es lo que materialmente aporta un Puesto a una Empresa o a un Área Funcional de la misma" (Ateico consultores, 2019).

- Resultados económicos y financieros.
- Rentabilidad de las inversiones.
- Planificación y cumplimiento del presupuesto.
- Mejora la calidad.

- Imagen de la empresa.

- **Tareas**

“Es el conjunto de actos elementales que realiza una persona para materializar una parte importante de su trabajo” (Ateico consultores, 2019).

- **Funciones**

“Para una mejor comprensión del manual de funciones, conviene agrupar las tareas que se realizan en unidades de mayor dimensión que se denominan funciones” (Ateico consultores, 2019).

- **Requerimientos del puesto**

El desempeño eficiente de un puesto de trabajo exige que el titular del mismo posea determinado:

- Nivel Académico.
- Grado de conocimientos técnico y tecnológicos específicos.
- Grado de experiencia o dominio operativo de la actividad a desarrollar.

- “Conjunto de capacidades intelectuales, aptitudes, habilidades y características de personalidad” (Ateico consultores, 2019).

5.02.01. Metodología de la elaboración del manual

El estudio se realizara a las unidades operativas del AZCa y se realizará un flujograma de atención de una unidad específica.

El método de investigación se basa en el desarrollo de la Matriz de Marco Lógico, deductivo al describir desde las generalidades de la estructura de un manual hasta la actualización del manual de funciones del AZCa.

El modelo del trabajo de investigación es el señalado por el ITSCO que corresponde a I+D+I (investigación + desarrollo + innovación).

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

5.02.02 Población

El universo de la investigación la componen los servidores municipales de la Administración Zonal de Calderón, participando todos los servidores, en total son setenta (70), se procederá al levantamiento de la información, para realizar la actualización del manual.

Un cuadro con el número de trabajadores por cargos y el número de cargos agrupados.

Tabla 6 Número de cargos agrupados

Cargos	Número de Servidores
Administrador Zonal	1
Secretaria de Despacho	1
Asesoría Jurídica	3
Dirección de Comunicación	2
Dirección de Gestión de territorio(dentro de esta dirección se encuentran varios cargos que serán detallados a continuación)	1
Espacio Público	3
Fiscalización	2
Gestión Urbana	3
Avalúos y Catastros	1
Territorio y vivienda	2
Dirección de Gestión Participativa y del desarrollo(se detallaran los cargos que la componen)	1
Desarrollo Humano Sustentable	3

Seguridad Ciudadana	4
Unidad de salud	3
Educación Cultura y Deporte	1
Medio Ambiente	2
Casas Somos	5
Gestión Participativa	3
Dirección de Servicios Ciudadanos	1
Transferencia y Dominio	1
Dirección Administrativa Financiera(se detallaran los cargos que la componen)	1
Unidad Administrativa	1
Unidad de Recursos Humanos	2
Transporte	7
Almacén	1
Bienes Inmuebles	2
Compras Públicas	2
Unidad Financiera se compone de los siguientes cargos: Presupuestó, Control de Previo, Contadora y tesorería.	4
Gestión documental, se compone de: Recepción de documentos, Información y Auxiliar de Servicios generales.	3
Unidad de Proyectos	1
Archivo	2
Unidad de informática	1

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tenemos un total de 70 Servidores

5.02.03 Muestra

El cálculo del tamaño de la muestra no aplica, en virtud que la investigación se la realiza al 100% del universo de estudio.

5.02.04 Instrumento de recolección de información

Se realizara una ficha con la cual se recogerá la información necesaria para la elaboración del siguiente manual de funciones.

A continuación se podrá la ficha que se utilizó para el levantamiento de la información.

Tabla 7 Levantamiento de ficha Cargo Administrador/a zonal

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Administrador Zonal	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Directivo	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Coordinar y preparar continuamente con la Secretaria de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana y la Secretaría General de Planificación los procesos de planificación operativa y presupuestaria de la jurisdicción zonal.

2. Administrarlos recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para una adecuada gestión de las actividades con la finalidad de satisfacer y brindar y buen servicio a la zona.

3. Promover espacios de dialogo y comunicación participativa interna y con la comunidad de la Administración Zonal, coherentes con los lineamientos institucionales.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 8 Levantamiento de ficha cargo secretaria de despacho

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Secretaria de despacho	**Servidor N°**	2
Unidad a la que pertenece	Apoyo del directivo	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Elaborar y redactar, oficios, memorandos y comunicaciones hacia las direcciones de la administración zonal Calderón y otras entidades municipales.

2. Registrar y direccionar en el sistema de trámites municipales GDOC documentos ingresados por la comunidad y otras dependencias municipales.

3. Archivar la documentación recibida y emitida por el administrador zonal.

4. Atención al público en general.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 9 Levantamiento de ficha cargo representante jurídico del AZCA

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Representante jurídico de la administración.	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Dirección de asesoría jurídica	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Representar jurídicamente a la Administración Zonal Calderón y coordinar temas legales con las instancias correspondientes.
2. Coordinar las actividades necesarias e importantes a su función con la procuraduría metropolitana.
3. Elaborar contratos para ejecución de obras, prestación de servicios, compra, venta y otros fines según su naturaleza.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 10 Levantamiento de funciones cargo jurídico

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Jurídico	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Dirección de asesoría jurídica	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Analizar y aprobar trámites administrativos de la zona.
2. Elaborar informes legales, minutas de hipoteca, minutas de transferencia de área verde comunal previa la aprobación de fraccionamientos, declaratorias, de propiedad horizontal, reestructuraciones parcelarias, modificaciones PH, manejo de sistema SLUM.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 11 Levantamiento de funciones cargo comunicación

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Comunicación	**Servidor N°**	13
Unidad a la que pertenece	Dirección de comunicación.	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Coordinar y facilitar información a los medios masivos y locales de comunicación.

2. Investigar y elaborar material informativo sobre el avance de proyectos y actividades dentro de la institución.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 12 Levantamiento de funciones cargo asistente en comunicación

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Asistente en comunicación	**Servidor N°**	8
Unidad a la que pertenece	Dirección de comunicación	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Realizar información interna para los servidores municipales sobre proyectos y actividades del POA cada unidad.

2. Actualizar permanentemente la cartelera informativa de la zona.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 13 Levantamiento de funciones cargo encargado de dirección en gestión de territorio

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Encargado de la dirección de gestión de territorio	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Dirección de gestión del territorio	**Nivel académico**	Tercer nivel
Funciones/ Actividades			
1. Desarrollar las políticas distritales en base a la planificación e implementación zonal de acuerdo al plan de ordenamiento territorial y plan metropolitano de desarrollo, bajo las directrices de la alcaldía y de la secretaria de coordinación territorial y gestión participativa. 2. Coordinar las unidades de gestión urbana, Fiscalización, obras públicas, territorio y vivienda, en relación de temas de planificación para la ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos territoriales a nivel zonal. 3. Asesorar al Administrador Zonal en aspectos técnicos y operativos territoriales.			

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 14 Levantamiento de funciones cargo Espacio público

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Espacio público	**Servidor N°**	2
Unidad a la que pertenece	Unidad de espació público	**Nivel académico**	Tercer nivel
Funciones/ Actividades			
1. Orientar a los ciudadanos respecto a la correcta aplicación de las normas y ordenamiento en el ámbito de uso espacio público y publicidad exterior. 2. Atender las solicitudes ingresadas por la comunidad referentes a temas de espacio público en cumplimiento a la normativa vigente. 3. Organizar a los comerciantes autónomos fijos y semifijos para su regularización.			

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 15 Levantamiento de funciones cargo fiscalización

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Fiscalización	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad fiscalización	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Coordinar los procedimientos de fiscalización interna y externa de las obras públicas de acuerdo a la planificación del AZCA, de modo que las labores de construcción o inspección se realicen dentro del marco legal y reglamentario vigente.
2. Identificar la posible existencia de errores u omisiones o ambos en forma oportuna que puedan presentarse en los planos constructivos o especificaciones, así como imprevistos técnicos, de modo de que inmediato se corrija la situación.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 16 Levantamiento de funciones cargo gestión urbana

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Gestión Urbana	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad de gestión urbana	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Emitir licencias de reconocimiento de construcciones existentes para su debida regularización, según la ordenanza vigente.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 17 Levantamiento de funciones cargo obras públicas

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Obras públicas	**Servidor N°**	12
Unidad a la que pertenece	Unidad de obras públicas	**Nivel académico**	Tercer nivel
Funciones/ Actividades			
1. Diseñar planes urbanísticos a nivel zonal: viales de infraestructura comunitaria, espació público e infraestructura básica.			

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 18 Levantamiento de funciones cargo avalúos y catastros

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Avalúos y catastros	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad de avalúos y catastros	**Nivel académico**	Tercer nivel
Funciones/ Actividades			
1. Planificar, dirigir y monitorear la ejecución de procesos y actividades técnicas y administrativas de la unidad de catastros.			
2. Asesorar e informar sobre temas inherentes al catastro y al a autoridad zonal.			

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 19 Levantamiento de funciones cargo territorio y vivienda

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Territorio y vivienda	**Servidor N°**	12
Unidad a la que pertenece	Unidad de territorio y vivienda	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Supervisar, coordinar y ejecutar informes de replanteo y trazado vial, informes técnicos, declaratoria de unidad pública, ICUS, inspecciones viales, remanentes y espacio público.
2. Asistir a comisiones y delegaciones en representación del AZCA delegadas por el administrador/a.
3. Atender y solucionar las inquietudes y necesidades de la ciudadanía de acuerdo a la normativa metropolitana vigente en relación a trámites asignados.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 20 Levantamiento de funciones cargo Encargado/a de dirección participa del desarrollo

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Encargada de dirección participativa del desarrollo	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Dirección de gestión participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Sistematizar y dar seguimiento a las resoluciones y acuerdos alcanzados con las asambleas barriales y parroquiales.
2. Coordinar la logística de los eventos correspondiente al sistema metropolitano de participación y control social en el territorio: de presupuesto participativo, formación ciudadana, reuniones, mingas, eventos de recorrido y entrega de obras y demás actividades encaminadas a fortalecer los lazos entre la comunidad y la administración.
3. Actualizar la base de actores sociales a nivel territorial.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 21 Levantamiento de funciones cargo Responsable de la unidad de desarrollo humano sustentable

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Responsable de la unidad de desarrollo humano sustentable.	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad de desarrollo humano sustentable.	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Cumplir y ejecutar el proyecto de fortalecimiento de producto territorial.
2. Garantizar el cumplimiento de las actividades enmarcada en la economía popular solidaria.
3. Dar cumplimiento y ejecución a las actividades referente a la promoción del empleo y capacitación.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 22 Levantamiento de funciones cargo cultura

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Cultura	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Unidad de educación, cultura y deporte	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Coordinar el avance de planes operativos delas unidades de gestión participativa del desarrollo.
2. Coordinar avance de convenios de contratos de servicios profesionales anexos a la unidad de gestión participativa del desarrollo.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 23 Levantamiento de funciones cargo seguridad ciudadana

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Seguridad ciudadana	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad de seguridad ciudadana	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Planificar y ejecutar acciones orientadas a la prevención de desastres, delincuencia y la atención emergentes en casos de desastres.
2. Coordinar con la dirección metropolitana de seguridad ciudadana sobre la aplicación de políticas que orienta la comunidad.
3. Desarrollar una cultura de prevención y gestión de emergencias en la jurisdicción de la Administración Zonal integrado los actores de la sociedad civil en la toma de decisiones.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 24 Levantamiento de funciones cargo medio ambiente

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Medio ambiente	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Unidad de medio ambiente	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Dirigir, evaluar y ejecutar proyectos ambientales en la zona Calderón.
2. Detectar posibles daños ambientales por la existencia de botaderos clandestinos de basura y escombros que afecten a las quebradas y rellenos irregulares.
3. Valorar el arbolado urbano de la zona.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 25 Levantamiento de funciones cargo salud

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Salud	**Servidor N°**	2
Unidad a la que pertenece	Unidad de Salud	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Coordinar con instituciones municipales y no municipales para fomentar la promoción de la salud.
2. Coordinar y ejecutar todos los componentes de inocuidad alimentaria.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 26 Levantamiento de funciones cargo Casas somos

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Casa somos	**Servidor N°**	10
Unidad a la que pertenece	Coordinación de casa somos	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Orientar, supervisar y dar seguimiento a los proyectos y programación que se ejecutan en la casa somos de la zona Calderón.
2. Promover la organización social activa mediante procesos de participación ciudadana, inclusión social y dialogo intercultural articulando la relación comunidad-municipio con enfoque de integralidad a nivel zonal.
3. Orientar los procesos de cogestión, auto gestión para el cumplimiento de las metas.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 27 Levantamiento de funciones cargo servicios ciudadanos

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Servicios ciudadanos	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Unidad de servicios ciudadanos	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Dirigir al usuario externo en los servicios municipales.
2. Velar por el cumplimiento en las normas de calidad en el servicio ciudadano.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 28 Levantamiento de funciones cargo transferencia de dominio

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Transferencia de dominio	**Servidor N°**	6
Unidad a la que pertenece	Unidad de transferencia de dominio	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Gestionar con otras dependencias municipales, las actividades necesarias para la liquidación de impuestos para transferencia de dominios.
2. Atender a los trámites de liquidación de impuestos por transferencia de dominio que le sean asignados, en el tiempo establecido en la "tipología de trámites".

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 29 Levantamiento de funciones cargo encargado de la dirección administrativa financiera

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Encargado de la dirección administrativa financiera	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Dirección administrativa financiera	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Coordinar la elaboración del plan operativo anual del AZCA en base a la codificación presupuestaria en las actividades programadas.
2. Ingresar en el sistema SIPARI, proforma presupuestaria, actividad por actividad de cada uno de los programas a desarrollarse.
3. Elaboración de traspasos de crédito por cambio de partidas presupuestarias e ingreso en el sistema SIPARI.
4. Coordinar el ingreso en el sistema SIPARI, las reformas presupuestarias para su aprobación.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 30 Levantamiento de funciones cargo recursos humanos

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Recursos humanos	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Administrativa financiera	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Reportar a la secretaria general de coordinación territorial y participación ciudadana la estructura organizacional y funcional de la Administración Zonal Calderón.
2. Coordinar el subsistema de planificación de talento humano (concurso de mérito y oposición y evaluación del desempeño).
3. Administrar el sistema integrado de desarrollo de talento humano SIGEN.
4. Mantener el registro actualizado y el control de recurso humano de acuerdo a la normativa vigente.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 31 Levantamiento de funciones cargo transporte

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Transporte	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Unidad administrativa	**Nivel académico**	Tercer Nivel

Funciones/ Actividades

1. Emitir los salvo conductos diarios dentro de la jornada laboral de los vehículos institucionales.
2. Elaborar la planificación de vehículos y maquinaria pesada mensualmente para las diferentes actividades de las unidades requirentes.
3. Supervisar el cumplimiento de los seguros del parque automotor de la institución.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 32 Levantamiento de funciones cargo conductor

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Conductor	**Servidor N°**	1
Unidad a la que pertenece	Transporte	**Nivel académico**	Bachiller

Funciones/ Actividades

1. Tener la licencia de conducir al día, esta de be ser tipo E, C1, G.
2. Mantener en buen estado y limpio el vehículo institucional.
3. Realizar mantenimientos preventivos y correctivos del vehículo institucional.
4. Cumplir estratégicamente con las leyes de tránsito.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 33 Levantamiento de funciones cargo archivo

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Archivo	**Servidor N°**	4
Unidad a la que pertenece	Administrativa	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Custodiar los bienes físicos de la institución.
2. Certificar la documentación luego de la foto copiada, como fiel copia del original.
3. Planificación archivística.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 34 Levantamiento de funciones cargo almacén

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Almacén	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Administrativa	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Elaborar el TRD de los suministros de oficina.
2. Realizar el inventario anual de bodega.
3. Elaborar notificaciones y envió de coactivas.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 35 Levantamiento de funciones cargo bienes inmuebles

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Bienes inmuebles	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Administrativa	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Custodiar los viene inmuebles de la administración Zonal según lo dictamine el inventario actual.
2. Coordinar el mantenimiento de la Administración Zonal Calderón, Casas Somos Calderón, Casas Somos Carapungo, Casas Somos Bicentenario, Casas Somos Llano chico.
3. Elaborar términos de referencia para la contratación pública de bienes y servicios de acuerdo a los términos establecidos en el POA.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 36 Levantamiento de funciones cargo bienes muebles

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Bienes Muebles	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Administrativa	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Verificación de bienes que posee cada servidor municipal.
2. Ingresos de bienes adquiridos por la institución.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 37 Levantamiento de funciones cargo compras públicas

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Compras Públicas	**Servidor N°**	8
Unidad a la que pertenece	Administrativa	**Nivel académico**	Tercer Nivel

Funciones/ Actividades

1. Administrar el portal de compras públicas del SERCOP.
2. Analizar y elaborar el procedimiento mediante el cual se procederá a contratación de bienes y servicios y obras que requiera la institución.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 38 Levantamiento de funciones cargo presupuesto

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Presupuesto	**Servidor N°**	12
Unidad a la que pertenece	Unidad Financiera	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Elaborar el POA y codificación de las actividades presupuestarias de las actividades programadas por programas y proyectos de la Zona.
2. Ingresar al sistema SAP-SIPARI la proforma presupuestaria del proyecto.
3. Ingreso de títulos de créditos en el sistema SAO.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 39 Levantamiento de funciones cargo contadora

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Contadora	**Servidor N°**	10
Unidad a la que pertenece	Unidad financiera	**Nivel académico**	Tercer Nivel

Funciones/ Actividades

1. Cumplir con las disposiciones legales que en materia contable se encuentren vigentes.
2. Elaborar los asientos de cierre mensual, aplicación de gastos ajustes contables en coordinación con la DMF.
3. Ajuste por bajas de bienes.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 40 Levantamiento de funciones cargo tesorería

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Tesorería	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad Financiera	**Nivel académico**	Tercer Nivel

Funciones/ Actividades

1. Recepción de garantías físicas para el registro al sistema SAP-SIPARI.
2. Monitorear, controlar y dar seguimiento a entidades financieras, aseguradoras como al usuario.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 41 Levantamiento de funciones cargo ventanilla

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Ventanilla	**Servidor N°**	7
Unidad a la que pertenece	Unidad de gestión documental	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Dar información al usuario externo de los diferentes trámites municipales.
2. Receptar solicitudes de la comunidad e ingresar al sistema GDOC.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 42 Levantamiento de funciones cargo valija

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Valija	**Servidor N°**	1
Unidad a la que pertenece	Unidad de gestión documental.	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Recoger y entregar la valija de la institución.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 43 Levantamiento de funciones cargo planificación

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Planificación	**Servidor N°**	6
Unidad a la que pertenece	Unidad de Proyectos	**Nivel académico**	Tercer nivel

Funciones/ Actividades

1. Ejecutar en coordinación con las unidades del AZCA el plan operativo anual.
2. Monitorear mensualmente el plan operativo del AZCA.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 44 Levantamiento de funciones cargo sistemas

Ficha de levantamiento de funciones			
Cargo	Sistemas	**Servidor N°**	9
Unidad a la que pertenece	Unidad de sistemas	**Nivel académico**	Tercer nivel
Funciones/ Actividades			
1. Dar soporte técnico al personal del AZCA.			
2. Instalar y configurar el sistema operativo de la institución.			

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Ochoa Cecilia



Ilustración 1 Logo del AZCA
Fuente:
https://www.google.es/search?q=administracion+zonal+calderon&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjnrMX8hqnlAhVlhOAKHTjQDsMQ_AUIEigB&biw=1262&bih=634#imgrc=rcKrGg_QjwqHAM:

5.03 Antecedentes

Dentro del AZCA existe un manual de funciones desactualizado, con los resultados de las fichas de levantamiento de funciones se procede a la actualización del manual de funciones

5.03.01 Importancia

El manual de funciones es una herramienta que permite, dar orden en las actividades que realiza cada servidor, al mismo tiempo define de forma concisa lo que se realiza en cada cargo. Esta herramienta administrativa permitirá mejorar la atención al cliente y al mismo tiempo ser una organización más eficiente y eficaz.

5.03.02. Objetivos

5.03.02.01. Objetivo General

Actualizar y socializar el manual de funciones del AZCA, a través de fichas de levantamiento de funciones para optimizar recursos y mejorar la atención al cliente.

5.03.02.02. Objetivos específicos

- Levantar la información a través de las fichas de levantamiento de funciones,
- Incorporar los registros al manual de funciones,
- Dar a conocer las funciones responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo.

5.03.03 Contenido de la propuesta

¿Qué es la Administración Zonal Calderón?

Esta es una entidad municipal brinda ayuda a la comunidad de la zona Calderón, agilitando tramites netamente del Municipio, lo cual hace que las personas se sientan cómodas al no tener que ir al Centro de la ciudad a realizar los trámites que necesiten. Trámites jurídicos, culturales, gestión urbana y más los cuales son fundamentales para el desarrollo de la zona Calderón y aporta al crecimiento de la ciudad.



Ilustración 2 Entrada principal del AZCA
Fuente:
https://www.google.es/search?q=administracion+zonal+calderon&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjnrMX8hqnlAhVlhOAKHTjQDsMQ_AUIEigB&biw=1262&bih=634#imgrc=NnL9p816APYHWM:

5.03.04 Organigrama

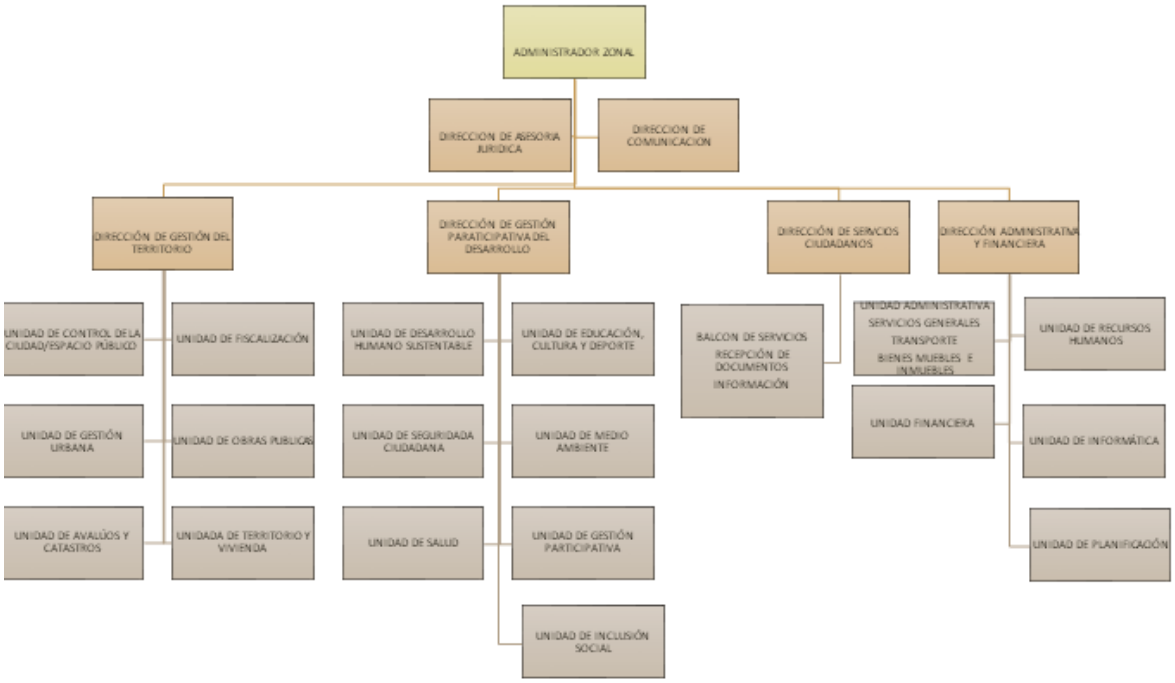


Figura 3 Organigrama Estructural
Fuente: información recogida en las ficha de levantamientos de cargos.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

5.03.05 Manual de funciones

Tabla 45 Perfil de un administrador

Perfil de funciones de un administrador		Administración zonal Calderón	
Cargo	Administrador zonal	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Directivo	**Nivel académico**	Tercer nivel (Ingeniero /PHD)

Funciones/ Actividades **Número de servidores en este cargo:** 1

- Coordinar y preparar continuamente con la Secretaria de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana y la Secretaría General de Planificación los procesos de planificación operativa y presupuestaria de la jurisdicción zonal.
- Administrarlos recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para una adecuada gestión de las actividades con la finalidad de satisfacer y brindar y buen servicio a la zona.
- Promover espacios de dialogo y comunicación participativa interna y con la comunidad de la Administración Zonal, coherentes con los lineamientos institucionales.
- Adecuar y cumplir con las políticas, planes, programas y proyectos metropolitanos en el ámbito local, en las diferentes áreas en el ámbito local, en las diferentes áreas de intervención municipales.
- Ejercer por delegación o mandato la presentación judicial y extra judicial del distrito del municipio de Quito en los asuntos relativos de su jurisdicción.
- Realizar la gestión urbana conforme a los planes de desarrollo territorial.

Nivel Directivo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 46 Perfil secretaria de despacho

Perfil de Secretaria de despacho		Administración zonal Calderón	
Cargo	Secretaria de despacho	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	2
Dirección a la que pertenece	Administrativo	**Nivel académico**	Tercer nivel (Licenciado/a)

Funciones/ Actividades **Número de servidores en este cargo:** 1

- Elaborar y redactar, oficios, memorandos y comunicaciones hacia las direcciones de la administración zonal Calderón y otras entidades municipales.
- Registrar y direccionar en el sistema de trámites municipales GDOC documentos ingresados por la comunidad y otras dependencias municipales.
- Archivar la documentación recibida y emitida por el administrador zonal.
- Atención al público en general.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 47 Cargo asesoría Jurídica

Perfil de asesoría jurídica		Administración zonal Calderón	
Cargo	Asesoría jurídica	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección de asesoría jurídica	**Nivel académico**	Abogado
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 3	

- Representar jurídicamente a la Administración Zonal Calderón y coordinar temas legales con las instancias correspondientes.
- Coordinar las actividades necesarias e inherentes a su función con la procuraduría metropolitana.
- Asesorar, coordinar, dirigir a las otras áreas de la administración zonal en el estudio de proyectos y la elaboración de reformas a las leyes ordenanzas, reglamentos, resoluciones y más de su competencia.
- Elaborar contratos para ejecución: de obras, prestaciones de servicios, compra – venta, convenios y otros afines según su naturaleza.
- Elaborar minutas, informes legales, minutas, hipotecas, minutas de transferencia de área verde comunal previa a la aprobación de fraccionamientos, declaratorias de propiedad horizontal, restauraciones parcelarias, modificatorias PH, manejo del sistema SLUM.
- Representación jurídica.
- Levantamiento de hipotecas

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 48 perfil de cargo de Comunicación

Perfil de Comunicación		Administración zonal Calderón	
Cargo	Comunicación	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de comunicación	**Nivel académico**	Licenciada/o

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 2

- Coordinar y facilitar información a los medios masivos y locales de comunicación.
- Investigar y laborar material informativo sobre el avance de proyectos y actividades de la información.
- Facilitar ayudas memorias o informativos requeridos por la autoridad.
- Ejecutar el plan de comunicación social correspondiente a la zona, según la política y lineamientos emitidos por la secretaria de comunicación.
- Realizar información interna para los servidores municipales sobre proyectos y actividades del POA de cada unidad.
- Actualizar permanentemente la cartelera informativa de la zona.
- Actualizar la base de datos de las instituciones, autoridades, representantes y actores estratégicos y medios de comunicación de la zona.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 49 cargo encargado de gestión de territorio

Perfil de Encargado/a de gestión del territorio		Administración zonal Calderón	
Cargo	Encargado/a de gestión del territorio	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de Gestión del territorio	**Nivel académico**	Ingeniero/a licenciado/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 1

- Desarrollar las políticas distritales en base a la planificación e implementación zonal de acuerdo al plan de ordenamiento territorial y plan de ordenamiento territorial y plan metropolitano de desarrollo, bajo las directrices de la alcaldía y la secretaria de coordinación territorial y gestión participativa.
- Coordinar las unidades de gestión urbana, fiscalización, obras públicas, territorio y vivienda, en relación a temas de planificación para la ejecución para la ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos territoriales a nivel zonal.
- Asesorar al administrador zonal en aspectos técnicos y operativos territoriales.
- Desarrollar proyecto de ingeniería civil sectorial, planificación, asesoramiento técnico y dirección profesional.
- Planificar a ejecución de obras de mantenimiento vial e infraestructura básica con empresas públicas (EMOP, EMAPS, EMASEO, CATASTROS).
- Coordinar la elaboración y ejecución de planes operativos anuales.
- Coordinar con la dirección administrativa financiera sobre procesos de contratación de obras.
- Coordinar con el área jurídica lo procesos de levantamientos de hipotecas.

Nivel de gestión de apoyo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 50 Perfil de cargo de espacio público

Perfil de Espacio Publico		Administración zonal Calderón	
Cargo	Espacio publico	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de gestión del territorio	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 2	

- Orientar a los ciudadanos con respecto a la correcta aplicación de las normas y ordenamiento en el ámbito de uso de espacio público y publicidad exterior.
- Organizar a los comerciantes autónomos fijos y semifijos para su regularización.
- Actualización de la base de datos de comercio autónomo fijo y semifijo para su regularización.
- Emitir permisos de uso y ocupación de espacio público y comercio autónomo fijo semifijo de acuerdo a resolución A001 y ordenanza 208.
- Emitir permisos de publicidad exterior fija LMU.
- Trabajo de oficina, contestación de trámites, elaboración de memos, oficios y manejo de archivos (fijos y digitales).

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 51 Perfil de cargo de fiscalización

Perfil de cargo de Fiscalización		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de fiscalización	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	13
Dirección a la que pertenece	Dirección de gestión de territorio	**Nivel académico**	Licenciado/a Ingeniero/a Arquitecto/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 2	

- Coordinar los procesos de fiscalización interna y externa de las obras públicas de acuerdo a la planificación de la Administrador Zonal Calderón de modo de que las labores de construcción o de inspección se realicen dentro del marco legal y del reglamento vigente.
- Aplicar los controles, de calidad, financiero y de avance físico, que se aseguran la correcta ejecución de las obras en el proceso de ejecución hasta la fase de recepción por parte d la Administración Zonal Calderón.
- Vigilar que la ejecución de las obras se realice de acuerdo con los diseños definitivos, las especificaciones técnicas, programadas de trabajo, recomendaciones de los técnicos responsables y normas técnicas aplicables.
- Identificar l posible existencia de errores u omisiones o ambos en forma oportuna, que puedan presentarse en los planos constructivos o especificaciones, así como imprevistos técnicos de modo de que inmediato se corrija la situación.
- Resolver oportunamente los problemas técnicos que se presenten durante la ejecución de las obras.
- Realizar los cálculos pertinentes para determinar los costos de las modificaciones u obras extraordinarias por realizar.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 52 Perfil de cargo de gestión humana

Perfil de cargo de gestión Urbana		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de gestión urbana	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de gestión de territorio	**Nivel académico**	Ingeniero/a Arquitecto/a Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 3	

- Emitir licencias de reconocimiento de construcciones existentes para su debida regularización, según ordenanza vigente.
- Elaboración de informes técnicos relacionados con prescripciones de dominio supervisión de la emisión de licencias metropolitanas urbanísticas para la educación y habitación del suelo
- Revisar y registrar en el sistema SLUM y SGCT-SLUM las licencias metropolitanas urbanísticas, propiedad horizontal, reestructuraciones parcelarias, licencias de construcción, licencia de habilidad, aprobación de planos y control de contribuciones entregadas a los contribuyentes.
- Coordinación y seguimiento de trámites relacionados a las subdivisiones, PH y control de construcciones (AMC) entre las diferentes direcciones y unidades de la Administración Zonal.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 53 Perfil de cargo de obras públicas

Perfil de cargo de Obras públicas		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de obras públicas	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de gestión del territorio	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a Arquitecto/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 3

- Ejecutar estudios de factibilidad de obra de infraestructura social, con la finalidad de cumplir los requerimientos registrados en los sistemas de gestión participativa.
- Ejecutar el plan de obras zonal dentro del ámbito de su competencia, para el mantenimiento urbano, elaboración de obras civiles y viajes.
- Coordinar con la EMOP, EMAPS, la planificación y ejecución de obras mantenimiento urbano y ornato para el desarrollo de la zona.
- Ejecutar la participación en la dirección técnica en recuperación de espacios.
- Diseñar planes urbanísticos a nivel zonal: viales, de infraestructura comunitaria, espacio público e infraestructura básica.
- Realizar presupuestos preferenciales y costos de obra pública.
- Elaborar el análisis de precios unitarios especiales para la obra pública.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 54 Perfil de cargo de avalúos y catastros

Perfil de cargo de avalúos y catastros		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de Avalúos y catastros	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de gestión de territorio	**Nivel académico**	Arquitecto/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Planificar, dirigir y monitorear la ejecución de los procesos y actividades técnicas y administrativas de la unidad de catastros.
- Asesorar e informar sobre temas inherentes al catastro a la unidad zonal.
- Resolver los problemas técnicos y administrativo de la unidad de catastros.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 55 Perfil de cargo Territorio y vivienda

Perfil de cargo de territorio y vivienda		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de territorio y vivienda	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9 y 12
Dirección a la que pertenece	Dirección de gestión de territorio	**Nivel académico**	Arquitecto/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 2

- Elaborar informes de replanteo vial, informes técnicos, remantes viales y espacio público.
- Coordinar, revisar y aprobar las solicitudes de trazados viales de la administración Calderón previos a ser enviados a la secretaria de territorio hábitat y vivienda.
- Formular el replanteo de ejes viales de las calles aprobadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Administración Zonal Calderón para conocimiento y aprobación de la dirección metropolitana de planificación territorial.
- Coordinar y elaborar informes de declaratoria de utilidad pública y expropiaciones para la ejecución de los procesos.
- Supervisar, coordinar y ejecutar informes de replanteo y trazado vial, informes técnicos, declaratoria de utilidad pública, ICUS, inspecciones viales, remantes viales y espacio público.
- Realizar análisis sobre la compatibilidad de uso de suelo.
- Realizar el análisis técnico de soporte para proyectos ampliatorios, modificaciones, actualizaciones, declaraciones de propiedad horizontal, subdivisiones, urbanizaciones y otros que ameriten la normativa vigente.
- Atender y solucionar las inquietudes y necesidades de los administrados de acuerdo a la normativa metropolitana vigente en relación a trámites asignados.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 56 Perfil de cargo responsable de gestión participativa del desarrollo

Perfil de cargo responsable de Gestión participativa del desarrollo		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Responsable de Gestión participativa del desarrollo	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Licenciado/a Ingeniero/a Doctor/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:**

- Sistematizar y dar seguimiento a las resoluciones y acuerdos alcanzados con las asambleas barriales y parroquiales.
- Coordinar la logística de los eventos correspondiente al sistema metropolitano de participación y control social en el territorio: de presupuesto participativo, formación ciudadana, reuniones, mingas, eventos de recorrido y entrega de obras y demás actividades encaminadas a fortalecer los lazos entre la comunidad y la administración.
- Actualizar la base de actores sociales a nivel territorial.
- Promover la participación ciudadana en relación a los proyectos de la administración.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 57 Perfil de cargo de desarrollo humano sustentable

Perfil de cargo Unidad de desarrollo humano sustentable		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Unidad de desarrollo humano sustentable	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Licenciado/a Ingeniero/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 3

- Cumplir y ejecutar el proyecto de fortalecimiento productivo territorial.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades enmarcadas a la economía popular y solidaria.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades enmarcadas en la promoción turística de la zona.
- Dar cumplimiento y ejecución de las actividades referente a la promoción del empleo y capacitación.
- Asistir técnicamente al usuario externo para el manejo del portal de la bolsa de empleo.
- Coordinar estratégicamente las leyes de tránsito.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 58 Perfil de cargo de educación y cultura

Perfil de encargado de educación y cultura		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Unidad de educación y cultura	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Apoyo logístico en eventos culturales a nivel territorial y distrital.
- Promover la participación de atores cultural ese n las jornadas didácticas de identidad.
- Difundir la agenda cultural territorial y distrital.
- Promover la participación ciudadana en relación a los proyectos de la administración.
- Coordinar la ejecución de eventos relacionados con las secretarias municipales.
- Coordinar el avance de convenios de contratos de servicios profesionales anexos a la unidad de gestión participativa del desarrollo.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 59 Perfil de cargo de seguridad ciudadana

Perfil de Unidad de seguridad ciudadana		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de seguridad ciudadana	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 4	

- Elaborar comunicados, oficios, memorandos y circulares de competencia de la jefatura de seguridad ciudadana de la Administración Zonal Calderón.
- Elaborar términos de referencia y demás documentación referente a los procesos de contratación pública que requiera la jefatura de seguridad ciudadana, con aprobación del jefe inmediato.
- Realizar el seguimiento mensual e informes pertinentes respecto al plan operativo anual de la jefatura de seguridad ciudad na, con la aprobación del jefe inmediato.
- Otras actividades de tipo administrativo que por necesidad de la jefatura se le asignen.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 60 Perfil de cargo de medio ambiente

Perfil de cargo Unidad de medio ambiente		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de medio ambiente	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 2

- Análisis y criterio técnico de acuerdos ministeriales, ordenanzas y resoluciones ambientales.
- Ejecución de mingas sectoriales para la recuperación de la cobertura general.
- Sensibilización ambiental.
- Ejecutar el programa de buenas prácticas ambientales.
- Valorar el arbolado urbano de la zona.
- Dirigir, evaluar y ejecutar proyectos ambientales en la zona Calderón.
- Detectar posibles daños ambientales por la existencia de botaderos clandestinos de basura y escombros que afectan a las quebradas y rellenos irregulares.
    - Elaborar informes técnicos de factibilidad ambiental para la ejecución.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 61 Perfil de cargo de salud

Perfil de cargo de Unidad de salud		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Unidad de salud	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 4	

- Apoyar en los eventos que requiera la unidad de salud.
- Recepción, archivar documentos de la jefatura.
- Apoyar en la recolección de muestras de alimentos en la zona.
- Coordinar con instituciones municipales y no municipales para fomentar la promoción de salud.
- Socializar la ordenanza metropolitana N° 048.
- Coordinar y ejecutar todos los componentes de inocuidad alimentaria.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 62 Perfil de cargo de Coordinación de casas somos

Perfil de cargo coordinación de casa somos		Administración zonal Calderón	
Cargo	Coordinación de casa somos	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Licenciado/a Ingeniero/a Psicólogo/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 5

- Dentro de esta unidad los servidores son encargados de las diferentes casa somos, se mencionara a continuación
- Orientar, supervisar y dar seguimiento a los proyectos y programación que se ejecutan en las casa somos Carapungo, Casa Somos Calderón, Casa somos Bicentenario y casa Somos llano Chico.
- Promover la organización social activa mediante procesos de participación ciudadana- Municipio en enfoque de integridad a nivel zonal.
- Establecer alianzas estratégicas con actores y entidades para impulsar procesos sostenidos que generen impacto social en el territorio.
- Orientar los procesos de cogestión y autogestión para el cumplimiento de las metas.
- Difundir y proporcionar la programación de las casas somos a la ciudadanía mediante procesos de participación ciudadana, inclusión social y dialogo intercultural.
- Colaborar en la actualización de mapa de actores correspondiente a su territorio.
- Elaborar y ejecutar un proyecto de comunicación cada trimestre.
- Colaborar por delegación en comités, juntas y reuniones.
- Registrar y consolidar las inscripciones o cualquier información referente a los usuarios de los servicios de casas somos Quito.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 63 Perfil de cargo de gestión participativa

Perfil de cargo Gestión participativa		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Unidad de gestión participativa	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección participativa del desarrollo	**Nivel académico**	Licenciada/o Tecnólogo/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 3	

- Sistematizar y dar seguimiento a las resoluciones y acuerdos alcanzados con asambleas barriales y parroquiales.
- Organizar y coordinar la ejecución de las asambleas barriales.
- Realizar los diagnósticos e informe socio-organizativos de las parroquias de calderón y llano chico.
- Actualizar la base de actores sociales a nivel territorial.
- Coordinar la logística de los eventos correspondientes al sistema metropolitano de participación ciudadana y control social en el territorio: de presupuesto participativo, formación ciudadana, reuniones, mingas, eventos de recorrido y entrega de obras y demás actividades encaminadas a fortalecer el tejido social en el territorio.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 64 Perfil de cargo transferencia y dominio

Perfil de cargo Transferencia de dominio		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Transferencia de dominio	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección de servicios ciudadanos	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a Tecnólogo/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Atender los trámites de liquidaciones de impuestos por transferencia de dominio que le sean asignados, en el tiempo establecido en la "Tipología de trámites".
- Gestionar con otras dependencias municipales, las actividades necesarias para la liquidación de impuestos por transferencia de dominio.
- Llevar un registro de los trámites que le han sido asignados, con detalle del estado del mismo, esto es: pendientes de atención enviados a la DMC, liquidados y devueltos al contribuyente.
- Liquidar impuestos por transferencia de dominio conforme a la normativa legal vigente y cumpliendo los procedimientos establecidos por la autoridad tributaria.
- Informar al contribuyente, respecto de la devolución del expediente, envió a la DMC o tributos generados por transferencia de dominio, conforme los procedimientos internos.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 65 Perfil de cargo de servicios ciudadanos

Perfil de cargo de servicios ciudadanos		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de servicios ciudadanos	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección de servicios ciudadanos	**Nivel académico**	

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 3

- Dirigir al usuario externo en los servicios municipales.
- Velar por el cumplimiento en las normas de calidad en el servicio ciudadano.
- Monitorear y controlar el servicio al usuario externo e interno.
- Coordinar de forma interinstitucional la atención de emergencias en la zona.
- Realizar inspecciones en zonas críticas para la reducción de mitigación de riesgo.
- Socializar a la comunidad en temas de seguridad integral y convivencia pacífica.
- Promover la organización y participación ciudadana para la disminución de riesgos en temas de seguridad.
- Confirmar comités de seguridad.
- Coordinar con actores sociales proyectos y propuestas de seguridad ciudadana.

Nivel operativo y apoyo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 66 Perfil de cargo Encargado de la dirección administrativa financiera

Perfil de cargo Encargado de la dirección Administrativa Financiera		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Encargado de la dirección Administrativa Financiera	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Ingeniero/a Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Coordinar la elaboración del plan operativo anual del AZCA en base a la codificación presupuestaria en las actividades programadas.
- Ingresar en el sistema SIPARI, proforma presupuestaria, actividad por actividad de cada uno de los programas a desarrollarse.
- Elaboración de traspasos de crédito por cambio de partidas presupuestarias e ingreso en el sistema SIPARI.
- Coordinar el ingreso en el sistema SIPARI, las reformas presupuestarias para su aprobación.
- Realizar la liquidación y evaluación presupuestaria por cierre del ejercicio económico o cuando se requerido por pedido de la máxima autoridad.
- Desarrollar informes de ejecución del presupuesto para conocimiento de las autoridades en coordinación con la unidad de proyectos en la zona.
- Monitorear los saldos presupuestarios con los responsables de las actividades.
- Coordinar el proceso de elaboración, aprobación y anulación de certificaciones presupuestarias para el proceso de contratación de bienes, servicios y obra pública, para requerimiento de diferentes áreas del AZCA.
- Revisar el ingreso de títulos de crédito en el sistema SAO, por multas generadas de la agencia de control, tasa de gestión urbana, resoluciones por excedentes de área, regalías por uso de espacio público y otros que ameriten la gestión municipal.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 67 Perfil de cargo de encargada de recursos humanos

Perfil de cargo Recursos Humanos		Administración zonal Calderón	
Cargo	Recursos humanos	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	11
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciado/a Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Reportar a la secretaria general de coordinación territorial y participación ciudadana la estructura organizacional y funcional de la Administración Zonal Calderón.
- Coordinar el subsistema de planificación de talento humano (concurso de mérito y oposición y evaluación del desempeño).
- Administrar el sistema integrado de desarrollo de talento humano SIGEN.
- Mantener el registro actualizado y el control de recurso humano de acuerdo a la normativa vigente.
- Coordinar acciones con la secretaria general de coordinación territorial y participación referente al Talento Humano de la administración zonal Calderón.
- Dirigir y controlar los expedientes del personal de la Administración Zonal Calderón.
- Elaborar informes técnicos referentes al Talento Humano de la Administración Zonal Calderón con las diferentes entidades municipales.
- Analizar los requerimientos del personal de la Administración Zonal Calderón en lo referente al Talento Humano.
- Asesorar a las autoridades de la Administrador Zonal Calderón en temas de Talento Humano.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 68 Perfil de cargo de asistente de recursos humanos

Perfil de cargo asistente de Recursos Humanos		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Asistente de Recursos Humanos	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	2
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciado/a Tecnóloga/o
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Llevar el correcto uso del sistema de control de asistencia de los Servidores Municipales.
- Realizar el respectivo descuento en el sistema SIGEN del personal de código de trabajo en lo referente a transporte y alimentación.
- Ingresar diariamente permisos, vacaciones, calamidades, enfermedades, citas médicas en el sistema control de asistencia.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 69 Perfil de cargo del encargado de transporte

Perfil de cargo en cargado de Transporte		Administración zonal Calderón	
Cargo	Unidad de transporte	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Tecnólogo/a Licenciado/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Emitir los salvo conductos diarios dentro de la jornada laboral de los vehículos institucionales.
- Elaborar la planificación de vehículos y maquinaria pesada mensualmente para las diferentes actividades de las unidades requirentes.
- Supervisar el cumplimiento de los seguros del parque automotor de la institución.
- Controlar el buen uso de los vehículos y maquinaria pesada que realizan los conductores y operadores, a fin de asegurar la calidad y rapidez en los servicios prestados.
- Emitir la orden de provisión de combustible a los conductores y operadores.
- Elaborar términos de referencia para la contratación pública de bienes y servicios de acuerdo a los términos establecidos en el POA.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 70 Perfil de cargo Conductor

Perfil de cargo de Conductor		Administración zonal Calderón	
Cargo	Conductor	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	1
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Bachiller

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 6

- Tener la licencia al día tipo E, G, D.
- Mantener en buen estado y limpio el vehículo institucional.
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos del vehículo institucional.
- Conducir con precaución.
- Cumplir estratégicamente con las leyes de tránsito.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 71 Perfil de cargo de archivo

Perfil de cargo de Archivo		Administración zonal Calderón	
Cargo	Archivo	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	4
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciado/a Ingeniero/a

Funciones/ Actividades

Número de servidores en esta área: 2

- Organizar el archivo institucional.
- Digitalización de los documentos por área.
- Buscar y ubicar los documentos requeridos por las diferentes unidades.
- Custodiar los bienes físicos de la institución.
- Certificar la documentación luego del fotocopiado como fiel copia del original.
- Planificación archivística.
- Coordinación de procesos técnicos para preservar la documentación de la Administración Zonal Calderón.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 72 Perfil de cargo de almacén

Perfil de cargo de Almacén		Administración zonal Calderón	
Cargo	Almacén	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	10
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o

Funciones/ Actividades

Número de servidores en esta área: 1

- Elaboración de TRD de suministros de oficina.
- Ingreso y egreso de material en el sistema SIPARU.
- Realizar el inventario anual de bodega.
- Elaborar notificaciones y envió de coactivas.
- Emisión de títulos de crédito por multa y regalías.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 73 Perfil de cargo de bienes inmuebles

Perfil de cargo Bienes inmuebles		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Bienes Inmuebles	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	7
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 2	

- Custodiar los viene inmuebles de la administración Zonal según lo dictamine el inventario actual.
- Coordinar el mantenimiento de la Administración Zonal Calderón, Casas Somos Calderón, Casas Somos Carapungo, Casas Somos Bicentenario, Casas Somos Llano chico.
- Elaborar términos de referencia para la contratación pública de bienes y servicios de acuerdo a los términos establecidos en el POA.
- Administrador de contrato de los servicios contratados de limpieza, seguridad, buses, camionetas con la finalidad de dar fiel cumplimiento a lo determinado en los pliegos o términos de referencia.
- Realizar los respectivos pagos de los servicios básicos y de los servicios contratados de la institución.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 74 Perfil de cargo de bienes muebles

Perfil de cargo Bienes muebles		Administración zonal Calderón	
Cargo	Bienes muebles	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	10
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Verificación de bienes que posee cada servidor municipal.
- Ingreso de bienes adquiridos por la institución.
- Codificación de bienes institucionales.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 75 Perfil de cargo de compras públicas

Perfil de cargo de Compras públicas		Administración zonal Calderón	
Cargo	Compras públicas	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	8
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Analizar y elaborar el procedimiento mediante el cual se proceda a contratación de bienes, servicios y obras civiles y viales.
- Administrar el portal de compras públicas de SERCP.
- Elaborar pliegos a través del aplicativo USHAY.
- Publicar todos los procesos de contratación en el portal de compras públicas.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 76 Perfil de cargo de presupuesto

Perfil de cargo Presupuesto		Administración zonal Calderón	
Cargo	Presupuesto	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	12
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Elaborar el plan y codificación presupuestaria de las actividades programadas por programas y proyectos de la zona.
- Ingresar al sistema SAP-SIPARI la plataforma presupuestaria por proyecto.
- Elaboración, aprobación, anulación y ajustes de certificaciones presupuestarias para procesos de contratación de bienes, servicios y obra pública por requerimientos de las diferentes áreas de la administración Zonal Calderón.
- Elaboración de traspasos de créditos por cambio de partidas presupuestarias.
- Ingreso de títulos de créditos en el sistema SAO.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 77 Perfil de cargo de contador/a

Perfil de cargo Contadora		Administración zonal Calderón	
Cargo	Contadora	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	10
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 1

- Cumplir con las disipaciones legales que en materia contable y presupuestaria se encuentren vigentes.
- Elaborar órdenes de pago aplicando el sistema contable, cuentas auxiliares, asociación con partidas presupuestarias, contabilización de porcentaje a retener por IVA e ir en bienes, obras y servicios. Generando comprobantes de retención.
- Elaborarlos asientos de cierre mensual, aplicación de gastos, ajustes contables en coordinación con la DMF.
- Ajustes por bajas de bienes.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 78 Perfil de cargo de tesorería

Perfil de cargo Tesorería		Administración zonal Calderón	
Cargo	Tesorería	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Recepción de garantías físicas para el registro del sistema SAP-SIPARI.
- Renovar garantías para registro e ingreso del sistema SAP-SIPARI.
- Monitorear, controlar y seguimiento de garantías de las fiduciarias o entidades aseguradas como al usuario.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 79 Perfil de cargo de ventanilla

Perfil de cargo recepción de documentos		**Administración zonal Calderón**	
Cargo	Gestión documental	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	2
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a

Funciones/ Actividades **Número de servidores en esta área:** 1

- Dar información al usuario externo de los diferentes trámites municipales.
- Receptar solicitudes de la comunidad e ingresar en el sistema GDOC.
- Numeración interna de oficios, escaneo de impresión de tickets.
- Rutiar trámites y entrega de documentos para el señor Administrador y para diferentes direcciones.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 80 Perfil de cargo de valija

Perfil de cargo Valija		Administración zonal Calderón	
Cargo	Valija	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	1
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	
• Recoger y retirar la valija de la institución. Nivel operativo			

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 81 Perfil de cargo de planificación

Perfil de cargo Planificación		Administración zonal Calderón	
Cargo	Planificación	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	6
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	

- Ejecutar en coordinación con las unidades de la AZCA el plan operativo anual.
- Monitorear mensualmente el plan operativo anual de la AZCA.
- Realizar estudios de planificación de la AZCA defendiendo metas y objetivos.
- Evaluar proyectos internos y formular recomendaciones en coordinación con la SGCTYPC.

Nivel operativo

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Tabla 82 Perfil de cargo de sistemas

Perfil de cago en Sistemas		Administración zonal Calderón	
Cargo	Sistemas	**Servidor N°/ Funcionario directivo**	9
Dirección a la que pertenece	Dirección administrativa y financiera	**Nivel académico**	Licenciada/o Ingeniero/a
Funciones/ Actividades		**Número de servidores en esta área:** 1	
• Dar soporte técnico al personal del AZCA. • Instalar y configurar el sistema operativo de la institución. • Mantener el inventario informático. • Dar mantenimiento a la Data Center y UPS de la institución. Nivel operativo			

Fuente: Ficha de levantamiento de funciones
Elaborado por: Ochoa Cecilia

5.03.06. Socialización del manual de funciones

5.03.06.01 Objetivo

El objetivo del manual es dar una guía a los servidores, para mejorar la atención a la comunidad, de igual manera creara mayor compromiso por parte de los servidores y de la organización siendo que esto sea mutuo para así llegar a los objetivos de la institución de una manera adecuada.

5.03.06.02 Cronograma de la propuesta

Tabla 83 Cronograma de la propuesta

ACTIVIDADES/MESES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Identificar la población			
Realizar el estudio de número de cargos y número de servidores			
Identificar la recolección de datos por medio de fichas.			
Realizar el organigrama de la institución			
Comenzar a realizar el manual de funciones			
Socializar			

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

5.05.03 Responsable de la socialización

Cecilia Ochoa estudiante del instituto cordillera

CAPÍTULO VI

TIPOS DE RECURSOS

- ✓ **Recursos Humanos**

El recurso más importante de toda organización son las personas, ya que son quienes se encargan de controlar el resto de recursos para hacer funcionar el proceso de producción. Por ello, las habilidades de los trabajadores y las relaciones que tienen entre ellos son factores especialmente significativos para el lograr el éxito de todo negocio; no importa qué tipo de empleado sea, ya que todos ellos participan en alguna fase del proceso. (Mathis & Jackson)

- ✓ **Recursos financieros**

Dicho de forma sencilla, los recursos financieros de una empresa son la capacidad económica que posee en todas sus formas: efectivo, ingresos, gastos, créditos, inversiones, entre otros. Gracias a estos recursos la organización podrá garantizar la puesta en marcha del resto de recursos. (Mathis & Jackson)

- ✓ **Recursos materiales**

"Los recursos materiales están formados por todos aquellos bienes tangibles de los que dispone la organización, como maquinaria, inmuebles, vehículos, material de oficina, equipos informáticos, materias primas o el stock del almacén" (Mathis & Jackson).

- ✓ **Recursos tecnológicos**

"La tecnología es una parte muy importante de los recursos de una empresa. Aquí se cuentan los sistemas y procesos que forman parte de la actividad y que sirven para almacenar los recursos intangibles" (Mathis & Jackson).

"Estos podrían ser sistemas de gestión informática, el desarrollo de tecnologías propias, los servicios de telefonía, los servidores de datos o las patentes tecnológicas, entre otros" (Mathis & Jackson).

6.01 Recursos

- **Recurso Humano**
    1. Responsable del Proyecto.
    2. Servidores Municipales.
    3. Tutor.

4. Lector.

- **Recursos Materiales**

1. Hojas de papel bond.
2. Fotocopias.
3. Anillados.
4. CD.

6.02 Presupuesto

Tabla 84 Presupuesto total

MATERIALES	PRECIO	Precio total
Un Pendrive	Precio unitario= $4.50	$4.50
Dulces(besitos yellies)	Precio unitario= 0.95 ctvs.	0.95 ctvs.
Movilización	Precio unitario= 0.25 ctvs.	$ 5.00
Cinco Fotocopias	Precio unitario= 0.5 ctvs.	0.25 ctvs.
Una Cinta scotch	Precio unitario= 0.25 ctvs.	0.25 ctvs.
Hojas de papel bond	Precio unitario=0.3 ctvs.	0.21 ctvs.
Tres documentos anillados	Precio unitario=$3.00	$ 9.00
Dos CD`S	Precio unitario= 0.80 ctvs.	$ 1.60
TOTAL		$ 21.76

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

6.03 Cronograma

Tabla 85 Cronograma general

Actividades	Meses																							
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Aprobación del tema																								
Revisión y aprobación capítulo 1																								
Revisión y aprobación capítulo 2																								
Revisión y aprobación capítulo 3																								
Revisión y aprobación capítulo 4																								
Revisión y aprobación capítulo 5																								
Revisión y aprobación capítulo 6																								
Revisión y aprobación capítulo 7																								
Tutor																								
Lector																								
Empastado																								

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

- Dentro de la investigación se pudo observar que los manuales son importantes para llegar a los objetivos de manera más eficiente y así brindar una mejor atención a la comunidad.

- Se debe detallan las funciones para que así los servidores tengan una guía clara de las actividades a realizar y así mejorar los resultados dentro de la institución.

- Se finaliza la elaboración y socialización del manual de funciones que permitirá reducir la imprecisión en el conocimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores y la interrelación entre cada cargo.

7.02 Recomendaciones

- Se recomienda dar seguimiento a los funcionarios, así se podrá corregir cualquier inconveniente que se dé con la aplicación del nuevo manual.

- Evaluar a los servidores por medio de encuestas a los ciudadanos para verificar que estén brindando la atención adecuada y que soluciones las necesidades de la ciudadanía.

- Todos los servidores deben tener acceso al manual de funciones, para que sepan cuáles son las actividades a realizar en cada cargo.

BIBLIOGRAFÍA

Anónimo. (2008) *Marco de referencia, capítulo 2.* Recuperado de http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf

Pérez, J y Lanza, E. (2014) *Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación.* Recuperado de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html

Chiavenato, I. (2010). *El capital humano de las organizaciones.* Recuperado de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado

Harold, K, Weihrich y Cannice. (2016). *Administración 14 edición.* Recuperado de https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Weihrich_y_Cannice

Anónimo. (2016). *Manuales administrativos.* Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_economicas/2016/orga_empr/cap/06.pdf

Fidias, G. (2006). *El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica.* Recuperado de https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf

Guerrero, N. (2016). *Diseño de una propuesta de la planificación estratégica para mejorar los servicios administrativos de la Administración zonal Quitumbe del ilustre Municipio de Quito.* Recuperado de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10061/1/T-UCE-0003-AE028-2016.pdf

Vicanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.* Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Cárdenas, I. (2015). *El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato, provincial de Tungurahua.* Recuperado de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf

Vicanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.* Recuperado de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf

Jauregui, A. (2018). *Recursos de una empresa: tipos y ejemplos reales.* Recuperado de https://www.lifeder.com/recursos-empresa/

ANEXOS

Anexo 1

Ficha de levantamiento de funciones	
Cargo	**Servidor N°**
Unidad a la que pertenece	**Nivel académico**
Funciones/ Actividades	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Anexo 2

Perfil de cargo	Administración zonal Calderón
Cargo	**Servidor N°**
Dirección a la que pertenece	**Nivel académico**
Funciones/ Actividades	**Número de servidores en esta área:**

-

Nivel operativo

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Ochoa Cecilia

Anexo 3



Ilustración 3 Socialización en el unidad de desarrollo humano sustentable
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

Anexo 4



Ilustración 4 Socialización en la unidad jurídica
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

Anexo 5



Ilustración 5 Socialización en la dirección de gestión participativa
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

Anexo 6



Ilustración 6 Socialización en la unidad de comunicación
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

Anexo 7



Ilustración 7 Socialización en la dirección administrativa financiera
Elaborado por: Ochoa Cecilia.

Quito, 21 de octubre de 2019

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente.-

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual de Funciones,** realizado por la señorita Cecilia Ochoa con número de cédula N° 1723251268 ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, El trabajo **"Elaboración y socialización de un manual de funciones en el AZCA"**.

Es todo en honor a la verdad.

Atentamente,

ADMINISTRACIÓN ZONAL CALDERÓN
QUITO
UNIDAD DE RR HH
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Mirian Llumiquinga
ASISTENTE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
ADMINISTRACIÓN ZONAL CALDERÓN

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	Tesis urkund.Ochoa Cecilia.pdf (D57291786)
Submitted:	10/19/2019 11:49:00 PM
Submitted By:	ceciliaochoa158@gmail.com
Significance:	2 %

Sources included in the report:

Gualpa Cando Diana Paola.docx (D19393147)
https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf

Instances where selected sources appear:

9

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
BITACORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

NOMBRE TUTOR: BARRAGAN GRANDEZ HECTOR GEOVANNY
NOMBRE ESTUDIANTE: OCHOA CAMPUZANO CECILIA JESUS
CARRERA: ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL
TEMA DE TITULACIÓN: ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN LA ADMINISTRAZION ZONAL DE CALDEON DEL DMQ EN EL 2019.
IMPRESIÓN REPORTE: Quito, 23 de octubre del 2019 20:12:38
TIPO REPORTE: ACUMULATIVO

MODALIDAD: INVESTIGACION DESARROLLO INNOVACION **PERIODO:** ABR 2019, SEP 2019

NO.	CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS	OBSERVACION	ESTADO SC
1	194152	2019-06-28	INSITU	2019-06-28 16:00:00	ANTECEDENTES . CONTEXTO	2019-06-28 18:00:00	2.00	CONTEXTO DE INVESTIGACION DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
2	194171	2019-06-23	AUTONOMA	2019-06-23 07:00:00	ANTECEDENTES . CONTEXTO	2019-06-23 17:00:00	10.00	CONTEXTO DE INVESTIGACION DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
3	194153	2019-07-04	INSITU	2019-07-04 16:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2019-07-04 17:00:00	1.00	JUSTIFICACION DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
4	194172	2019-06-30	AUTONOMA	2019-06-30 07:00:00	ANTECEDENTES . JUSTIFICACION	2019-06-30 17:00:00	10.00	JUSTIFICACION DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
5	194154	2019-07-09	INSITU	2019-07-09 16:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-07-09 18:00:00	2.00	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T).	PROCESADO
6	194173	2019-07-07	AUTONOMA	2019-07-07 07:00:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2019-07-07 17:00:00	10.00	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T).	PROCESADO
7	194155	2019-07-19	INSITU	2019-07-19 16:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-07-19 17:00:00	1.00	MAPEO DE INVOLUCRADOS.	PROCESADO
8	194174	2019-07-14	AUTONOMA	2019-07-14 07:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	2019-07-14 17:00:00	10.00	MAPEO DE INVOLUCRADOS.	PROCESADO
9	194156	2019-07-26	INSITU	2019-07-26 16:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-07-26 17:00:00	1.00	MATRIZ DE ANALISIS INVOLUCRADOS.	PROCESADO
10	194175	2019-07-21	AUTONOMA	2019-07-21 07:00:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	2019-07-21 17:00:00	10.00	MATRIZ DE ANALISIS INVOLUCRADOS.	PROCESADO
11	194157	2019-08-01	INSITU	2019-08-01 16:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-08-01 18:00:00	2.00	ARBOL DE PROBLEMAS.	PROCESADO
12	194176	2019-07-28	AUTONOMA	2019-07-28 07:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2019-07-28 17:00:00	10.00	ARBOL DE PROBLEMAS.	PROCESADO
13	194158	2019-08-07	INSITU	2019-08-07 17:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-08-07 18:00:00	1.00	ARBOL DE OBJETIVOS.	PROCESADO
14	194177	2019-08-04	AUTONOMA	2019-08-04 07:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2019-08-04 17:00:00	10.00	ARBOL DE OBJETIVOS.	PROCESADO
15	194159	2019-08-15	INSITU	2019-08-15 17:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-08-15 19:00:00	2.00	MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS.	PROCESADO
16	194178	2019-08-11	AUTONOMA	2019-08-11 07:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	2019-08-11 17:00:00	10.00	MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS.	PROCESADO
17	194160	2019-08-20	INSITU	2019-08-20 18:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-08-20 19:00:00	1.00	MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.	PROCESADO
18	194179	2019-08-18	AUTONOMA	2019-08-18 07:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2019-08-18 17:00:00	10.00	MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.	PROCESADO
19	194161	2019-08-30	INSITU	2019-08-30 17:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-08-30 19:00:00	2.00	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.	PROCESADO
20	194180	2019-08-25	AUTONOMA	2019-08-25 07:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2019-08-25 17:00:00	10.00	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.	PROCESADO
21	194162	2019-09-06	INSITU	2019-09-06 18:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-09-06 20:00:00	2.00	MATRIZ DE MARCO LOGICO.	PROCESADO
22	194181	2019-09-01	AUTONOMA	2019-09-01 07:00:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	2019-09-01 17:00:00	10.00	MATRIZ DE MARCO LOGICO.	PROCESADO
23	194163	2019-09-10	INSITU	2019-09-10 16:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-09-10 18:00:00	2.00	ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION).	PROCESADO
24	194182	2019-09-08	AUTONOMA	2019-09-08 07:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-09-08 17:00:00	10.00	ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION).	PROCESADO
25	194183	2019-09-07	AUTONOMA	2019-09-07 07:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-09-07 17:00:00	10.00	ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION).	PROCESADO

26	194164	2019-09-20	INSITU	2019-09-20 18:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-09-20 20:00:00	2.00	DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN).	PROCESADO
27	194184	2019-09-15	AUTONOMA	2019-09-15 07:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-09-15 17:00:00	10.00	DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN).	PROCESADO
28	194191	2019-09-14	AUTONOMA	2019-09-14 07:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2019-09-14 17:00:00	10.00	DESCRIPCIÓN (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN).	PROCESADO
29	194165	2019-09-26	INSITU	2019-09-26 17:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-09-26 19:00:00	2.00	FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA.	PROCESADO
30	194185	2019-09-22	AUTONOMA	2019-09-22 07:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-09-22 17:00:00	10.00	FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA.	PROCESADO
31	194166	2019-10-04	INSITU	2019-10-04 18:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-10-04 20:00:00	2.00	RECURSOS DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
32	194186	2019-09-29	AUTONOMA	2019-09-29 07:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-09-29 17:00:00	10.00	RECURSOS DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
33	194167	2019-10-08	INSITU	2019-10-08 18:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-10-08 19:00:00	1.00	PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
34	194187	2019-10-06	AUTONOMA	2019-10-06 07:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-10-06 17:00:00	10.00	PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
35	194168	2019-10-14	INSITU	2019-10-14 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-10-14 18:00:00	1.00	CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
36	194188	2019-10-05	AUTONOMA	2019-10-05 07:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-10-05 17:00:00	10.00	CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
37	194169	2019-10-17	INSITU	2019-10-17 16:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-10-17 18:00:00	2.00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
38	194189	2019-10-13	AUTONOMA	2019-10-13 07:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-10-13 17:00:00	10.00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
39	194170	2019-10-21	INSITU	2019-10-21 18:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-10-21 19:00:00	1.00	RECOMENDACIONES DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
40	194190	2019-10-20	AUTONOMA	2019-10-20 07:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-10-20 17:00:00	10.00	RECOMENDACIONES DE INVESTIGACIÓN DEL DESARROLLO INNOVADOR.	PROCESADO
						TOTAL HORAS:	**240**		

13 NOV 2019

Administración de Recursos Humanos

JARAMILLO GRANDEZ HECTOR GEOVANNY
TUTOR
CI: 1710950039

OCHOA CAMPUZANO CECILIA JESUS
ALUMNO
CI: 1723251268

MENDOZA JARAMILLO FRIKTZIA CATHERINE
DELEGADO
CI: 1709099137 **FECHA:**

TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso del Trabajo de Integración Curricular, se **AUTORIZA** realizar el empastado del Trabajo de Integración Curricular, del alumno(a) **Cecilia Jesus Ochoa Campuzano**, portador de la cédula de identidad Nº **1723251268** previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 21 de Noviembre de 2019

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" 26 NOV 2019 VISTO FINANCIERO CAJA

Sra. Mariela Balseca
CAJA

27 NOV 2019 9,61

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" CONSEJO DE CARRERA Adm. de Recursos Humanos

Psic. Jara Fabián

DELEGADO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ing. Mendoza Friktzia
Administración de Recursos Humanos
DIRECTOR DE CARRERA

Ing. William Parra López

BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" 27 NOV 2019 Magui Ordóñez

Sra. Magui Ordoñez

SECRETARIA ACADÉMICA