



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS
SOCIALES
CARRERA DE DERECHO

TEMA:

EL VACÍO LEGAL DE UN REGLAMENTO INTERNO EN LA SECRETARÍA NACIONAL DE TRANSPARENCIA DE GESTIÓN REGIONAL- AMBATO LIMITA EL CUMPLIMIENTO LABORAL Y LA ATENCION AL PUBLICO.

Trabajo de Graduación previa a la obtención del título de Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador.

AUTOR:

Luis Miguel Barragán Camino

TUTOR:

Dr. Eduardo Mayorga

Ambato– Ecuador

2010

TEMA:

EL VACÍO LEGAL DE UN REGLAMENTO INTERNO EN LA SECRETARÍA NACIONAL DE TRANSPARENCIA DE GESTIÓN REGIONAL- AMBATO LIMITA EL CUMPLIMIENTO LABORAL Y LA ATENCION AL PUBLICO.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DERECHO

Los miembros del Tribunal de Grado **APRUEBAN** el trabajo de Investigación sobre el Tema:” El Vacío Legal de un Reglamento Interno en la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato Limita el Cumplimiento Laboral y la Atención al Público”, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato, del estudiante Luis Miguel Barragán Camino, alumno de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Carrera de Derecho.

Ambato, del 2010

Para constancia firman:

F.....

PRESIDENTE

F.....

DELEGADO

F.....

DELEGADO

DEDICATORIA

Este trabajo está realizado con mucho esfuerzo y empeño, y está dedicado para mis padres Víctor y Enma, para mis Hermanos, Marisol, Jady, Yessenia, David y Tania, ya que ellos día a día se han esmerado para ayudarme y apoyarme en todo lo que me he propuesto realizar, para mis amigos ya que de una u otra manera me han apoyado y siempre han estado cuando los he necesitado, y en fin para todas aquellas personas con las que me encontrado a lo largo de mi vida, para todas aquellas personas va dedicado con todo mi cariño la presente investigación.

Miguel Barragán Camino

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por haberme dado la vida, la sabiduría y la paciencia necesaria para poder superar los problemas que diariamente se han presentado en mi vida

A mi familia por todos aquellos fabulosos momentos que hemos vivido juntos, por todas aquellas situaciones difíciles que hemos superado y por todo el amor que me han brindado.

Mi total agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato por haberme acogido en sus aulas.

A mis profesores por haberme impartido todo el conocimiento, y haberme enseñado que la amistad está sobre todas las cosas.

A mis compañeros por enseñarme que a pesar de que no seamos perfectos podemos perdonar y podemos aprender de nuestros errores.

A mi tutor por haber sido paciente y un buen maestro e inculcarme la sabiduría necesaria para concluir esta investigación.

INDICE GENERAL

SECCION PRELIMINAR

PORTADA	i
TEMA DEL INFORME	ii
APROBACIÓN DE LA PASANTÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO....	iii
CERTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA PASANTÍA.....	iv
INFORME FINAL DE ACTIVIDADES.....	v
UBICACIÓN E INFORMATIVA DE LA INSTITUCION.....	vi
APROBACION DEL AUTOR.....	vii
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	viii
AUTORIA.....	ix
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	3
Contextualización.....	3
Macro.....	3

Meso.....	5
Micro.....	6
Árbol del Problema.....	8
Análisis Crítico.....	9
Prognosis.....	10
Formulación del Problema.....	10
Interrogantes de la Investigación.....	11
Delimitación del Objetivo de la Investigación.....	11
Delimitación Espacial.....	11
Delimitación Temporal.....	11
Unidades de Observación.....	11
Justificación.....	12
Objetivos.....	14
Objetivos General.....	14
Objetivos Específicos.....	14

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Investigativos.....	15
Fundamentación.....	19
Fundamentación Filosófica.....	19
Fundamentación Legal.....	20
Categorías Fundamentales.....	23
Presidencia de la República.....	26
Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión.....	31
Reglamento Interno en la S.N.T.G.R.A.....	36
El Estado.....	38
La Sociedad.....	40
Cumplimiento Laboral y Atención al Publico.....	41
Falta de amonestaciones a los Servidores de esta Dependencia.....	42
Amonestación Verbal.....	42
Amonestación Escrita.....	43

Sanciones Pecuniarias Administrativas.....	43
Destitución o Suspensión.....	43
Falta de Organización.....	44
Hora de Llegada.....	44
Hora de Salida.....	44
Vacaciones.....	44
Permisos.....	45
Falta de Celeridad.....	45
Versiones.....	45
Denuncias.....	45
Audiencias.....	45
Inconformidad.....	46
Autoridades.....	46
Usuarios.....	46
Funcionarios Públicos.....	46
Hipótesis.....	47
Variable Independiente.....	47
Variable Dependiente.....	47

CAPITULO III

METODOLOGIA

Enfoque de la Investigación.....	48
Modalidades de la Investigación.....	48
Bibliografía – Documental.....	48
De Campo.....	48
De Intervención Social o Proyecto Factible.....	48
Tipo de Investigación.....	49
Asociación de Variables.....	49
Población y Muestra.....	49
Operacionalización de Variables.....	50
Técnicas e Instrumentos.....	52
Plan de Recolección de Datos.....	53

Plan de procesamiento de información.....	54
---	----

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Organización de Resultados.....	55
Encuesta.....	56
Entrevista.....	66
Análisis General y Comprobación de Resultados.....	68
Comprobación del Problema de Investigación.....	69
Verificación de Hipótesis.....	70

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72

CAPITULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos.....	73
Antecedentes de la Propuesta.....	73
Justificación.....	73
Objetivos.....	74
Objetivo General.....	75
Objetivo Especifico.....	75
Análisis de Factibilidad.....	75
Político.....	75

Social.....	75
Económico.....	76
Género.....	76
Fundamentación.....	76
Metodología.....	104
Administración.....	105
Previsión de la Evaluación.....	105
Bibliografía.....	106
Glosario.....	107
Anexos.....	109

INDICE DE GRAFICOS Y CUADROS

(Grafico N°1) Árbol del Problema.....	8
(Grafico N°2) Categorías Fundamentales.....	22
(Grafico N°3) Rueda de atributos de la Variable Independiente.....	24
(Grafico N°4) Rueda de atributos de la Variable Dependiente.....	25
(Grafico N°5).....	56
(Grafico N°6).....	58
(Grafico N°7).....	60
(Grafico N°8).....	61
(Grafico N°9).....	62
(Grafico N°10).....	63
(Grafico N°11).....	64
(Grafico N°12).....	65
CUADROS	
(Cuadro N°1) Variable Independiente.....	50
(Cuadro N°2) Variable Dependiente.....	51
(Cuadro N°3) Plan de Recolección de Información.....	53
(Cuadro N°4).....	56
(Cuadro N°5).....	58
(Cuadro N°6).....	60
(Cuadro N°7).....	61

(Cuadro N°8).....	62
(Cuadro N°9).....	63
(Cuadro N°10).....	64
(Cuadro N°11).....	65
(Cuadro N°12).....	99
(Cuadro N°13).....	101
(Cuadro N°14).....	101

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE DERECHO

El vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato limita el cumplimiento laboral y la atención al público.

Autor: Luis Miguel Barragán Camino

Tutor: Dr. Eduardo Mayorga

Fecha:

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objeto determinar la necesidad en la que radica de que todas las Instituciones Públicas tengan o cuenten con un Reglamento Interno, tal es el caso de la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato, considerando que con una normativa interna mejoraría notablemente la atención al público, así también el rendimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia, en muchos de los casos los ciudadanos al acceder a las Instituciones del sector publico se sienten inconformes con el trato que reciben, debido a que los servidores de estas dependencias no les atienden con el debido respeto y prontitud que se merecen, ya que están haciendo otras cosas. Con este trabajo de investigación se pretende que exista conformidad y satisfacción en los usuarios de esta dependencia pública, a fin de que reciban el trato adecuado y la atención que se merecen y así poder mantener en total armonía las relaciones entre Estado y sociedad.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación tiene como tema: El vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional - Ambato limita el cumplimiento laboral y la atención al público.

Su importancia radica en la necesidad de crear un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión – Regional Ambato, a fin de que los funcionarios que ahí laboran tengan conocimiento de las sanciones a las que están expuestos en caso de incumplimiento cuando se trata de atender al usuario y despachar las denuncias que tienen bajo su conocimiento.

Está estructurado por capítulos. El capítulo I denominado El Problema, contiene el Tema, el planteamiento del problema, Contextualización (Macro, Meso y Micro), análisis crítico, prognosis, formulación del problema, delimitación del objeto de la investigación, justificación, objetivos, objetivo general, objetivos específicos, que hace relación al origen de la problemática con un panorama Latinoamericano, Nacional e Institucional, respectivamente.

El Capítulo II denominado: MARCO TEÓRICO se fundamenta en antecedentes investigativos, fundamentación Filosófica, Fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de variables.

El Capítulo III titulado: METODOLOGÍA plantea que la investigación se realizara con una modalidad básica de la investigación, Nivel o Tipo de Investigación, Población y Muestra, Operacionalización de Variables, Plan de Recolección de Datos, Plan de Procesamiento de información.

El Capítulo IV denominado: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS, contiene: Análisis de los Resultados de la encuesta y de la entrevista, interpretación de datos, Verificación de Hipótesis.

El Capitulo V titulado CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, el mismo que contiene: las conclusiones y recomendaciones pertinentes, de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación.

El capítulo VI denominado PROPUESTA, contiene. Datos Informativos, Antecedentes de la Propuesta, Justificación, Objetivos, Análisis de Factibilidad, Fundamentación, Metodológica, Modelo Operativo, Administración, Previsión de la Evaluación.

Se concluye con los Materiales de Referencias, Glosario y una bibliografía tentativa y los anexos en los que se han incorporado los instrumentos que se aplicaran en la investigación de campo

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA
Planteamiento del Problema

Contextualización

Macro

En este contexto, con el transcurso del tiempo entre los deberes primordiales del Estado está los de establecer las normas que guiarán una determinada sociedad ejerciendo su poder en un territorio previamente establecido como sociedad, dentro de estas atribuciones y por medio de la administración pública , está el de garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y al buen vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción, con atención ágil por parte de sus Instituciones.

En la antigüedad varias civilizaciones ya contaban con un tipo organización, mismas que trataban de mantener el orden jerárquico y a su vez trataban de satisfacer las necesidades de la colectividad.

El progreso social genera leyes y más leyes para regir el buen vivir ciudadano y reglar sus actuaciones en sociedad. El ser humano se ve inmerso en un mundo de conflictos judiciales y administrativos que necesitan ser atendidos dentro de los plazos y términos que señalan las leyes sin distinción de edad, sexo, religión, condición social, color de piel... porque a decir de la Constitución, todos somos iguales ante la Ley.

La mayoría de Instituciones del Sector público se ven inmiscuidas en una serie de percances entre ellos incumplimiento laboral y falta de atención al público que involucra la inadecuada prestación de servicios públicos mismos a los que

tenemos derecho todas las personas sin discriminación de ninguna clase, estos a su vez deben ser óptimos, oportunos y de calidad.

En este problema se ven inmiscuidos la mayoría de individuos de la sociedad, que diariamente necesitan de la prestación y atención de sus prioridades básicas, las que deben ser cubiertas a cabalidad por el Estado Ecuatoriano, brindando a los usuarios de estos servicios una atención adecuada, ágil y veraz, es decir, sin retardos ni estancamientos de ningún tipo. La falta de atención por algunos de los empleados públicos y servidores judiciales de algunas Instituciones del Estado ocasiona el descontento general y con ello la desconfianza en la aplicabilidad de la Ley.

La atención que tienen que recibir los ciudadanos debe ser oportuna y eficiente, con la seriedad del caso y el debido cuidado a fin de cumplir a cabalidad con las funciones a que está obligado el Estado para con la sociedad.

Toda entidad pública o privada tienen sus Leyes, Reglamentos, Decretos, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones, Instructivos, Circulares (KELSEN) y se deben a la Constitución de la República como la Ley Macro que rige y guía las demás disposiciones legales de los funcionarios públicos encargados de investigar, estudiar y administrar justicia.

La Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público (LOSCCA) contiene su Reglamento General que ocupa a todos los servidores públicos, pero además existen Reglamentos Internos propios de cada Institución para la respectiva sanción interna, por citar un ejemplo, el Reglamento Interno del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Meso

LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO

La mayoría de instituciones del sector público cuentan con reglamentos internos que guían el accionar laboral de sus servidores dentro del proceso de atención al usuario con la finalidad de respetar un lineamiento institucional y para que el funcionario tenga su guía laboral que sirve de control y pueda ser sancionado o beneficiado por sus actuaciones tanto a lo interno de la Institución como a nivel jerárquico superior.

El Reglamento Interno, como documento habilitante y coordinador con las leyes del sector público debe asimilar el problema de cómo verdaderamente actuar frente a ciertos procedimientos que no están previamente establecidos en la LOSCCA; y, por otro lado, la relación con el Código de Trabajo. Los dos cuerpos legales relacionados a la Constitución de la República, rectora de todos los lineamientos jurídicos aplicables a la legislación ecuatoriana.

La mayoría de Instituciones Públicas cuentan con empleados y trabajadores que están regidos por la LOSCCA y en un menor porcentaje por el Código Laboral, en su orden, las sanciones existentes en estas normativas y a que están reglados los sujetos citados, dispone para la aplicación exterior en reclamos administrativos o laborales.

Cada una de las entidades públicas debe tener su propio Reglamento a fin de velar por el cumplimiento de las actividades que cada uno de los funcionarios está obligado a cumplir, conforme el cargo que ocupa en estas dependencias y se aplique el procedimiento respectivo por incumplimiento y reciba las sanciones correspondientes.

Esta dificultad de la falta de reglamentos internos en ciertas instituciones del sector público es un problema que ocasiona molestia a todos los usuarios de los servicios públicos de las Instituciones del Estado, ya que la falta de éste provoca

un trámite engorroso al tener que acudir a otras Instituciones que solo se ubican en la capital de la República, lo que provoca el dejar hacer, dejar pasar, cuando la política del Gobierno Nacional es atender a los ciudadanos en el lugar de los hechos y buscar nuevos procedimientos a fin de que sus operadores-empleados cumplan a cabalidad con sus obligaciones.

El proceso relativamente inoportuno que se da los usuarios de estos servicios públicos, a más de la molestia que ocasiona trae consigo el descontento de la ciudadanía, ya que estos procesos no se sujetan a lo que estipula nuestra constitución de la República en su Art.- 227 manifiesta que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Estos principios a su vez no se cumplen a cabalidad, la inaplicabilidad de los mismos se da por la falta de normativas internas que debe tener cada entidad pública mismas que tienen que cubrir con la amplia gama de necesidades que tienen los individuos de la sociedad, este problema a su vez ocasiona pérdida de confianza entre los individuos y congestión en el despacho de sus trámites.

Micro

La Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión – Regional Ambato, es una Institución adscrita a la Presidencia de la República, creada mediante decreto ejecutivo N°.122 publicado en el Registro Oficial N°.31 del 1 de Marzo del 2007, es una Institución que está dotada de personalidad jurídica de derecho público, pero con gestión desconcentrada, es una entidad con ámbito de acción nacional, tiene como competencias entre otras;

- Promover una administración gubernamental transparente e investigar y denunciar los actos de corrupción cometidos en la administración Pública Central e Institucional, inclusive en las denominadas autónomas integradas por las antes mencionadas administraciones.

- Fortalecer la coordinación y cooperación entre las instituciones de gobierno, organismos de control, entidades judiciales, y todos aquellos involucrados en la investigación, juzgamiento y sanción de los actos de corrupción en su ámbito de acción.
- Generar Instrumentos y manuales operativos para la implantación de los mecanismos de participación previstos en la Constitución y la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública

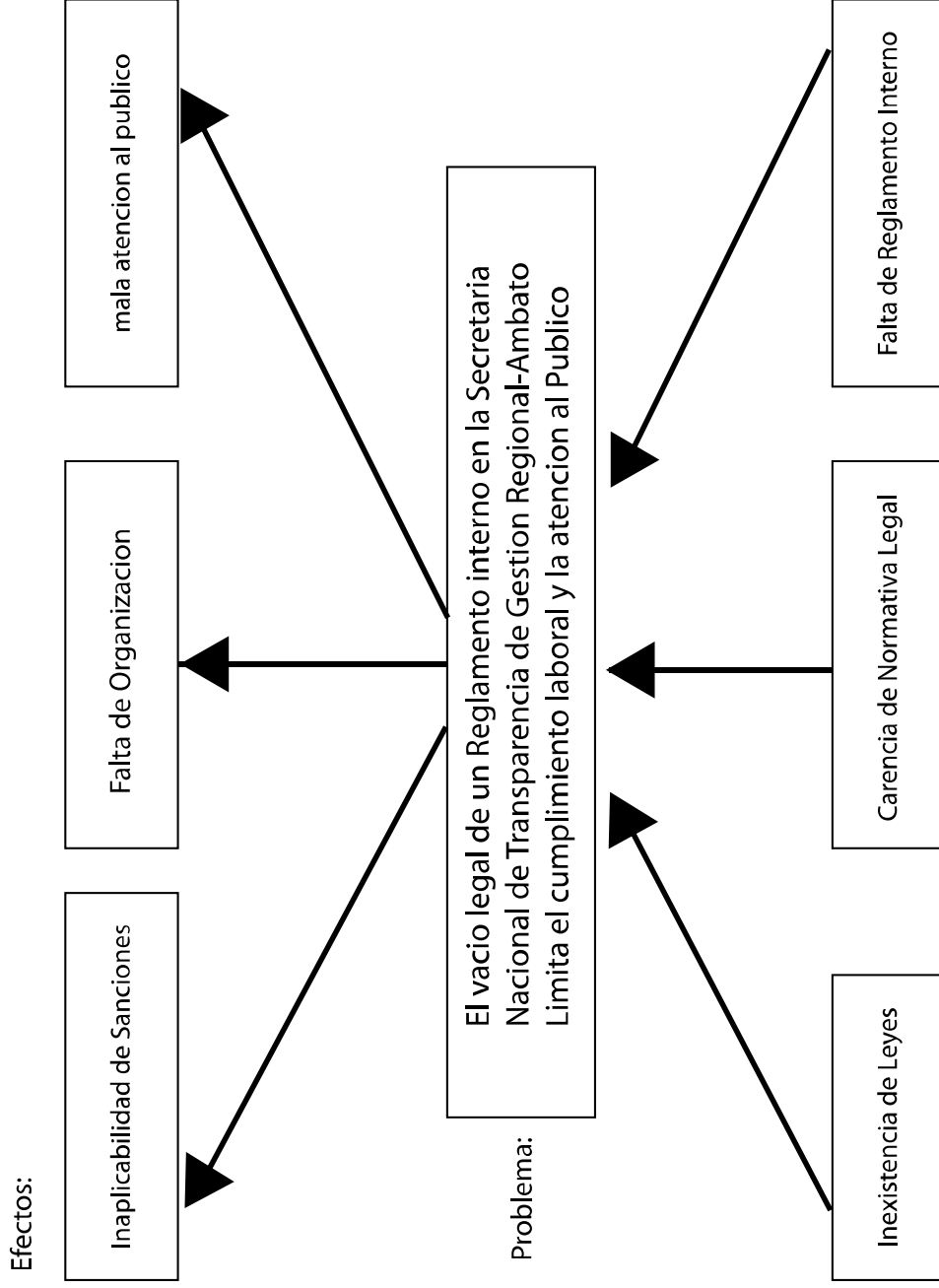
Esta Institución tiene como misión coordinar y supervisar la ejecución de las políticas de transparencia de gestión y lucha contra la corrupción en la administración pública central e institucional, impulsando estrategias y mecanismos que garanticen bienes y servicios a los ciudadanos con principios de calidad y transparencia.

Esta Institución tiene como Visión ser la entidad referente y líder en el fomento e incentivo de la Transparencia de Gestión, la práctica de principios éticos en la administración pública central e institucional, a través de la prevención, recepción e investigación de denuncias para combatir la corrupción y la impunidad

La Constitución de la República del Ecuador en su Art 233 consagra que ningún servidor, ni servidora pública estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

La aplicación del Reglamento Interno tiende a buscar una solución rápida y oportuna frente al empleado o trabajador para que su accionar se adapte a los principios señalados en la Carta Magna y desempeñe sus funciones a cabalidad, cumpliendo con las actividades constantes en su contrato laboral, evitando que este sea sancionado directamente por la Autoridad nominadora, la que tendrá conocimiento siempre y cuando el acto realizado por el empleado o trabajador rebasen las disposiciones internas, o haga caso omiso a estas sanciones.

Arbol del Problema



Causas:

Grafico N 1

Fuente: Investigador

Elaboracion: Miguel Barragán C.

Análisis Crítico

Se parte del criterio de la total falta de aplicación de las sanciones administrativas contempladas en ciertas leyes a los empleados y trabajadores de las Instituciones Públicas que en sus funciones no desempeñan su labor de acuerdo a lo que la Constitución de la República establece en el Art. 83 numerales 1, que manifiesta acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente”, numeral 2, manifiesta “ Ama Killa, Ama Llulla, Ama Shua, no ser ocioso, no mentir, no robar” numeral 11 “Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad de acuerdo a la ley, y el numeral 12 manifiesta “ Que se debe ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética” que en concordancia con la LOSCCA, para el primer grupo; y, el Código de Trabajo en su normativa actual para el segundo grupo.

Esta desatención a las quejas ciudadanas produce que la gran mayoría de usuarios, al sentirse indefensos porque no ven resultados de sanciones, no crean en la Justicia, lo que produce el incremento de la despreocupación por parte de estos servidores públicos, y con ello viene la falta de atención adecuada al público, estos al no sentirse conformes con el servicio que reciben en estas dependencias, deciden abandonar sus trámites, perdiendo la confianza en las entidades del sector público.

Entre las principales faltas que cometen los funcionarios públicos está la impuntualidad, misma que, pese a estar estipulada en la Ley, no es objeto de sanción alguna, provocando de esta manera la reincidencia por parte de los servidores, generando el retardo y congestión de documentación a despacharse y, por ende, el estancamiento y la falta de celeridad en la realización de las diligencias; a esta impuntualidad le agregamos las entradas y salidas frecuentes de su lugar de trabajo, además de las conferencias telefónicas a los amigos/as y familiares con minutos que parecen horas.

Las quejas que se han escuchado de muchos de los usuarios que utilizan varias de las dependencias públicas está en aumento, muchas de las cuales se han

comunicado directamente al jefe inmediato superior, o también se han utilizado medios masivos de comunicación del lugar a fin de comunicar a la colectividad sobre estos inconvenientes en la prestación de servicios de varias dependencias, inclusive la mayoría de ellas únicamente han sido receptadas como quejas pero hasta el momento no se han resuelto peor aún que dichos funcionarios hayan recibido las sanciones respectivas, en muchos de los casos son más bien los funcionarios públicos quienes tienden a tomar represalias contra aquellas personas que en su debido y oportuno momento los denunciaron.

Un problema más que podemos agregar a esto es que se debería estipular en cada Reglamento Interno el tiempo en que cada funcionario público debe cumplir o realizar cada una de las diligencias solicitadas por parte de la colectividad. En cuanto a las autoridades de estas dependencias, a pesar de sus esfuerzos muchas de las veces no logran sancionar e imponer el respectivo procedimiento por incumplimiento a estos funcionarios públicos, que lo único que hacen es retardar el normal desenvolvimiento de las causas, lo que genera un desconcierto en la sociedad.

Prognosis

La atención al público seguiría siendo deficiente, existiría inconformidad en los usuarios y por ende habría falta de credibilidad en los beneficiarios de esta dependencia pública, además de que no se aplicarían las sanciones respectivas a los Funcionarios Públicos de esta Dependencia en caso de incumplimiento.

Formulación del problema

¿Como el vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión - Regional Ambato, constituye un límite para el cumplimiento laboral y la atención al público?

Interrogantes del trabajo.

1. ¿De qué manera influye la inexistencia de un Reglamento Interno en esta dependencia pública?
2. ¿Qué medidas debe adoptarse en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato para mejorar la atención al público?
3. ¿Cómo deben actuar los funcionarios de esta dependencia pública a la falta de una normativa jurídica interna?

Delimitación del objetivo de la investigación

Delimitación del contenido

CAMPO: Institucional

ÁREA: Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión - Regional Ambato

ASPECTO: Atención al público

Delimitación espacial

La investigación se realizará en las oficinas de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión – Regional Ambato, ubicada en las calles Sucre y Quito en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua

Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizará en el periodo comprendido entre los meses de agosto del 2009 al 30 de enero del 2010 en las jornadas diarias laborables de esta Institución.

Unidades de observación

- Usuarios de los servicios de esta dependencia pública.
- Directivos de la Institución
- Funcionarios que laboran en sus dependencias

Justificación

La presente investigación involucra a la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión misma que se creó mediante Decreto Ejecutivo N°. 1511 del 29 de Diciembre del 2008 y publicado en el tercer suplemento del Registro Oficial N°. 498 del 31 de Diciembre del 2008, se crea la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, esta entidad está dotada de personalidad jurídica de derecho público, adscrita a la Presidencia de la República, pero con gestión desconcentrada, es una Institución Pública con ámbito de acción nacional sobre las Instituciones de la Administración pública Central e Institucional, inclusive en las instituciones autónomas que formen parte de ellas y de aquellas en las que las referidas administraciones sean accionistas o socias.

Entre los principales objetivos de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión están los de: promover una administración gubernamental transparente que coadyuve al fortalecimiento de las Instituciones a través de un sistema integral de control de la Corrupción, Investigar y denunciar los actos de corrupción cometidos en la Administración Pública Central e Institucional, inclusive en las determinadas autónomas integradas por las antes mencionadas administraciones , y de aquellas en las que las referidas administraciones sean accionistas o socias, y poner en conocimiento del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el resultado de las investigaciones, fortalecer la coordinación y cooperación entre las instituciones de gobierno, organismos de control, entidades judiciales y todos aquellos involucrados en la investigación juzgamiento y sanción de los actos de corrupción en su ámbito de acción, generar instrumentos y manuales operativos para la implantación de los mecanismos de participación previstos en la Constitución y en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y coordinar los mecanismos de rendición de cuentas de las Instituciones y Entidades de su ámbito de acción.

Esta Institución nace en reemplazo de la Secretaría Nacional Anticorrupción que fue creada mediante decreto ejecutivo N°.122 publicado en el Registro Oficial N°.31 del 1 de Marzo del 2007, que era una entidad adscrita a la Presidencia de la

República, con personalidad jurídica de derecho público, con jurisdicción nacional y domicilio en la ciudad de Quito.

El tema escogido es importante por cuanto se da a conocer la problemática que se genera en las Instituciones Públicas debido a la inexistencia de normativas legales internas que regule el actuar de los servidores públicos que laboran en estas dependencias. Ahora bien si el único objetivo es regular la conducta y actuar de los servidores públicos es lógico que dichas actuaciones deben estar reguladas por un Reglamento Interno mismo que deben tener todas las Instituciones públicas.

Si se quiere hacer referencia a que el Reglamento Interno es considerado como la norma suprema de cada Institución pública, la carencia del mismo provoca una serie de falencias y de adversidades, inclusive incumplimientos por parte de los servidores de la misma, ahí radica la necesidad de creación de un Reglamento Interno para esta Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión – Regional Ambato, para que, de una manera directa y sin acudir a la Matriz ubicada en Quito, el usuario puede hacer valer sus derechos ante la inconformidad de no ser atendido como se merece. Se puede observar que muchas dependencias públicas que cuentan con Reglamentos Internos como por ejemplo el Servicio de Rentas Internas (SRI) brindan una atención eficaz y de calidad a todos los usuarios de esta dependencia, mismos que son atendidos con la responsabilidad y celeridad que el caso amerita conforme lo estipula la Constitución de la República

Objetivos

Objetivo General.

- Cómo el vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional -Ambato Limita el Cumplimiento Laboral y la Atención al Público.

Objetivos específicos

- Especificar a qué se debe la baja credibilidad de los ciudadanos en las Instituciones Públicas en la administración de justicia.
- Medir la insatisfacción de los usuarios.
- Determinar cuál es la posible solución al problema.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
Antecedentes Investigativos

Se ha realizado un recorrido por las principales bibliotecas de las Universidades que ofertan la carrera de Derecho en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua; no se ha encontrado temas semejantes al presente trabajo de investigación.

“Se entiende por Reglamento Interno, al documento normativo administrativo que de manera específica contiene los lineamientos que se deben aplicar en una empresa o Institución determinada. El Reglamento no debe ser solo un requisito formal que cubran las organizaciones, en realidad es una herramienta básica de trabajo que permite resolver las discrepancias, aplicar sanciones, mejorar las relaciones existentes entre funcionarios o trabajadores y autoridades o empleadores. Dos principios guían su elaboración el equilibrio y la justicia social. Se entiende que ciertos Reglamentos tienen carencias importantes en su estructura y en su contenido, como por ejemplo, sanciones por incumplimiento etc., y están lejos de cumplir los principios bajo los cuáles deben construirse”.

Además de detallar la importancia que una normativa legal interna tiene una Institución se debe realizar estrategias a fin de garantizar su aplicabilidad y para mejorar la utilidad de este tipo de documentos. El Reglamento Interno de Trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento, no considera materia del reglamento “las normas de orden técnico y administrativo que formulen directamente las empresas para la ejecución de los trabajos”.

Los reglamentos internos de las empresas son documentos que establecen, en forma clara e inequívoca, determinadas condiciones de trabajo, lo que permite tanto a los patronos como a los trabajadores cumplir a cabalidad con sus obligaciones laborales, disminuyendo así la posibilidad de conflictos.

Además se encuentra que el Reglamento Interno Institucional es el documento normativo administrativo interno, que contiene un conjunto de normas que permite a la administración regular la relación servidor público-usuario, dichas normas se sujetan a la Constitución de la República, Tratados, Leyes Orgánicas etc., tiene por objeto establecer las normas a que deben sujetarse los empleados de una Institución en relación con sus actividades, permanencia y vida en las dependencias de la Institución y sus establecimientos, y las sanciones por infracción a dicho Reglamento pueden consistir en amonestaciones o multas, inclusive en destitución del cargo previo la aplicación del procedimiento respectivo, para que esta normativa interna tenga validez se requiere que sea aprobado por la máxima autoridad, conforme su designación.

El Reglamento Interno, como instrumento de decisión en los asuntos internos de una Institución Pública, requiere ser actualizado o modificado, cada vez que promulguen disposiciones legales que exijan su modificación. Cuando se actualicen con periodicidad determinada, dichos cambios deben ser notificados al personal, pues la mayoría lo habrá de considerar como obligatorio. "En caso de conflicto habrá que resolver si el cambio importa una variación sustancial en las condiciones de labor

Si bien es cierto las leyes son muy rigurosas con este particular ya permite a la máxima autoridad la introducción de cambios, en tanto los mismos tengan motivos funcionales y no afecten los elementos esenciales del contrato.

Los reglamentos internos institucionales constituyen una norma generadora de derechos y obligaciones para las partes y constituyen una verdadera fuente del derecho. Su modificación debe tratarse a la luz de los alcances del *ius variandi*, esto es la facultad de la máxima autoridad de modificar y mejorar las condiciones de trabajo, en tal sentido estas modificaciones deben ser funcionales a los elementos esenciales del contrato y no ocasionar daño moral o material al trabajador o empleado. El reglamento contendrá entre los principales puntos: Horas de entrada y salida del personal, tiempo destinado para las comidas y

períodos de reposo durante la jornada; lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo; retardos, promociones, sustituciones, disfrute de vacaciones, asistencia y puntualidad, uso de uniforme, utilización de los bienes de la empresa días y horas fijados para hacer la limpieza de la dependencia, aparatos y útiles de trabajo; días y lugares de pago; permisos y licencias; amonestaciones, disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación, y las demás normas necesarias y convenientes de acuerdo con la naturaleza de cada institución o establecimiento, para conseguir una mayor aplicabilidad y cumplimiento de esta normativa legal.

Ante la constante aparición de casos donde los empleados utilizan el correo electrónico, Internet, vestimenta o flexibilidad horaria con fines contrarios a los esperados de un buen trabajador; se hace cada vez más imprescindible para la empresa contar con un código o reglamento interno a fin de que determine las conductas permitidas y las prohibidas. En lo posible las prohibiciones deben enunciarse con criterio firme, pero mostrando su razonabilidad de interés general, como por ejemplo: la casilla de correo le es asignada para uso exclusivo, tanto emisivo como receptivo, de su actividad laboral, el uso de Internet sólo está permitido en tanto se refiera en forma directa al servicio para el cual ha sido contratado.

Los reglamentos internos, muchas veces son escritos, pero faltos de suficiente contenido. Algunos especialistas consultados por iProfesional.com explicaron que un reglamento interno bien hecho puede, o bien prevenir el conflicto legal o al menos minimizar sus consecuencias. Se ha tomado en cuenta que en algunas empresas e instituciones, un reglamento interno es no sólo una herramienta adecuada de comunicación sino también de prevención de contingencias legales, la comunicación debe ser amable, la regulación debe ser clara, evitando el lenguaje jurídico, y limitarse a lo no regulado por la ley ni por lo estipulado en los contratos de trabajo. Los reglamentos no sólo sirven para delimitar el uso de las herramientas informáticas (correo electrónico e Internet) sino también para precisar la utilización de todos los elementos suministrados por el empleador o autoridades, ya sea automóvil, herramientas de trabajo, notebook, uniforme, etc.

En cuanto al incumplimiento del reglamento , cualquiera que fuera la gravedad de la infracción al reglamento interno cometida por el trabajador o empleado, la máxima autoridad sólo está facultado para sancionarlo previo el tramite respectivo conforme a dicho reglamento, y con la amonestación o multa que se hubiere establecido en él o a su vez a sanciones establecidas en leyes orgánicas si se trata de funcionarios públicos en instituciones del estado, de manera que no se puede aplicar sanciones contrarias o diferentes a las establecidas en el propio Reglamento, y de las permitidas por la ley. A nuestro entender, tal interpretación constituye no sólo una limitación de las facultades disciplinarias de toda autoridad frente a su personal, sino que, además, vulneraba a éste en cuanto dueño de la empresa - sus facultades de dirección y administración de la misma, ya que en la práctica es el único que posee los antecedentes necesarios para determinar la incidencia que puede tener para la empresa la infracción cometida, y por tanto, la sanción que en tal caso procedería aplicar.

En cuanto a la manera de que como se debe elaborar un reglamento interno es analizar las distintas leyes existentes, conjuntamente con las necesidades de que cada institución o dependencia tiene, a fin de lograr que cada parte del mismo sea aplicable a la misma analizando de manera estricta las necesidades y obligaciones que cada uno de los miembros de la institución tiene frente a sus autoridades. Sin embargo el error más común en la elaboración de un reglamento interno es solo tomar, las obligaciones de los empleados e ignorar las circunstancias propias del lugar para la ejecución del reglamento interno y su cumplimiento. Como se señaló anteriormente el objetivo del reglamento es balancear las relaciones laborales, por lo tanto, no se debe elaborar el reglamento solo para presionar a los empleados. Tantos empleados como autoridades deben cumplir con los compromisos que adquirieron en el reglamento interno, no se podrán exigir a un empleado que cumpla su parte si las autoridades no cumplen con la suya.

En este caso se trata de adecuar la estructura de los reglamentos internos y el grado en que sus artículos contribuyen al equilibrio y la justicia social que la ley plantea. Además de que los reglamentos internos deberán observar las normas de orden público laboral y gozar de amplia publicidad en el ámbito de la Institución

con la finalidad de garantizar su conocimiento por todos los trabajadores, entregarlo e informar sobre su contenido y pedir que lo estudien a fin de que se mantengan informados sobre la manera de su ejecución y cumplimiento.

Respecto a esto último, es recomendable que las autoridades entreguen un ejemplar del reglamento interno a cada empleado y que éstos dejen constancia de su recepción.

El estudio de la falta de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión – Regional Ambato, está destinado a demostrar la necesidad y exigibilidad de una norma jurídica interna, ya que debido al vacío legal de un Reglamento limita el cumplimiento laboral de los funcionarios que ahí laboran en su atención al público, en cuanto a las prohibiciones que como empleados públicos tienen que cumplir, radica necesariamente en las obligaciones que cada empleado está en la obligación de acatar, en sus responsabilidades en su rendimiento y por supuesto en su cumplimiento laboral.

Esto a su vez influye en la necesidad de mejorar la situación laboral y el ambiente de trabajo de esta dependencia pública, a fin de velar con el fiel cumplimiento de lo establecido en la Constitución de la República y demás leyes.

Fundamentación

Filosófica

El paradigma de la investigación es crítico- propositivo como para la investigación social que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales. Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Uno de los compromisos es buscar la esencia de los mismos, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos.

La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento familiar.

Legal

El trabajo de investigación se sustentara en:

La Constitución de la República del Ecuador

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley numerales 8 y 11 que expresamente señalan:

Numeral 8.- Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público y denunciar combatir los actos de corrupción.

Numeral 11.- Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad de acuerdo con la ley.

Art. 147 Numeral 3, 5, 6.

Numeral 3.- Definir y dirigir las políticas públicas de la función ejecutiva.

Numeral 5.- Dirigir la Administración Pública en forma desconcentrada y expedir los decretos necesarios para su integración, organización, regulación y control.

Numeral 6.- Crear, modificar y suprimir los ministerios, entidades e instancias de coordinación.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Decreto Ejecutivo N° 122 del 16 de Febrero del 2007

Art.1.- Declara como política de estado la lucha contra la corrupción en la administración pública.

Decreto Ejecutivo N° 1511 del 29 de Diciembre del 2008 publicado en el tercer suplemento del Registro Oficial N498 del 31 de Diciembre del 2008

Art.2.- Crease la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, dotada de Personalidad jurídica de derecho público, adscrita a la Presidencia de la República, pero con gestión desconcentrada, entidad con ámbito de acción nacional sobre las instituciones de la Administración Pública Central e Institucional, inclusive en las instituciones autónomas que forman parte de ellas y de aquellas en las que las referidas administraciones sean accionistas o socias. El Secretario Nacional ejercerá la representación legal y llevara a cabo la gestión de la entidad, será de libre nombramiento y remoción del Presidente de la República y tendrá rango de Ministro de Estado.

Art.3.- La Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión tendrá las siguientes atribuciones en su ámbito de acción:

1. Promover una administración gubernamental transparente que coadyuve al fortalecimiento de las instituciones a través de un sistema integral de control de la corrupción.
2. Investigar y denunciar los actos de corrupción cometidos en la administración pública Central e Institucional, inclusive en las denominadas autónomas integradas por las antes mencionadas administraciones, y de aquellas en que

las referidas administraciones sean accionistas o socias, y poner en conocimiento del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social el resultado de las investigaciones.

3. Fortalecer instrumentos y manuales operativos para la implantación de los mecanismos de participación previstos en la Constitución y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4. Coordinar los mecanismos de rendición de cuentas de las Instituciones y Entidades de su ámbito de acción.

Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público (LOSCCA)

Art. 54 Literales a y c.- Manifiestan que es atribución de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (**SENRES**) ejercer la rectoría de la administración de desarrollo Institucional y de recursos humanos del sector público; y emitir normas e instrumentos de desarrollo administrativo sobre diseño, reforma e implementación de estructuras organizacionales por procesos y recursos humanos.

Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE)

Art. 1.- El presente Estatuto instituye principalmente la Estructura General, el Funcionamiento, el Procedimiento Administrativo común y las Normas sobre responsabilidad de los órganos y entidades que integran la Administración Pública Central e Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

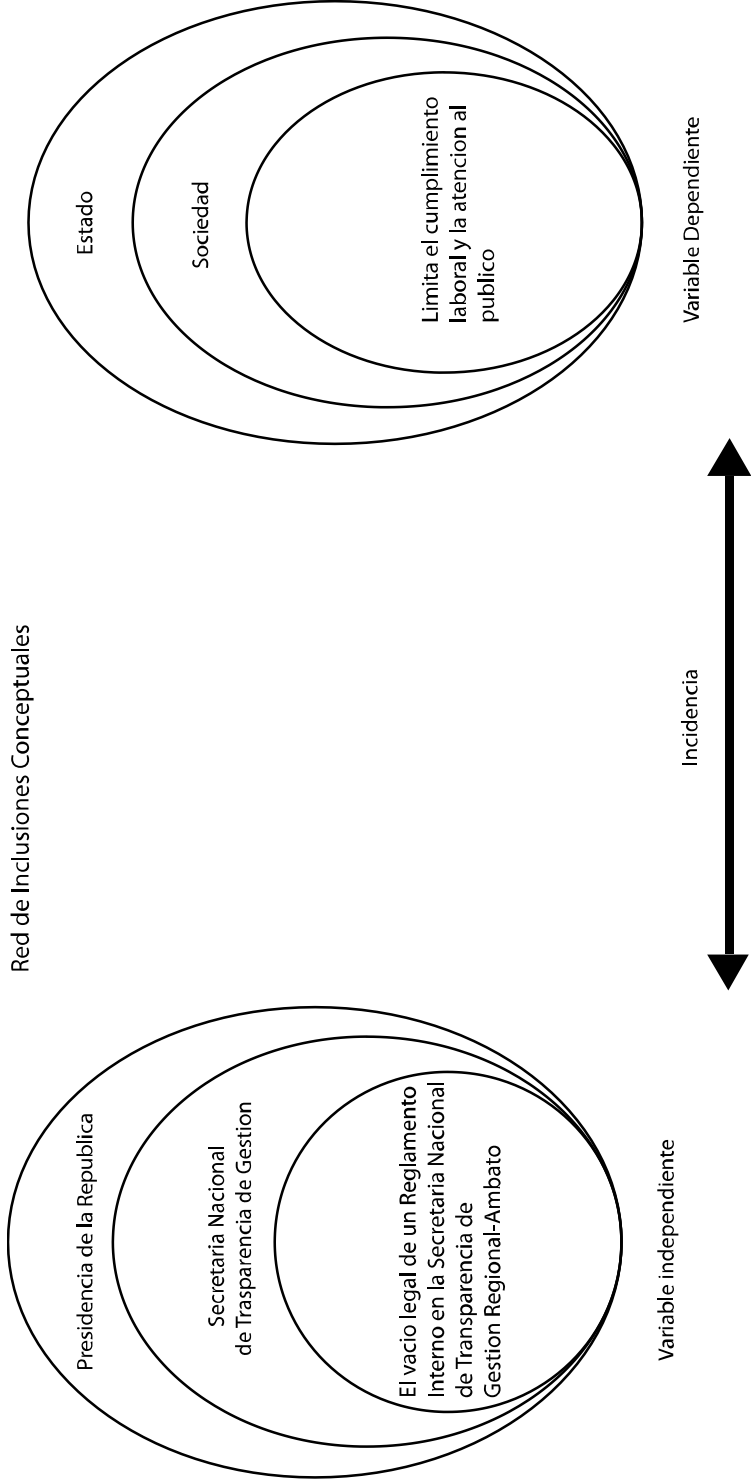


Grafico N 2
 Fuente: Investigador
 Elaboración: Miguel Barragán C.

Rueda de Atributos de la Variable Independiente

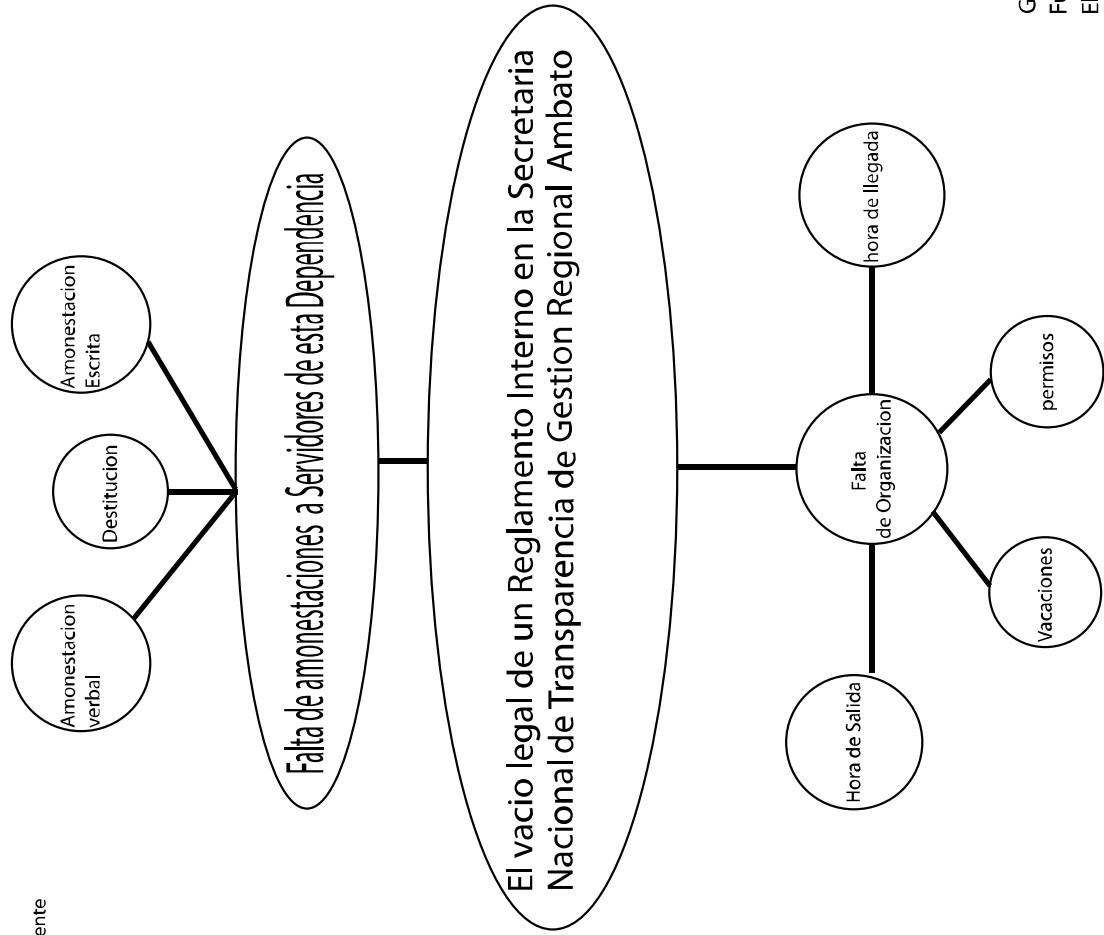


Grafico N 3
Fuente: Investigador
Elaboración: Miguel Barragán C.

Rueda de atributos de la variable dependiente

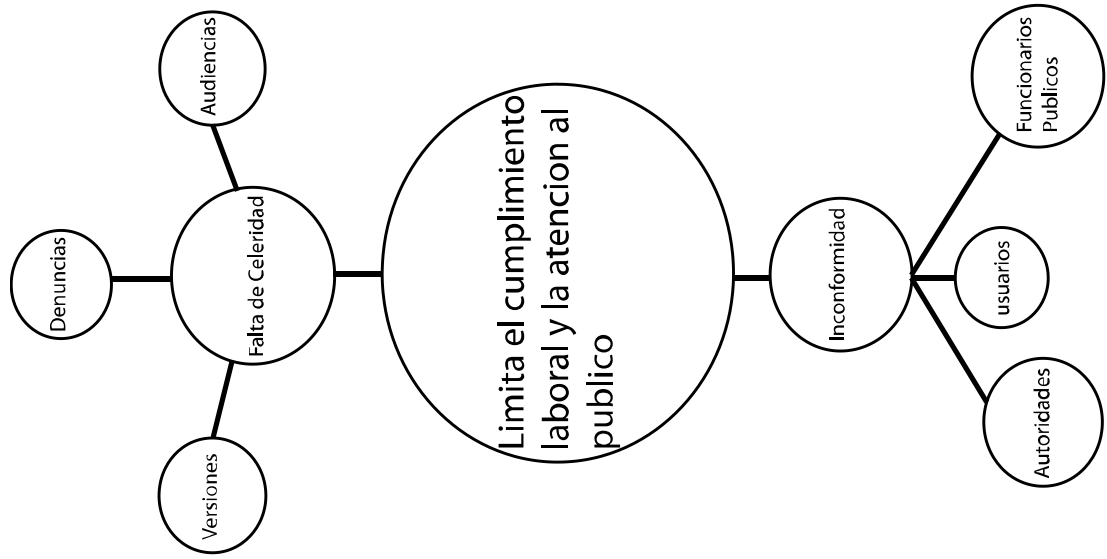


Grafico N 4
Fuente: Investigador
Elaboracion: Miguel Barragán C.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Se conoce que el máximo representante de este Organismo es el Presidente de la República, ejerce sus funciones y atribuciones mediante Delegación, con la asistencia de un número de Ministros, que por lo general tienen responsabilidades centradas en un determinado campo de actuación del ejecutivo (por ejemplo salud, educación, asuntos exteriores), y por un gran número de empleados del gobierno o funcionarios público, y otras entidades públicas, entre ellas las creadas por la Constitución para el ejercicio de la actividad estatal o de prestación de servicios públicos.

La Función Ejecutiva es la rama de Gobierno responsable de la gestión diaria del Estado. En muchos países, se utiliza la palabra Gobierno para referirse al Poder Ejecutivo, pero este uso puede resultar confuso en un contexto internacional. La Función Ejecutiva está integrada por la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los Ministerios de Estado y los demás organismos e instituciones que fueren creados con el objetivo de velar por el total cumplimiento de los fines propuestos.

Los órganos y entidades que comprenden la Función Ejecutiva son creados, modificados y extinguidos por actos de poder público; gozan del ejercicio de autoridad para el cumplimiento de sus actividades; estos a su vez están financiados por recursos públicos; y tienen como propósito facilitar la prestación de determinados servicios públicos, el ejercicio de actividades económicas o la realización de determinadas tareas de naturaleza pública con el fin de satisfacer necesidades colectivas.

La Función Ejecutiva, comprende la Administración Pública Central; y Administración Pública Institucional. La Administración Pública Central tendrá personalidad jurídica única para el cumplimiento de sus fines. En cuanto al máximo representante de la Función Ejecutiva que es el Presidente de la República, es considerado como el Jefe de Estado y de Gobierno a su vez dirige y es el responsable de la Administración Pública Central e Institucional ya sea

directamente o indirectamente a través de sus Ministros, delegados o representantes, también tiene la potestad de representar al Estado Ecuatoriano en forma extrajudicial.

Son atribuciones y deberes del primer mandatario, además de los determinados en la Constitución y en otras leyes, son las siguientes:

1. Dirigir y resolver los asuntos fundamentales del Estado y de la Función Ejecutiva, de acuerdo con la Constitución y la Ley.
2. Orientar las actividades de los organismos, entidades y empresas públicas que conforman la Función Ejecutiva. y controlar y evaluar sus logros y resultados.
3. Dirigir los aspectos fundamentales de la administración pública, la economía, la defensa nacional, el desarrollo y las relaciones internacionales del Estado ecuatoriano.
4. Designar las autoridades y funcionarios que le competen conforme la Constitución y las leyes.
5. Adoptar decisiones de carácter general o específico mediante decretos ejecutivos y acuerdos presidenciales, según corresponda.
6. Crear organismos, comisiones y entidades dependientes de la Función Ejecutiva y asignarles competencias específicas.
7. Reorganizar, fusionar y suprimir organismos de la Función Ejecutivo.
8. Transferir competencias a los gobiernos autónomos descentralizados, regímenes especiales y entidades regionales de desarrollo.
9. De acuerdo con la materia, delegar a los Ministros de Estado la aprobación de estatutos de fundaciones o corporaciones, y el otorgamiento de personalidad jurídica; y,
10. Los demás que señale la ley.

La Vicepresidenta o Vicepresidente de la República, cuando no reemplace a la Presidenta o Presidente de la República, ejercerá las funciones que ésta o éste le asigne. Se entiende que los Ministros de Estado son funcionarios de libre nombramiento y remoción nombrados por el Presidente de la República y lo

representarán en los asuntos propios del ministerio a su cargo, mediante Decreto Ejecutivo, el Presidente de la República determinará el número de Ministerios, su denominación y competencias, para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus dependencias, entre los principales ministerios de la Función Ejecutiva están: Ministerio de Gobierno, Cultos, Policía, y Municipalidades, Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Finanzas, Ministerio de Educación, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Relaciones Laborales, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, Ministerio de Industrias y Productividad, Ministerio de Recursos Naturales no Renovables, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, Ministerio de Turismo y Ambiente, Ministerio del Deporte.

Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delegado.

En cuanto a las entidades y empresas públicas sin personalidad jurídica que expresamente están adscritas a la Presidencia o Vicepresidencia de la República o a uno de los Ministerios de Estado, se regirán en su estructura según sus normas de creación y por los respectivos reglamentos orgánicos. La Administración Pública Institucional está conformada por las entidades de derecho público a las que se las ha encargado la dirección, organización, control y funcionamiento de los servicios públicos propios de la Administración Pública Central.

Las entidades de derecho público y empresas públicas controladas por la Presidencia de la República o algún Ministerio de Estado en virtud de la presencia

de sus delegados en los órganos de dirección de las mismas, se regirán por sus reglamentos orgánicos funcionales que guardarán conformidad con las leyes que las crearon o dieron lugar a su creación. En cuanto a los máximos representantes de las empresas públicas controladas por la Presidencia de la República se deduce que en cada provincia, habrá un Gobernador el mismo que será nombrado por el Presidente de la República pero dependerá en el ejercicio de sus funciones del Ministro de Gobierno,. Entre los requisitos más importantes para ser Gobernador está; ser ecuatoriano de nacimiento, estar en ejercicio de los derechos de ciudadanía, ser mayor de 30 años, ser natural de la provincia o estar domiciliado en ella por lo menos durante 5 años. El cumplimiento de estos dos últimos requisitos no será necesario para el caso de los militares en servicio activo.

Se entiende que los gobernadores cumplen varias atribuciones, y entre las más importantes tenemos a las siguientes: Supervisar la actividad de los órganos de la Administración Pública Central e Institucional en la provincia y servir como agentes de coordinación y cooperación, cuidar de la tranquilidad y orden públicos, exigiendo para ello el auxilio de la Fuerza Pública, proteger la seguridad de las personas y de los bienes, prevenir, dentro de lo prescrito en la Constitución y leyes, los conflictos sociales en el territorio de su competencia, cooperar a la correcta realización de las elecciones y prestar a los organismos electorales los auxilios que le solicitaren, velar porque los funcionarios y empleados públicos desempeñen cumplidamente sus deberes, expedir los instructivos e impartir las órdenes necesarias para proteger el medio ambiente en los casos de emergencia, promover la difusión de la cultura en todas sus áreas; supervigilar todo lo relativo a los ramos de educación, asistencia, bienestar social, vivienda, sanidad y obras públicas, nombrar bajo su responsabilidad a los Intendentes de Policía, Jefes Políticos, Comisarios y Tenientes Políticos, expedir pasaportes, y los demás acorde a su cargo.

Además de que cada cantón tendrá un Jefe Político que estará subordinado jerárquicamente al Gobernador y ante quien se posesionará, la ley expresamente manifiesta que para ser Jefe Político se requiere ser ecuatoriano de nacimiento, natural del cantón respectivo o estar domiciliado en él al menos cinco años, tener

al menos 30 años y encontrarse gozando de los derechos de ciudadanía. Entre las principales funciones y atribuciones de los Jefes Políticos están: ejercer todas las atribuciones que competen a los Gobernadores, en la circunscripción del cantón, bajo directa obediencia a éste y con informes continuos de las acciones ejecutadas; presentar al Gobernador hasta el 30 de mayo de cada año un resumen de sus actuaciones; y ejercer las demás atribuciones y cumplir los demás deberes que le señalen la Constitución y las leyes.

Para el régimen político y administrativo de las parroquias rurales habrá, en cada una de ellas, un Teniente Político principal y un suplente, designados por el Gobernador, subordinados jerárquicamente al Jefe Político, ante quien se posesionarán, para ser Teniente Político se requiere ser ecuatoriano de nacimiento, tener más de veinte y cinco años, ser oriundo de la parroquia respectiva o haber estado domiciliado en ella por lo menos cinco años, y estar en ejercicio de los derechos de ciudadanía, entre las atribuciones de los Tenientes Políticos tenemos: ejercer en su jurisdicción las facultades del Jefe Político, presentar al Gobernador hasta el 30 de mayo de cada año un resumen de sus actuaciones, cumplir con todas las órdenes que emanen de los Jefes Políticos y más superiores jerárquicos; y las demás que le asignen la Constitución y las leyes. Expresamente no podrán ejercer el cargo de Teniente Político principal ni suplente, los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o tercero de afinidad entre sí.

Además de que en cada provincia habrá un Intendente General de Policía, nombrado por el Gobernador respectivo, que supervisará y coordinará, bajo su dirección, el Comando de la Policía Nacional acantonada en esa demarcación territorial, en cuanto a los requisitos para ser Intendente se requiere estar en ejercicio de los derechos de ciudadanía y tener al menos veinte y cinco años de edad. Serán atribuciones de los Intendentes: ejecutar las disposiciones del Gobernador de la provincia y demás superiores jerárquicos; y, las demás que le asignen las leyes y reglamentos y especialmente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento. En caso de ausencia temporal, los Intendentes serán subrogados por la persona que designe el Gobernador.

En cada cantón en los que se elija un Alcalde y en los que determine el Ministro de Gobierno, habrá un Subintendente de Policía, nombrado por el Gobernador respectivo, con las mismas atribuciones y requisitos que los Intendentes y, en caso de ausencia temporal, serán subrogados por el funcionario que decida el Gobernador de la provincia. Los Órganos Colegiados son las últimas entidades adscritas a la Presidencia de la República estas se regirán por lo establecido en las leyes que los regulan. En cada órgano colegiado existirá un Presidente que, salvo que las leyes que regulan la entidad dispongan competencias específicas, estas entidades a su vez cumplirán las funciones que la ley determine y las autoridades jerárquicamente superiores.

LA SECRETARIA NACIONAL DE TRANSPARENCIA DE GESTION

Mediante Decreto Ejecutivo N°. 122 del 16 de febrero de 2007, mismo que fue publicado en el Registro Oficial N°. 31 de 1 de marzo de 2007 se creó la Secretaría Nacional Anticorrupción, como una entidad que persigue la erradicación de la corrupción de la administración del estado, es una institución adscrita a la presidencia de la república. El Secretario Nacional Anticorrupción será nombrado por el Presidente de la República y ejercerá la representación legal de esta entidad.

Esta institución pública coordinará sus acciones con la Contraloría General del Estado, el Ministerio Público, y la Comisión de Control Cívico de la Corrupción, entre los principales objetivos de la Secretaría Nacional Anticorrupción están: Obtener información a través de los principales organismos de la Fuerza Pública de los auditores internos y externos de las instituciones de la función ejecutiva, así como de cualquier ciudadano que en el cumplimiento de su responsabilidad constitucional presente denuncias debidamente sustentadas de actos de corrupción, analizar la información recopilada y estudiar la procedencia jurídica de las acciones a emprender con la identificación de los sujetos involucrados en las posibles infracciones, elevar el informe final de investigaciones a las autoridades competentes y solicitar se inicien las acciones pertinentes en contra de los presuntos autores, cómplices y encubridores de los actos de corrupción

investigados, dar un estricto seguimiento a los procesos iniciados en las entidades de control y juzgamiento en las diferentes instancias, diseñar, monitorear y evaluar la ejecución de las políticas y estrategias para la lucha contra la corrupción a nivel nacional e internacional en las delegaciones del estado ecuatoriano como objetivo fundamental del gobierno nacional.

Esta entidad pública funcionará con los recursos que le asigne el Ministerio de Economía y Finanzas, aquellos que provengan de convenios o acuerdos con estados institucionales, nacionales o internacionales.

La Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión se creó mediante Decreto Ejecutivo N°. 1511 del 29 de Diciembre del 2008 y publicado en el tercer suplemento del Registro Oficial N°. 498 del 31 de Diciembre del 2008, esta entidad nace en remplazo de la Secretaria Nacional Anticorrupción, esta institución está dotada de personalidad jurídica de derecho público, adscrita a la Presidencia de la República, pero con gestión desconcentrada, es una Institución Pública con ámbito de acción nacional sobre las Instituciones de la Administración pública Central e Institucional, inclusive en las instituciones autónomas que formen parte de ellas y de aquellas en las que las referidas administraciones sean accionistas o socias.

Entre los principales objetivos de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión están los de: promover una administración gubernamental transparente que coadyuve al fortalecimiento de las Instituciones a través de un sistema integral de control de la Corrupción, Investigar y denunciar los actos de corrupción cometidos en la Administración Pública Central e Institucional, inclusive en las determinadas autónomas integradas por las antes mencionadas administraciones, y de aquellas en las que las referidas administraciones sean accionistas o socias, y poner en conocimiento del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el resultado de las investigaciones, fortalecer la coordinación y cooperación entre las instituciones de gobierno, organismos de control, entidades judiciales y todos aquellos involucrados en la investigación juzgamiento y sanción de los actos de corrupción en su ámbito de acción, generar

instrumentos y manuales operativos para la implantación de los mecanismos de participación previstos en la Constitución y en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y coordinar los mecanismos de rendición de cuentas de las Instituciones y Entidades de su ámbito de acción, puesto que la constitución de la República establece que ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativamente, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. La convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción establece que cada Estado formulará y aplicará o mantendrá en vigor políticas coordinadas y eficaces contra la Corrupción que promuevan la participación de la sociedad y reflejen los principios del imperio de la ley, la debida gestión de los asuntos públicos y bienes públicos, la integridad, transparencia y la obligación de rendir cuentas.

En lo referente a los recursos económicos el encargado es el ministerio de finanzas quien situara los recursos financieros para el funcionamiento de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, así también de que todos los bienes muebles que pertenecían a la Secretaria Nacional Anticorrupción pasaran a formar parte de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión.

Todos aquellos expedientes que se encuentran en el actual conocimiento de la Secretaría Nacional Anticorrupción pasarán a tratamiento del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, aquellos serán conocidos e investigados también por la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, para este efecto se obtendrán copias certificadas de los expedientes. El trámite que se debe dar a las denuncias presentadas en esta dependencia pública se regirá a los principios de: imparcialidad, justicia, igualdad, legalidad, gratuidad, transparencia, debido proceso y celeridad. Pueden denunciar todas las personas que tengan conocimiento de posibles actos de corrupción que se presenten en la Administración Pública o en sus servidores, esta denuncia deberá estar debidamente fundamentada y dirigida al Secretario Nacional de Transparencia de Gestión, este a su vez guardara y protegerá la identidad del o de los denunciantes si estos así lo solicitaren, salvo expresa orden judicial en el que se exija se dé a

conocer la identidad del o los denunciante(s). Las denuncias podrán ser verbales o escritas, también podrán presentarse a través del “1800 ya basta”, página web o directamente en la dirección de investigación de la Secretaría, en cuanto a las denuncias que se presenten a través de la línea 1800 serán reducidas a escrito, no se admitirán denuncias anónimas, sin embargo cuando hayan suficientes indicios iniciará de oficio las investigaciones y demás gestiones necesarias, toda denuncia presentada en esta dependencia deberá contener por lo menos estos requisitos. Nombres y apellidos del denunciante, número de cédula o pasaporte, teléfonos, dirección domiciliaria, relación clara y precisa de los posibles actos irregulares, no transparentes, de corrupción con expresión del lugar y tiempo en que fue cometido, así como la identificación del o de los denunciados y la documentación de respaldo que fuere posible, y la firma del denunciante excepto cuando este no supiere firmar entonces estampará su huella digital.

El denunciante obligatoriamente deberá indicar si ha denunciado, o si tiene conocimiento de que estén investigando sobre los mismos hechos en otra dependencia pública, con el objeto de coordinar las acciones pertinentes, En lo referente a los servidores de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión están obligados a guardar la reserva y máxima discreción respecto del trámite de las denuncias. Cuando se presente un caso de una denuncia falsa e infundada, se dejará constancia en el expediente mediante informe motivado, dejando a salvo el derecho que el denunciado tiene para plantear las acciones legales que le asistan. Cuando un investigador de la Secretaría crea que es necesario que se tome en cuenta versiones, este llamará a las personas que tengan conocimiento del hecho denunciado a fin de que rindan su respectiva versión, las mismas que contribuirán para el esclarecimiento de los hechos denunciados, de cuyo contenido se dejará constancia en un acta suscrita por el compareciente y el servidor que lo recepto.

En cuanto al trámite de las denuncias presentadas, las mismas que serán receptadas por la Dirección de Investigaciones y Denuncias de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión o sus direcciones regionales a través de un servidor público designado para el efecto quien además asignará un número correspondiente a cada una de ellas, una vez que la denuncia haya sido ingresada

por la Dirección de Investigaciones o sus Direcciones Regionales, el director calificará de procedente o no si la denuncia es calificada de procedente se la aceptará a trámite, para tal efecto el Director designará al profesional que realice las investigaciones respectivas. En las denuncia en las cuales la Secretaría no sea competente, se derivaran las mismas hacia el órgano correspondiente, además se podrá interponer buenos oficios con el objeto de brindar un servicio a la comunidad siempre y cuando no se rebasen las facultades y competencias determinadas en la ley o se ordenara el archivo mediante informe motivado, mismo que será puesto en conocimiento del denunciante en el domicilio señalado para el efecto. En cuanto al desistimiento, el denunciante podrá desistir de la denuncia presentada siempre que sea fundamentada, esto no impedirá que la Secretaria continúe con el trámite de oficio, la solicitud del desistimiento será propuesta por el denunciante y lo hará por escrito.

Cuando se presenten denuncias en otra dependencias, y con copia para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, serán conocidas por la Dirección de Investigaciones y Denuncias o sus direcciones regionales, quien vigilará y solicitará a la entidad receptora, un informe sobre el avance de la misma, los informes emitidos como consecuencia de las investigaciones serán de dos clases: informes técnicos-legales parciales e informes técnicos-legales concluyentes. Se podrán presentar informes técnicos-legales parciales en cualquier estado de la investigación, lógicamente antes del informe técnico-legal concluyente, en cuanto al informe técnico- legal concluyente, se presentara una vez que se hayan evacuado todas las diligencias investigativas, esté contendrá la descripción de los hechos denunciados e investigados, el análisis jurídico, las conclusiones debidamente motivadas y las recomendaciones. El informe técnico-legal concluyente será puesto en conocimiento del Secretario Nacional de Transparencia de Gestión, quien a su vez presentará a las autoridades competentes para el inicio de las acciones pertinentes, este informe se expedirá en un plazo no mayor a ciento veinte días, salvo el caso de que el expediente por su complejidad y trascendencia requiera mayor tiempo para la investigación en cuyo caso el plazo podrá ampliarse por sesenta días más, una vez remitido el informe concluyente a las autoridades competentes para el inicio de las acciones pertinentes, la

Dirección de Investigación de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, o sus direcciones regionales ejecutarán las operaciones de seguimiento y control a los procesos judiciales o administrativos que se inicien por las recomendaciones del informe.

REGLAMENTO INTERNO EN LA SECRETARIA NACIONAL DE TRANSPARENCIA DE GESTION REGIONAL-AMBATO

Se da a conocer la problemática que se genera en las Instituciones Públicas debido a la inexistencia de normativas legales internas que regule el actuar de los servidores públicos que laboran en estas dependencias. Ahora bien si el único objetivo es regular la conducta y actuar de los servidores públicos es lógico que dichas actuaciones deben estar reguladas por un Reglamento Interno mismo que deben tener todas las Instituciones públicas. A la ausencia de una normativa interna cada funcionario que labora dentro de esta Institución pública no está sujeto a sanciones por su incumplimiento, o por las faltas que estos cometan dentro de sus puestos de trabajo, ahora bien si es necesario una normativa interna también tenemos que tomar en cuenta que la misma debe ajustarse conforme las necesidades que tengan tanto como funcionarios y servidores así como también los usuarios. Cada funcionario público debe tomar muy en serio el desempeño de sus funciones dentro de sus ámbito laboral, puesto que una actividad por más sencilla, o compleja que sea, debe ser realizada con la debida responsabilidad y prontitud a fin de brindar servicios públicos oportunos y confiables y a su vez satisfacer las necesidades de la colectividad. A la falta o vacío legal de una norma jurídica surgen varias situaciones confusas mismas que pueden llegar a convertirse en severos problemas públicos y pueden ocasionar gran daño.

La carencia del mismo provoca una serie de falencias y de adversidades, inclusive incumplimientos por parte de los servidores de la misma, ahí radica la necesidad de creación de un Reglamento Interno para esta Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión – Regional Ambato, para que, de una manera directa y sin acudir a la Matriz ubicada en Quito, el usuario puede hacer valer sus derechos ante la inconformidad de no ser atendido como se merece. Se puede observar que

muchas dependencias públicas que cuentan con Reglamentos Internos como por ejemplo el Servicio de Rentas Internas (SRI) brindan una atención eficaz y de calidad a todos los usuarios de esta dependencia, mismos que son atendidos con la responsabilidad y celeridad que el caso amerita conforme lo estipula la Constitución de la República del Ecuador.

Se conoce que las autoridades jerárquicamente superiores son las encargadas de sancionar por incumplir disposiciones legales o incurrir en faltas por malos servicios, pero lógicamente siguiendo un procedimiento administrativo, estas faltas con sus respectivas sanciones deben estar establecidas en una normativa legal establecida con anterioridad al cometimiento de la infracción, claro aparte de las establecidas en la LOSCCA, obligatoriamente cada institución del sector público debe constar con una normativa interna, que regule el actuar de los funcionarios de sus dependencias. Ahora bien cada falta acarrea consigo una sanción, misma que debe ser igual o equivalente a la falta cometida, ya que al imponer una sanción superior que no tenga similitud con la infracción estaríamos vulnerando los principios del debido proceso, y esto acarrearía consigo la vulneración de derechos previamente establecidos en la constitución y demás leyes jerárquicamente superiores.

Cada una de las personas que laboran en entidades del estado como funcionarios públicos están sujetos a funciones o tareas previamente establecidas a través de un organigrama estructural, mismo en el que se establece las funciones que cada persona debe cumplir, así también como las sanciones a las que están sujetas en caso de incumplimiento, a esta normativa interna. Radica la necesidad de que todas y cada una de las entidades públicas cuenten con una normativa jurídica interna, a fin de mejorar la atención y vigilar el desempeño laboral de sus funcionarios, ya que estrictamente la función de las instituciones públicas es brindar servicios públicos de calidad y mediante los mismos satisfacer necesidades colectivas y mejorar la vida de los individuos de la sociedad.

EL ESTADO

El Estado es aquel conjunto de organizaciones que en su totalidad poseen la facultad de establecer las normas que guiarán una determinada sociedad, ejerciendo su poder en un territorio previamente establecido. Como se puede intuir a partir de la definición de Estado, se trata de algo bastante fácil de confundir con el Gobierno, sin embargo, se diferencian en que este último es el que va cambiando con las diferentes personas que ocupan cargos durante períodos de tiempo previamente delimitados, mientras que el Estado es aquel que opera bajo instituciones permanentes en el tiempo, por lo que se trata de algo que se construye paso a paso con la historia de cada nación.

Para que un Estado se constituya como tal, es necesario que cuente con ciertos elementos básicos. Entre ellos se encuentra el Población, cuya principal característica radica en su universalidad. El pueblo es considerado como el componente más elemental de un Estado, de este modo, no podría existir Estado sin pueblo ni pueblo sin Estado. Otro de los elementos básicos es la Soberanía, que se define como la capacidad de ejercer un dominio y control a las personas, y de este modo, poder reglamentar su comportamiento y actividad. El ejercicio del poder puede ser llevado a cabo en forma voluntaria, o bien a la fuerza, sin embargo, del modo que sea, supone cierto nivel de subordinación de las personas al Estado. En tercer lugar, el Territorio, el que se comporta como otro de los elementos constituyentes del Estado, y se define como aquel espacio físico dentro del cual es posible ejercer el poder estatal, y que permite diferenciar y dar independencia del poder que ejercen otros Estados sobre otros territorios. En este sentido muchas veces se usa el término para referirnos a un país, lo que no siempre es válido como consenso en todo el mundo, ya que también hay estados que determinan regiones administrativas dentro de un país.

También se entiende que el Estado es un concepto político que se refiere a una forma de organización social y soberana, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado. Algunas personas entienden al Estado como el conjunto de instituciones que poseen la autoridad y potestad para

establecer las normas que regulan una sociedad, teniendo soberanía interna y externa sobre un territorio determinado.

Probablemente el Estado también es considerado una unidad de dominación, independiente en lo exterior e interior, que actúa de modo continuo, con medios de poder propios, y claramente delimitado en lo personal y territorial, además se considera al Estado, como la evolución del concepto se ha desarrollado el "Estado de Derecho" por el que se incluyen dentro de la organización estatal aquellas resultantes del imperio de la ley y la división de poderes y otras funciones más sutiles, pero propias del Estado, como la emisión de moneda propia. No todos los Estados actuales surgieron de la misma manera; sino mas bien algunos siguieron un camino inexorable y único, esto radica en que los Estados son construcciones históricas de cada sociedad, los Estados pueden ser examinados dinámicamente usando el concepto de estatidad, desde este punto de vista, ellos van adquiriendo con el paso del tiempo ciertos atributos hasta convertirse en organizaciones que cumplen la definición de Estado.

Todo esto hace que el Estado sea una de las más importantes formas de organización social en el mundo, ya que en cada país y en gran parte de las sociedades se postula la existencia real o ficticia de un Estado, a su vez se muestra como la única forma de organización de la fuerza capaz de desplegar las capacidades humanas fundamentales, de sobreponerse a la agresividad y al egoísmo humanos y realizar comunitariamente sentido. Además, el carácter estatal o político de una agrupación humana puede aumentar o disminuir. Un grupo conquistador puede, en un momento de la historia, comenzar a ejercer el poder no sólo en favor de sus miembros, sino que de la totalidad, de acuerdo con principios fundamentales de justicia, buscando, en definitiva, el despliegue de los gobernantes y de los súbditos. En ese caso, la agrupación adquiere el carácter de Estado respecto de la totalidad. Al contrario, si un Estado comienza a atentar gravemente contra los bienes humanos fundamentales, mata, roba y oprime a los débiles, en él los poderosos gobiernan para provecho propio, entonces se puede decir que esa agrupación pierde, parcial o totalmente, su carácter de Estado, hasta llegar a volverse otro tipo de agrupación dentro del género "agrupaciones

humanas dotadas de fuerza”. De este modo, la calificación de una agrupación dotada de fuerza como estatal importará determinar la preponderancia de la realización del despliegue humano frente a la frustración. Se puede decir más precisamente: en la medida que frustre, una organización dotada de fuerza no será estatal; en la medida que despliegue, será estatal; sobre un cierto grado de despliegue puede ser llamada Estado en propiedad, bajo ese grado, llamarla Estado importaría una atribución impropia del término.

LA SOCIEDAD

La sociedad humana se formó con la propia aparición del hombre. En la prehistoria la sociedad estaba organizada jerárquicamente, donde un jefe siempre el más fuerte y/o sabio del grupo ocupaba el poder. No fue hasta la época griega cuando esta tendencia absolutista del poder cambió, dando paso a un sistema social en el que los estamentos inferiores de la sociedad podían ocupar el poder o unirse para ocuparlo, la democracia, que originó la aparición de la política. Pero no fue hasta 1789 con la Revolución Francesa cuando se dio la tendencia de sociedad cambió radicalmente haciendo que cualquier persona pudiera subir a un estamento superior, algo imposible hasta aquella época. También se entiende que las sociedades humanas son entidades poblacionales, dentro de la población existe una relación entre los sujetos (habitantes) y el entorno, ambos realizan actividades en común y es lo que les da una identidad propia. También, sociedad es una cadena de conocimientos entre varios ámbitos, económico, político, cultural, deportivo y de entretenimiento, se entiende que dentro de la sociedad existen varias culturas que son creadas por el hombre, y esas culturas tienen su propio territorio para poder desarrollar una interacción acertada con los sujetos de mismas creencias, costumbres, comportamientos, ideologías e igual idioma. Los habitantes, el entorno y los proyectos o prácticas sociales hacen parte de una cultura, pero existen otros aspectos que ayudan a ampliar el concepto de sociedad y el más interesante y que ha logrado que la comunicación se desarrolle constantemente es la nueva era de la información, es decir la tecnología alcanzada en los medios de producción, desde una sociedad primitiva con simple tecnología especializada de cazadores muy pocos artefactos, hasta una sociedad moderna

con compleja tecnología muchísimos artefactos prácticamente en todas las especialidades.

Entre las principales características tenemos que las personas de una sociedad constituyen una unidad demográfica, es decir, pueden considerarse como una población total, como también de que la sociedad existe dentro de una zona geográfica común, la sociedad está constituida por grandes grupos que se diferencian entre sí por su función social, la sociedad se compone de grupos de personas que tienen una cultura semejante, la sociedad debe poderse reconocer como una unidad que funciona en todas partes, finalmente, la sociedad debe poderse reconocer como unidad social separada. Por estructura social entendemos el orden u organización por la cual los miembros de una sociedad ocupan en ella un lugar especial y propio en el que actúan con vistas a un fin común. La sociedad existe para las personas y las personas también desempeñan en ella ciertas actividades con vistas al bien común. De este recíproco influjo surge la satisfacción de las necesidades sociales de las personas. Las funciones, que la sociedad está llamada a realizar para el bien de las personas, algunas son genéricas y otras específicas.

CUMPLIMIENTO LABORAL Y ATENCION AL PÚBLICO

Ahora bien se entiende que el público en general es parte de la sociedad y por la misma razón sus necesidades deben ser tomadas en cuenta, se entiende que toda persona que trabaja dentro de una Institución o empresa y toma contacto con el cliente, y proyecta lo que es la Institución en si. Estadísticamente está comprobado que los clientes buscan buen servicio y buena atención por sobre todas las cosas. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público, entre los primordiales esta la cortesía: Se sienten insatisfechos muchos clientes si el personal que los atiende es descortés.

El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil, en cuanto a la atención rápida todo usuario merece ser atendido, a

nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un usuario y estamos ocupados, dirigirse a él en forma cortés y pedirle un minuto para atenderlo, ahora bien cuando existe en una dependencia un personal descortés e incumplido lo más lógico es que exista inconformidad y por ende incumplimiento en sus labores diarias y como resultado acarree inconformidad.

FALTA DE AMONESTACIONES A LOS SERVIDORES DE ESTA DEPENDENCIA

Se entiende que la falta de aplicabilidad de la ley trae consigo la violación de normas jurídicas previamente establecidas, la falta de sanciones acarea una serie de incumplimientos mismos que deben ser aplicados dentro del término respectivo o a su vez en su debido momento. A la falta de una normativa legal que regule la conducta de los servidores de esta dependencia pública existe falta de la aplicación de la ley, y por ello la necesidad de la creación de un reglamento interno. La carencia del mismo dificulta el desenvolvimiento normal de las actividades laborales de los servidores y funcionarios de esta dependencia, mismo que trae consigo incumplimiento laboral e inconformidad en los usuarios de los servicios que esta entidad brinda, a su vez los usuarios pueden hacer llegar sus quejas pero en la travesía del trámite de las mismas que se daría en la Matriz-Quito, y la falta de celeridad que se daría a las mismas ocasionaría aun mas inconformidad, he aquí la necesidad de un reglamento interno a fin de que las conductas y el actuar de estos servidores sean sancionados en esta misma dirección regional previamente luego del trámite correspondiente, y bajo los lineamientos legales previamente establecidos.

Amonestación Verbal.

Amonestación verbal es el llamado de atención que realiza la autoridad jerárquica superior a un inferior que ha cometido una falta o no ha acatado una disposición establecida en la ley o según lo determine el reglamento institucional de personal, la amonestación verbal se aplicará por faltas leves.

Amonestación Escrita.

La amonestación escrita se la realizará mediante un comunicado impreso escrito, que se impondrá cuando el servidor haya merecido durante un mismo mes calendario dos o más amonestaciones verbales y en los demás casos, las sanciones se impondrán de acuerdo a la gravedad de las faltas y de conformidad a los reglamentos institucionales de personal.

Sanciones Pecuniarias Administrativas.

La autoridad competente impondrá una sanción pecuniaria administrativa que no exceda del diez por ciento de la remuneración o suspensión temporal sin goce de remuneración, en el ejercicio de sus funciones, por un período que no exceda de treinta días, a los servidores que por negligencia en el cumplimiento de sus deberes, inasistencia, o violación de los reglamentos internos u otras normas, o que, por acción u omisión, hayan incurrido en una de las causales señaladas en la ley. Sin perjuicio de otras sanciones establecidas por la ley, extiéndase las disposiciones de este artículo a los funcionarios que publiquen, divulguen o comuniquen, de manera no prevista por la ley o sin facultad de la autoridad competente, cualquier dato o información relativos a las actividades u operaciones de oficinas públicas o de personas particulares, que hayan llegado a su conocimiento en el desempeño de sus funciones y que por su naturaleza tengan el carácter de confidenciales y reservados, en el caso de reincidencia, el servidor será destituido con arreglo a la ley.

Destitución o Suspensión.

Cuando un servidor público incurriere en causal de destitución o suspensión de remuneraciones o funciones, la autoridad competente que conociere del hecho, notificará remuneración que corresponda al tiempo de la falta, más el cincuenta por ciento, computando para el efecto, cada día de trabajo como de ocho horas efectivas.

Falta de Organización.

Se entiende como la falta de orden, disciplina, planificación para la realización de una tarea determinada, también es la falta de previsión para la realización de tareas encomendadas de las cuales se espera un resultado satisfactorio.

Hora de Llegada.

Se entiende como hora de llegada aquel tiempo estipulado por la autoridad jerárquica superior para que los funcionarios de cierta dependencia inicien su jornada diaria de labores, por lo general se estipula como hora de llegada en la mañana, sin, perjuicio de servidores que prestan servicios ocasionales los cuales tienen diferente hora de ingreso.

Hora de Salida.

Se entiende como hora de salida el tiempo establecido dentro del cual un funcionario cesa sus funciones y abandona su lugar de trabajo, lógicamente luego de haber cumplido con las horas reglamentarias de trabajo que la ley exige y el reglamento interno de cada dependencia.

Vacaciones.

Se entiende como vacaciones el lapso de tiempo a que tiene derecho un trabajador luego de haber laborado un año sucesivo, ahora bien el servidor público disfrutará de treinta días de vacaciones anuales, siempre que hubiese trabajado once meses continuos en la misma institución o empresa. No se considerará como tiempo de servicio para la concesión de vacaciones el correspondiente al ejercicio de licencia sin remuneración. Las vacaciones se concederán en la fecha prevista en el calendario y únicamente la autoridad competente está autorizada a concederlas.

Permisos.

Se entiende también a los permisos como licencias y es el tiempo extraordinario que se concede a un trabajador a fin de que supere situaciones de caso fortuito o fuerza mayor (enfermedad, muerte), realice diligencias o problemas personales, de autoeducación (maestrías o post grados) o a fin de resolver alguna situación personal que amerita su rápida solución.

Falta de Celeridad.

Se entiende como falta de celeridad el retraso o retardo en el cumplimiento o la ejecución de una determinada tarea u orden. Se entiende también en derecho el retraso o la demora en la administración de justicia, debido a obstáculos que se presentan dentro de los organismos encargados de administración de la misma.

Versiones.

Es el acto por el cual cada persona refiere o relata un mismo suceso sobre el cual se tiene conocimiento a fin de determinar la realidad o veracidad de la existencia de una infracción.

Denuncias.

Es el acto que pone en conocimiento de la autoridad competente ya sea en forma verbal o por escrito, un hecho o una situación delictuosa opuesta a la ley, con el objeto de que esta proceda a su averiguación, y logre el castigo del responsable del cometimiento del delito.

Audiencias.

Proviene del verbo “audire” es el acto por el cual escuchan sea el juez o el tribunal a las partes, para decidir los pleitos y causas, en esta reunión intervienen las partes, el juez y el secretario, esta sea que el demandado contesta la demanda, el

actor se ratifica en la misma, o llegan a un acuerdo. Dentro de algunas audiencias también se escuchan o se escuchan a ciertas personas que son acusadas del cometimiento de una infracción penal.

Inconformidad.

Significa no estar de acuerdo con lo establecido o con lo actuado es decir no estar conforme con ciertas actuaciones, no estar a gusto con lo entregado por la otra parte o por alguien.

Autoridades.

Se entiende por esto a aquellas personas o conjunto de ellas que ejercen actos de mando en virtud de facultades propias o impuestas por el ministerio de la ley, y que tienen que ser acatadas por sus súbditos o por la colectividad.

Usuarios.

Se entiende por usuarios a las personas que utilizan o gozan de una cosa, o también son considerados como los titulares del derecho sobre un bien, o la necesidad de estos para acceder a la prestación de un servicio público de carácter colectivo y que debe ser prestado por el Estado a toda la sociedad.

Funcionarios Públicos.

Se entiende por esto a las personas al servicio de la burocracia o que son incorporadas a la misma y que no persiguen fines de lucro, estas realizan actos o tareas que únicamente están bajo su competencia a cambio de una retribución económica y que están regulados por el derecho administrativo. La mayoría es el personal al servicio de las entidades locales y estará integrado por funcionarios de carrera contratados al régimen del derecho laboral y el personal eventual que desempeñe puestos de confianza o asesoramiento especial correspondiendo a cada corporación local.

Hipótesis.

El vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato limita el cumplimiento Laboral y la atención al público.

Variable Independiente:

Reglamento Interno en la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato

Variable Dependiente:

Cumplimiento Laboral y la atención al público

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

La investigación se realizo bajo el enfoque: crítico propositivo de carácter cuanti - cualitativo. Cuantitativo porque se recabará la información que fue sometido a análisis estadístico. Cualitativo por que estos resultados estadísticos pasaron a la criticidad con el soporte del Marco Teórico.

Modalidades de Investigación

Bibliografía — documental

Porque el trabajo contiene información secundaria sobre los temas de investigación obtenidos a través de libros, textos, módulos, periódicos, revistas, Internet, así como de documentos válidos y confiables a manera de información primaria.

De campo

Porque el investigador acudirá a recabar información en el lugar donde se producen los hechos para así poder actuar en el contexto y transformar una realidad.

De intervención Social o Proyecto Factible

Porque el grupo investigador no se conforma con la observación pasiva de los fenómenos sino que además, realizará una propuesta de solución al problema investigado.

Tipo de Investigación

Asociación de variables

La investigación se llevo a nivel de Asociación de Variables porque permite estructurar predicciones a través de la medición de relaciones entre variables. Además se pudo medir el grado de relación entre variables y a partir de ello, determinar tendencias o modelos de comportamiento mayoritario.

Población y Muestra

Para la población y muestra se utilizo el monitoreo no probabilístico es decir , que se selecciono por juicio de expertos por conocer el investigador a los actores sociales involucrados en el problema de investigación a:

- Usuarios de los servicios de esta dependencia pública 10
 - Directivos de la Institución..... 1
 - Funcionarios que laboran en sus dependencias..... 3
 - Total..... 14
- Entrevistados:** Directivo de la institución..... 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: El vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTALES
Es el documento normativo administrativo interno, que confiere un conjunto de normas, que permite a la administración regular la relación servidor público-usuario	Falta de amonestaciones a servidores de esta Dependencia Falta de Organización	Amonestación Verbal Destitución Amonestación Escrita Hora de Entrada Hora de Salida Vacaciones Permisos	¿Las Amonestaciones están cumpliendo? ¿Qué debe hacer esta Institución? ¿Cómo se debe lograr una mejor Organización? ¿Qué se debe hacer frente a este problema?	Entrevista Encuesta Registro de Fichas Nemotécnicas Hermenéutica

Cuadro N 1

Fuente: Investigador

Elaboración: Miguel Barragán C.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable dependiente: Limita el cumplimiento laboral y la atención al público

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTALES
Es un Impedimento, que no permite al publico realizar sus diligencias a tiempo	Falta de celeridad Inconformidad	Denuncias Audiencias Versiones Usuarios Autoridades Funcionarios Públicos	¿Qué se debe Hacer para agilizar los tramites? ¿Qué se debe hacer para mejorar la atención?	Entrevista Encuesta Registro de Fichas Nemotécnicas Hermenéutica

Cuadro N 2
Fuente: Investigador
Elaboración: Miguel Barragán C.

Técnicas e Instrumentos

Encuesta.- Se dirigió a los usuarios de los servicios de esta dependencia pública, y Funcionarios que laboran en sus dependencias, elaborado con preguntas cerradas y que permitirán recabar información sobre las variables de estudio.

Entrevista.- Se dirigió a los Directivos de la Institución, cuyo instrumento es una Guía de Entrevista, que permitirán encaminar el diálogo de opiniones dirigidas a la Institución.

Validez y confiabilidad.- La validez de los instrumentos fue dado por la técnica llamada "Juicio de expertos"; mientras que, su confiabilidad se lo hará a través de la aplicación de una prueba piloto a un grupo reducido de iguales características del universo a ser investigado, que permitió detectar posibles errores y corregirlos a tiempo, antes de su aplicación definitiva.

Plan para la recolección de datos.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar objetivos de investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Usuarios, Autoridades y Funcionarios
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5. ¿Dónde?	Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato
6. ¿Cuántas veces?	1 prueba piloto 1 prueba definitiva
7. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, Entrevistas
8. ¿Con qué?	Instrumentos: Cuestionario, entrevistas
9. ¿En qué situación?	En las dependencias de esta Entidad Pública, en horas laborables

CuadroN°3

Fuente: Investigador

Elaboración: Miguel Barragán C

Plan de procesamiento de información

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales., para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:
- Cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados, apoyados en el marco teórico de acuerdo a lo concerniente.

Organización de Resultados

Para efectos de cumplir con la metodología propuesta, donde indicamos que es factible, en la investigación de campo se utilizó la Encuesta y la Entrevista, las primeras fueron diseñadas para investigar a las personas que son usuarias de los servicios de esta dependencia pública, a la autoridad de la misma y a los funcionarios que laboran en esta Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato.

Una vez aplicadas las encuestas esto es a: 10 personas que son usuarias de los servicios esta dependencia pública, a 1 autoridad de la misma y a 3 funcionarios que laboran en la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato, se realiza la tabulación respectiva y las demás actividades que este capítulo requiere; para dar mayor significación a la propuesta que pretende establecer como resultado del trabajo.

A continuación detallamos los resultados obtenidos de las encuestas mismas que serán representadas mediante cuadros estadísticos, y el respectivo análisis e interpretación de acuerdo a cada pregunta formulada en el Cuestionario.

ENCUESTA

1. ¿Considera usted que el vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato limita la atención al público. ?

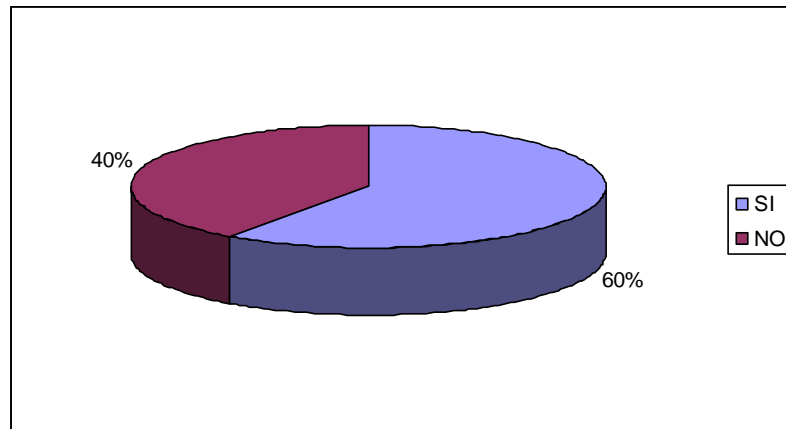
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	60%
NO	6	40%
TOTAL	14	100%

Cuadro N° 4

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, Funcionarios

Elaboración: Miguel Barragán C

Gráfico N° 5



Análisis.- De la Pregunta N° 1 ¿Considera usted que el vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato limita la atención al público?; 8 de los encuestados contestaron que si, y representan el 60%; y, 6 de los encuestados contestaron que no y representan el 40%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 60% de las personas encuestadas considera que el vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato si limita la

atención al público; en tanto que el 40% manifiestan que la falta de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato no limita la atención al público, ya que existen otros factores como la falta de información y falta de recursos humanos que agilicen la prestación de servicios públicos. Por lo tanto la falta de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato si limita la atención al público.

2.- ¿Considera usted que la creación de un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato mejoraría el cumplimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia pública?

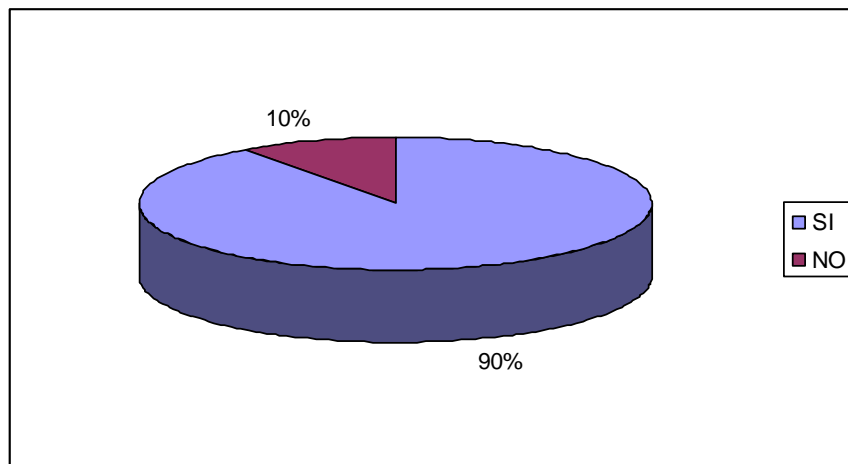
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	90%
NO	2	10%
TOTAL	14	100%

Cuadro N° 5

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y funcionarios

Elaboración: Miguel Barragán Camino

Grafico N°6



Análisis.- De la Pregunta N° 2 ¿Considera usted que la creación de un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato mejoraría el cumplimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia pública? 12 de los encuestados contestaron que si, y representan el 85%; y, 2 de los encuestados contestaron que no y representan el 15%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 85% de las personas encuestadas considera que la creación de un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato si mejoraría el cumplimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia pública; en tanto

que el 15% manifiestan que la creación de un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato no mejoraría el cumplimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia pública. Por lo tanto la creación de un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato si mejoraría el cumplimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia pública

3.- ¿Tiene usted conocimiento acerca de lo que es un Reglamento Interno?

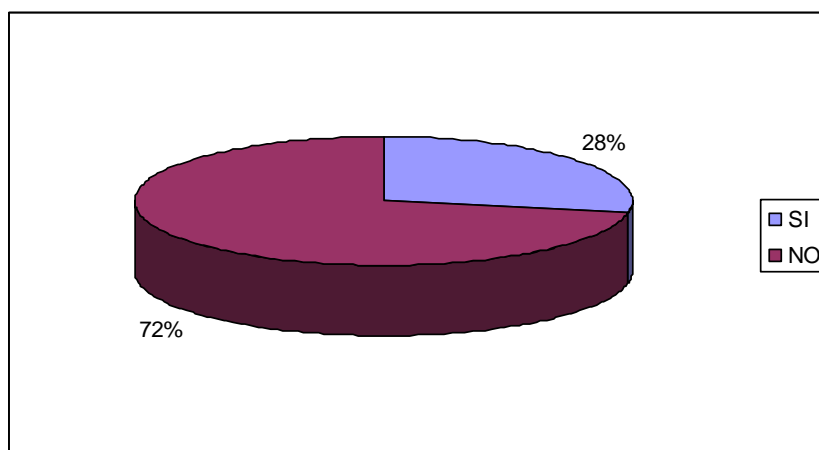
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	28%
NO	9	72%
TOTAL	14	100%

CuadroN°6

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y Funcionarios

Elaboración: Miguel Barragán C

Grafico N°7



Análisis.- De la Pregunta N° 3 ¿Tiene usted conocimiento acerca de lo que es un Reglamento Interno?; 5 de los encuestados contestaron que si, y representan el 28%; y, 9 de los encuestados contestaron que no y representan el 72%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 28% de las personas encuestadas si tienen conocimiento acerca de lo que es un Reglamento Interno; en tanto que el 72% manifiestan que no tienen conocimiento acerca de lo que es un Reglamento Interno, pues que no saben que regula y para qué sirve. Por lo tanto la mayoría de personas no sabe que es un Reglamento Interno.

4.- ¿Piensa usted que es necesario que todas las Instituciones Públicas tengan un Reglamento Interno?

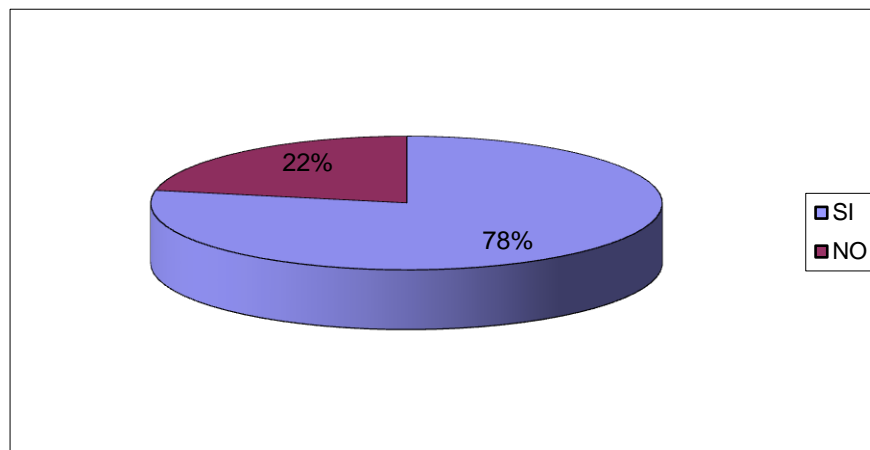
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	78%
NO	3	22%
TOTAL	14	100%

Cuadro N°7

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y Funcionarios

Elaboración; Miguel Barragán C

Grafico N°8



Análisis.- De la Pregunta N° 4 ¿Piensa usted que es necesario que todas las Instituciones Públicas tengan un Reglamento Interno?; 11 de los encuestados contestaron que si, y representan el 78%; y, 3 de los encuestados contestaron que no y representan el 22%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 78% de las personas encuestadas piensan que es necesario que todas las Instituciones Públicas tengan un Reglamento Interno; en tanto que el 22% manifiestan que no es necesario que todas las Instituciones Públicas tengan un Reglamento Interno. Por lo tanto la mayoría de personas piensan que es necesario que todas las Instituciones Públicas tengan un Reglamento Interno.

5.- ¿Tiene conocimiento usted acerca de lo que regula un Reglamento Interno?

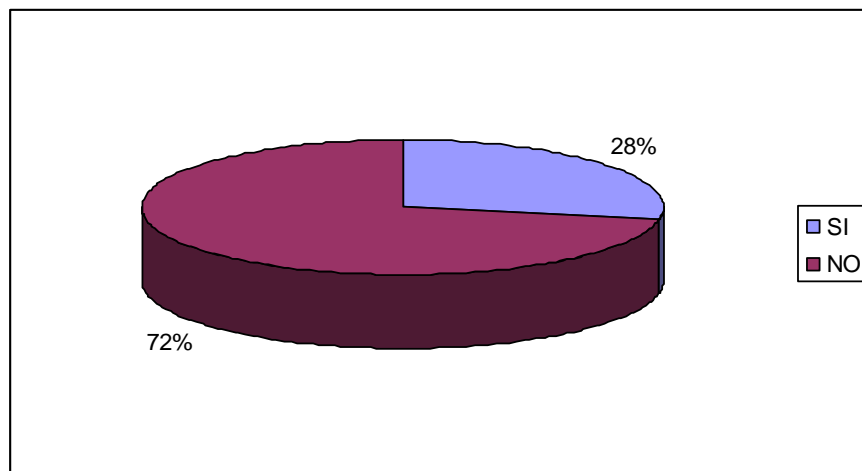
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	28%
NO	9	72%
TOTAL	14	100%

Cuadro N°8

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y Funcionarios.

Elaboración: Miguel Barragán C

Grafico N°9



Análisis.- De la Pregunta N° 5 ¿Tiene conocimiento usted acerca de lo que regula un Reglamento Interno?; 5 de los encuestados contestaron que si, y representan el 28 y, 9 de los encuestados contestaron que no y representan el 72%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 28% de las personas encuestadas manifiestan que tienen conocimiento acerca de lo que regula un Reglamento Interno; en tanto que el 72% manifiestan que no tienen conocimiento acerca de lo que regula un Reglamento Interno. Por lo tanto la mayoría de personas no tienen conocimiento acerca de lo que regula un Reglamento Interno.

6.- ¿Considera usted que con la adecuada aplicación de un Reglamento Interno mejoraría la atención al público?

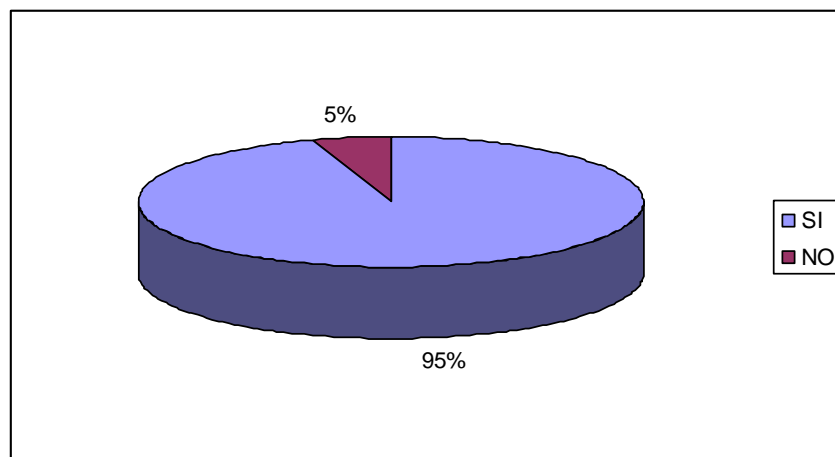
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	95%
NO	1	5%
TOTAL	14	100%

Cuadro N°9

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y Funcionarios

Elaboración: Miguel Barragán C

Grafico N°10



Análisis.- De la Pregunta N° 6 ¿Considera usted que con la adecuada aplicación de un Reglamento Interno mejoraría la atención al público?; 13 de los encuestados contestaron que si, y representan el 95 y, 1 de los encuestados contestaron que no y representan el 5%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 95% de las personas encuestadas manifiestan que con la adecuada aplicación de un Reglamento Interno mejoraría la atención al público; en tanto que el 5% manifiestan que con la adecuada aplicación de un Reglamento Interno no mejoraría la atención al público. Por lo tanto la mayoría de personas manifiestan que con la adecuada aplicación de un Reglamento Interno mejoraría la atención al público.

7.- ¿Considera usted que un Reglamento Interno regularía el actuar de los funcionarios de las dependencias públicas?

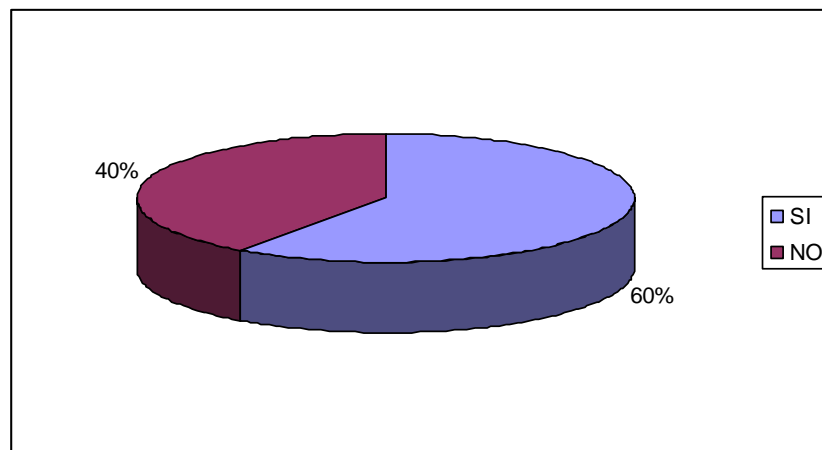
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	60%
NO	6	40%
TOTAL	14	100%

Cuadro N°10

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y Funcionarios

Elaboración: Miguel Barragán C

Grafico N°11



Análisis.- De la Pregunta N° 6 ¿Considera usted que un Reglamento Interno regularía el actuar de los funcionarios de las dependencias públicas?; 8 de los encuestados contestaron que si, y representan el 60 y, 6 de los encuestados contestaron que no y representan el 40%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 60% de las personas encuestadas manifiestan que un Reglamento Interno regularía el actuar de los funcionarios de las dependencias públicas; en tanto que el 40% manifiestan que un Reglamento Interno no regularía el actuar de los funcionarios de las dependencias públicas. Por lo tanto la mayoría de personas manifiestan que un Reglamento Interno regularía el actuar de los funcionarios de las dependencias públicas.

8.- ¿Considera usted que un empleado público que no cumple a cabalidad con su trabajo debe ser sancionado conforme un Reglamento Interno Institucional?

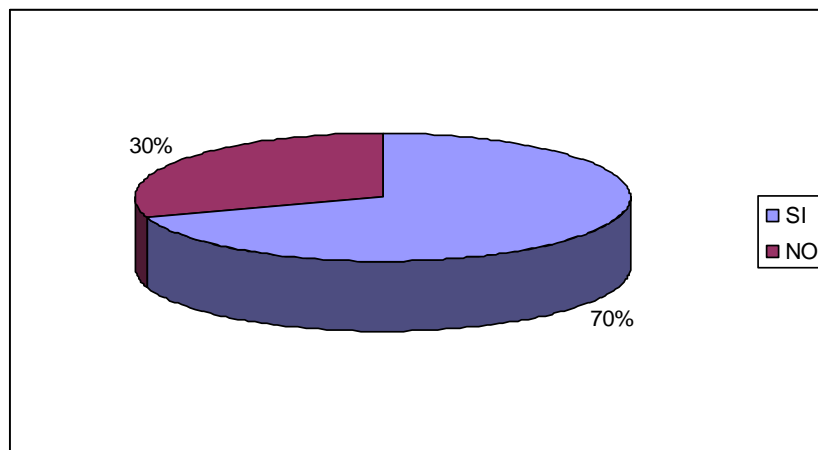
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	70%
NO	4	30%
TOTAL	14	100%

Cuadro N°11

Fuente: Usuarios de esta dependencia, Autoridades, y Funcionarios

Elaboración. Miguel Barragán C

Grafico N°12



Análisis.- De la Pregunta N° 6 ¿Considera usted que un empleado público que no cumple a cabalidad con su trabajo debe ser sancionado conforme un Reglamento Interno Institucional?; 10 de los encuestados contestaron que si, y representan el 70 y, 4 de los encuestados contestaron que no y representan el 30%.

Interpretación.- Como se desprende del análisis de resultados el 70% de las personas encuestadas manifiestan que un empleado público que no cumple a cabalidad con su trabajo debe ser sancionado conforme un Reglamento Interno Institucional; en tanto que el 30% manifiestan que un empleado público que no cumple a cabalidad con su trabajo debe ser sancionado conforme un Reglamento Interno Institucional. Por lo tanto la mayoría de personas manifiestan que un que un empleado público que no cumple a cabalidad con su trabajo debe ser sancionado conforme un Reglamento Interno Institucional.

ENTREVISTA

Entrevista N°1

OBJETIVO: Demostrar que la falta de una norma legal institucional limita el cumplimiento laboral y la atención al público

INSTRUCTIVO: Se solicita respetuosamente en forma clara y sincera las preguntas planteadas a continuación. La información brindada se utilizará estrictamente para los fines de esta investigación y se mantendrán en la más absoluta confidencialidad.

Nombre: William Gustavo Freire Freire

Cargo: Director Regional de Transparencia de gestión Regional-Ambato

Dirección: Sucre y Quito

1.- ¿Sabe usted lo que es un Reglamento Interno Institucional?

Es una norma jurídica a través del cual se norma y regula las funciones y las actuaciones de las personas que laboran dentro de determinadas Instituciones públicas.

Este está organizado de tal forma que cubran todas las necesidades propias de la Institución para lo cual es creado.

2.- ¿Por qué cree usted que es importante la existencia de un Reglamento Interno Institucional?

Porque la ley al ser general no puede establecer las necesidades propias de cada Institución, de ahí radica la importancia de un Reglamento Interno Institucional, a fin de que con su adecuada aplicación se logre cubrir tales requerimientos.

3.- ¿Por qué esta Dirección Regional no cuenta con un Reglamento Interno?

A nivel general y global esta Dirección Regional está regida por el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, pero que a su vez no es suficiente ya que, debido a que es una institución nueva no ha habido el tiempo

necesario para que los encargados de hacerlo puedan crear uno, que gran falta hace.

4.- ¿En potestad de quien esta crear un Reglamento Interno?

Debido a la falta de organización y al exceso de trabajo las autoridades y personas encargadas para hacerlo, no han podido realizar esta gestión, pero creo que todas las instituciones del sector publico deben contar con un reglamento a fin de que regule el actuar de sus empleados, creo que lógicamente los encargados de crear este cuerpo legal seria el personal de los departamentos jurídicos y abogados de la Institución.

Análisis de la Entrevista

Análisis del entrevistado en la Primera pregunta

De lo manifestado por la persona encuestada esto es a la única autoridad de la Dirección Regional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato, tenemos que considera que un Reglamento Interno regula el actuar de los funcionarios y trabajadores de las Instituciones del Sector Público, y además es un instrumento que ayuda para satisfacer las necesidades de la Institución.

Se desprende de este análisis que es indispensable la existencia de un Reglamento Interno Institucional ya que este mediante sus disposiciones controla y regula la actuación de las personas que laboran en las dependencias públicas.

Análisis del entrevistado en la Segunda pregunta

El directivo entrevistado al preguntarle que porque es importante un Reglamento Interno Institucional, manifestó que he ahí las falencias de la Ley puesto que la ley es de carácter general y que por la misma razón esta no puede determinar las necesidades propias de cada Institución, ahí radica la importancia de una normativa interna, misma que tenga como fin satisfacer necesidades.

Se desprende de este análisis que es indispensable que cada Institución cuente con un Reglamento Interno Institucional, que es indispensable para satisfacer las necesidades propias de cada Institución.

Análisis del entrevistado en la Tercera pregunta

El directivo entrevistado al preguntarle sobre esto supo manifestar que si está regido por una norma suprema superior pero únicamente a nivel global y general, y que es necesario que esta Institución cuente con un Reglamento Interno.

Se desprende de este análisis que una norma de carácter general, no especifica que es lo que tiene que hacer cada funcionario de cada Institución y a que se sujetarían en caso de incumplimiento de estas disposiciones, y que es indispensable que todos los miembros de la misma tengan conocimiento de lo que pueden y no pueden hacer.

Análisis del entrevistado en la Cuarta pregunta

En cuanto a la cuarta pregunta el entrevistado manifiesta que es potestad de los miembros de los departamentos Jurídicos y Abogados de las diferentes Instituciones los competentes para crear esta norma legal.

Se desprende que las únicas personas indicadas para crear un Reglamento Interno son personas que conozcan de Derecho y de Leyes en este caso los Abogados de las Instituciones.

ANALISIS GENERAL Y COMPROBACION DE RESULTADOS

Al tratarse de una investigación cualitativa en donde los actores son seres Humanos, el análisis y comprobación de resultados se lo hace cuanti-cualitativamente aprovechando de las encuestas con frecuencias y porcentajes; la entrevista con la debida interpretación privilegiando el análisis cualitativo de fenómenos sociales para contrastarlos con las preguntas directrices de investigación.

Comprobación del Problema de Investigación

Verificación de Hipótesis

El vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato limita el cumplimiento laboral y la atención al público.

Una vez realizadas las investigaciones pertinentes, se comprobó el problema de investigación por tanto en las encuestas como en la entrevista el mayor porcentaje se inclina en que la gente desconoce en la gran mayoría de lo que es un Reglamento Interno, y para qué sirve, pues se considera que la carencia de una normativa jurídica interna si limita el cumplimiento laboral y la atención al cliente, puesto que al no existir un cuerpo legal interno que rijan y regula el actuar de los empleados de dicha institución estos no cumplen a cabalidad con su trabajo, y peor aun tratan de enmendar los problemas causados.

De esta forma vulnerando derechos establecidos en nuestra Constitución de la República del Ecuador y demás leyes propias de nuestro territorio.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
CONCLUSIONES.

1.- El Reglamento Interno, una norma jurídica que regula el actuar de los funcionarios que laboran dentro de la Institución para el cual fue creado, ahora bien se debe tener en cuenta que a su vez todas las instituciones del sector publico deben contar con una Normativa Interna propia de cada una de ellas a fin de que puedan brindar una adecuada atención.

2.- Existe un desconocimiento de lo qué es un Reglamento Interno Institucional y de qué se trata o qué regula, puesto que a estas normativas no se les da la importancia que ameritan y además debido a la falta de información o comunicación de las autoridades y demás funcionarios de las Instituciones Públicas, no se cumple con lo establecido en estas normativas.

3.- Cabe mencionar que es importante que se dé a conocer las Normativas Legales existentes para cada Entidad Pública, a sus empleados a fin de que estos tengan conocimiento y se rijan expresamente a lo que dicen estas disposiciones legales.

RECOMENDACIONES.

1.- La creación de un Reglamento Interno, ya que de esta manera se lograría que la atención en las Instituciones Públicas sea eficiente a fin de satisfacer las necesidades primordiales de la colectividad y a su vez que cada funcionario público se rija a más de lo establecido en Leyes Generales también por su propio Reglamento.

2.- Es indispensable que todas las Instituciones del Estado cuenten con una Normativa legal Institucional, puesto que el mismo mejoraría el actuar de los empleados de la misma y mejoraría notablemente la atención al público, sin retrasos ni pasatiempos y lo más importante la agilidad que amerita los tramites que realizan en estas dependencias.

3.- Se dé a conocer a cada uno de los funcionarios públicos las sanciones establecidas en caso de incumplimiento con sus deberes y obligaciones, es decir que es lo que pueden hacer y qué es lo que se les prohíbe.

4.- Es importante informar a la colectividad y usuarios de los Servicios Públicos acerca de los derechos que les asiste en caso de no recibir una adecuada atención y ante quien pueden hacer valer sus derechos.

5.- Que aquellas Entidades Públicas que no cuenten con un Reglamento Interno, pongan énfasis en crear o desarrollar uno a fin de que tanto la sociedad como las Entidades Públicas puedan vivir en completa armonía.

CAPITULO VI

PROPUESTA

TEMA: CREACION DE UN REGLAMENTO INTERNO INSTITUCIONAL PARA LA SECRETARIA NACIONAL DE TRANSAPARENCIA DE GESTION REGIONAL-AMBATO.

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre del Investigador:

Luis Miguel Barragán Camino

Teléfono:

032847439

Domicilio:

Av. Quiz-Quiz y Cañarís

Tiempo de Ejecución:

Seis Meses

Beneficiarios:

Usuarios de esta Dependencia

Financiamiento:

El financiamiento de la investigación corresponderá en su totalidad al investigador.

ANTECEDENTES

Cada vez es mayor el número de personas que acuden a las Instituciones Públicas en busca de trámites de carácter administrativo o de otra índole, mismos que deben ser atendidas conforme lo establece la Constitución de la República y demás Leyes, conforme los principios que esta estipula y entre los más importantes está el de Celeridad, que a su vez no se cumple debido al retraso en el despacho de trámites, o porque no hay personal suficiente que ayude con el despacho de los mismos. Todo esto acarea inconformidad entre los usuarios de estas dependencias que tienen que esperar que sus requerimientos sean cumplidos

cuando los empleados públicos de las mismas lo crean conveniente, ahora bien cada usuario de estas dependencias tiene todo el derecho de hacer prevalecer sus reclamos ante la autoridad competente, pero a su vez lo que ellos desconocen es que cada entidad pública tiene una norma jurídica interna que debe ser cumplida a cabalidad y que la misma regula el actuar de los funcionarios de sus dependencias.

El Reglamento Interno es la norma jurídica que regula el desempeño de los funcionarios de la Institución para el cual fue creado, por el mismo hecho todos los empleados de la misma están en la obligación de acatarlo en el supuesto caso de que un funcionario público incumpla con disposiciones previamente establecidas este a su vez debe ser sancionado en conjunto tanto por las leyes jerárquicas superiores así también como por un Reglamento Interno previamente establecido para dicha Institución

JUSTIFICACION

La propuesta permitirá en primer lugar satisfacer a cabalidad con las necesidades de la sociedad de una manera rápida y eficiente, a fin de los usuarios y beneficiarios de esta dependencia pública se sientan a gusto y conformes con la atención que reciben de esta y así evitar malos entendidos e inconformidades por parte de la ciudadanía que es el eje fundamental del territorio nacional. Con la aplicación de esta propuesta se pretende también regular de una manera directa el actuar de las funcionarios públicos que laboran en esta dependencia del Estado a fin de que cumplan a cabalidad con su trabajo y mejoren su actuar es decir se rijan estrictamente a lo que dispone la ley y el Reglamento previamente propuesto.

Con la aplicación de esta propuesta se pretende cubrir y agilizar el trámite de las denuncias que se presenten en esta dependencia pública, a fin de que los denunciados reciban las sanciones correspondientes

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Crear un Reglamento Interno para La Dirección Regional de Transparencia de Gestión Regional- Ambato, para brindar una adecuada atención al público.

Objetivos Específicos:

- Identificar las necesidades reglamentarias en el trabajo de la Dirección Regional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato.
- Mejorar la calidad de trabajo de los funcionarios de esta Dependencia Publica.
- Brindar la agilidad necesaria en el despacho de las denuncia.

ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Político.

El Reglamento Interno en esta dependencia publica mejoraría notablemente la atención al público y el despacho de las causas se lo haría de una manera más eficiente, y por ende disminuiría el malestar en los usuarios de esta Institución, de esta manera cumpliendo a cabalidad con las obligaciones y deberes del Estado y entre el primordial está el de satisfacer las necesidades colectivas de la sociedad.

Social.

Esta propuesta está dirigida de manera específica a los usuarios y empleados de esta dependencia pública, puesto que al crearse un Reglamento Interno para la Dirección Regional de Transparencia de Gestión-Ambato se brindaría una adecuada atención al público y mejoraría el cumplimiento laboral de los empleados de esta dependencia, a fin de lograr de que exista una completa armonía entre usuarios y empleados.

Económico.

Es dable su aplicación debido a que no se necesita excesiva inversión, únicamente crear una Normativa Legal Interna conforme las necesidades de la Institución, los mismos asesores jurídicos de la misma están en la total capacidad de hacerlo.

Genero

La presente propuesta va dirigida a los/as usuarios y funcionarios públicos de esta dependencia conforme lo estipula Constitución de la República del Ecuador en su Art.- 227 manifiesta que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Fundamentación

MODELO DE REGLAMENTO INTERNO

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

MISION Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCION

Artículo 1: DE LA MISIÓN.- El nombre legal de esta Institución es Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional – Ambato, la cual fue creada por Decreto Ejecutivo N°1511, publicado en el Registro Oficial N°498 del 31 de Diciembre de 2008, es una entidad dotada de personería jurídica de derecho público, adscrita a la Presidencia de la República, pero con gestión desconcentrada, y con ámbito de acción nacional.

Esta Institución tiene como misión representar a la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, en esta región, encargándose de ejecutar las operaciones delegadas y coordinar y supervisar la ejecución de las políticas de transparencia de gestión y lucha contra la corrupción en la administración pública central e institucional, impulsando estrategias y mecanismos que garanticen bienes y servicios a los ciudadanos con principios de calidad y transparencia.

Artículo 2: DE LOS OBJETIVOS.- Son objetivos de la Institución:

1. Promover una administración gubernamental transparente que coadyuve al fortalecimiento de las Instituciones a través de un sistema integral de control de la Corrupción,
2. Investigar y denunciar los actos de corrupción cometidos en la Administración Pública Central e Institucional, inclusive en las determinadas autónomas integradas por las antes mencionadas administraciones, y de aquellas en las que las referidas administraciones sean accionistas o socias, y poner en conocimiento del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el resultado de las investigaciones,
3. Fortalecer la coordinación y cooperación entre las instituciones de gobierno, organismos de control, entidades judiciales y todos aquellos involucrados en la investigación juzgamiento y sanción de los actos de corrupción en su ámbito de acción,
4. Generar instrumentos y manuales operativos para la implantación de los mecanismos de participación previstos en la Constitución y en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública,
5. Coordinar los mecanismos de rendición de cuentas de las Instituciones y Entidades de su ámbito de acción.

Artículo 3.- DE LA VISION.- Esta Institución tiene como Visión ser la entidad referente y líder en el fomento e incentivo de la Transparencia de Gestión, la

práctica de principios éticos en la administración pública central e institucional, a través de la prevención, recepción e investigación de denuncias para combatir la corrupción y la impunidad.

CAPITULO II

OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

Artículo 4.- DEL OBJETIVO DEL REGLAMENTO INTERNO.- Organizar el funcionamiento Institucional y administrativo de la Dirección Regional de Transparencia de Gestión Regional -Ambato; así como las actividades, que realicen los funcionarios de esta dependencia dentro de la Entidad.

Artículo 5.- DEL CAMPO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO.- Todo aquel que acepte desempeñar un cargo en la Dirección Regional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato, sea por nombramiento o por contratación quedara sujeto al cumplimiento de las disposiciones y procedimientos establecidos en este Reglamento Interno.

TITULO II

CAPITULO I

DE LA ORGANIZACION

Artículo 6.- DE LA ORGANIZACIÓN.- Para el logro de sus fines y objetivos la Dirección Regional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato contará con la siguiente estructura organizativa:

- I. Director Técnico de Área;
- II. Asesores Jurídicos;
- III. Secretaria
- IV. Chofer
- V. Asistente de servicio.

Artículo 7.- DEL DIRECTOR TECNICO DE AREA.- El Director Técnico de Área es la máxima autoridad dentro de la Dirección Regional, será nombrado por el Secretario Nacional.

Artículo 8.- DE SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.- Entre las principales funciones y atribuciones del Director Técnico de Área están:

1. Representar a la Dirección ante organismos seccionales y demás autoridades de la Región, previa autorización del Secretario Nacional.
2. Desempeñar las funciones de dirección, coordinación y supervisión propias del cargo.
3. Será el responsable directo ante el Secretario Nacional de Transparencia de Gestión.
4. Informar al Secretario Nacional de Transparencia oportunamente las acciones emprendidas por la Regional a su cargo.
5. Llevar el control del movimiento y actividades de su personal.
6. Llevar el control del material y equipo entregado a su Dirección Regional
7. Contribuir en las actividades técnicas administrativas que deba desarrollar el personal de la Dirección Regional a su cargo
8. Realizar las coordinaciones necesarias para la vista del Secretario Nacional en las actividades que deba desarrollar en su zona de jurisdicción.
9. Monitorear la seguridad de los sistemas de información de la Regional a su cargo.
10. Recopilar información referente a corrupción establecidas en su Regional.
11. Coordinar con las autoridades de su jurisdicción para la obtención de elementos de convicción.
12. Presentar el plan de acción específico para la región.
13. Las demás que le asigne el Secretario Nacional de Transparencia de Gestión.

Artículo 8.- DE LOS ASESORES JURIDICOS.- Los asesores jurídicos de cada Dirección Regional conformaran el departamento jurídico de la misma, para lo cual deberán ser profesionales en derecho o materias afines,

Artículo 9.- Los Asesores Jurídicos ingresarán a formar parte de esta Dependencia Pública previo concurso de oposición y merecimientos.

Artículo 10.- DE SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.- Son funciones y atribuciones de los asesores Jurídicos:

1. Representar al departamento Jurídico de que se encuentran a cargo.
2. Calificar las denuncias.
3. Dar el trámite oportuno de las denuncias que les asigne el Director Técnico de Área, o de aquellas que llegaren a tener conocimiento, previa calificación de las mismas.
4. Receptar Versiones.
5. Emitir Oficios.
6. Emitir Informes Técnicos-Legales Parciales y/o concluyentes.
7. Asistir a Instituciones Públicas en calidad de Observadores.
8. Analizar la información documental que reciben de otras Entidades Públicas.
9. Asistir a Audiencias.
10. Formular denuncias y presentarlas ante la Fiscalía.
11. Investigar de Oficio los posibles actos de Corrupción.
12. Patrocinar Administrativa y judicialmente las causas en las que intervenga la Dirección Regional.
13. Asesoramiento Legal.
14. Realizar un Informe de sus actividades laborales y remitirlo a la autoridad competente.

Artículo 11.-DE LA SECRETARÍA.- La secretaria está representada por la secretaría que es la parte administrativa de la Dirección.

Artículo 12.- La secretaria será nombrada previo concurso de oposición y merecimientos.

Artículo 13.- DE SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.- Son funciones y atribuciones de la secretaria:

1. Receptar las denuncias que se presenten en la Dirección Regional por medio de la Secretaria.
2. Asignar un número a las denuncias
3. Llevar un registro único de las denuncias que se presenten trimestralmente.
4. Remitir el registro de denuncias al Director Técnico de Área.
5. Llevar el registro de ingresos y egresos económicos.
6. Manejo de la información documental de la Institución.
7. Realizar un Informe de sus actividades laborales y remitirlo a la autoridad competente

Artículo 14.- DEL CHOFER.- El chofer será el encargado del manejo y conducción del vehículo de la Institución.

Artículo 15.- El chofer será nombrado previo concurso de oposición y merecimientos.

Artículo 16.- DE SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.- Entre las principales funciones y atribuciones del chofer están:

1. Cuidar y mantener en buen estado el vehículo a su cargo.
2. Realizar chequeos mecánicos en el vehículo cuando este lo requiera.
3. Conducir con responsabilidad el vehículo.
4. Conducir el vehículo en recorridos cuando el Director Regional así lo requiera.
5. Llevar una guía de recorridos realizados y remitirlos a la autoridad competente.
6. Trazar las rutas de recorridos que se van a realizar antes de lo establecido.
7. Ponerse a disposición del Director Regional y demás Autoridades cuando estos así lo dispongan.
8. Dejar los oficios que la Dirección emita en el lugar que así lo determine.
9. Pagar cuentas de Servicios.
10. Realizar un Informe de sus actividades laborales y remitirlo a la autoridad competente.

Artículo 17.- DEL ASISTENTE DE SERVICIO.- Es la persona encargada de la limpieza y aseo de la Institución.

Artículo 18.- Las personas que forman parte del personal de servicio no están consideradas como servidores públicos, sino más bien como trabajadores, por esta razón este personal está sujeto al Código de Trabajo o a su vez se les podrá suscribir contratos de servicios temporales.

Artículo 19.- DE SUS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.- Entre las principales funciones y atribuciones del personal de servicio están:

1. Mantener limpia esta Dependencia Pública.
2. Utilizar los materiales adecuados para la realización de su trabajo.
3. Acudir a cumplir con su trabajo en los días indicados para hacerlo.

CAPITULO II

DE LAS RELACIONES ENTRE EL DIRECTOR TECNICO DE AREA Y EMPLEADOS DE LA INSTITUCION

Artículo 20.- En este caso el Superior Jerárquico de la Dirección Regional es el Director Técnico de Área, éste deberá tratar a sus subalternos con respeto y consideración, y lo propio harán sus subalternos con su superior.

Artículo 21.- DEL USO DEL CARNET DE IDENTIFICACION.- El carnet de identificación es de uso obligatorio para todos los servidores de esta Institución, el que debe llevarse en un lugar visible, en ningún caso el portador de este carnet podrá utilizar el mismo en actividades diferentes a las de su trabajo o fuera de la dependencia.

TITULO III

CAPITULO I

DEL EQUIPO Y MATERIALES DE LA INSTITUCION Y SU USO

Artículo 22.- DEL CUIDADO DE LOS MUEBLES DE OFICINA.- Los servidores de esta Institución deberán tomar las precauciones necesarias a fin de evitar el deterioro o destrucción de los muebles de oficina. El pago de los daños que sufran los muebles de oficina, correrán por cuenta del empleado si se comprueba plenamente su responsabilidad por negligencia o culpa.

Artículo 23.- DEL USO DE LA PAPELERIA.- Para la correspondencia oficial se deberá usar los sobres y papelería membretadas, los servidores de esta dependencia no podrán utilizar esta papelería para fines distintos que no sean los de su trabajo.

Artículo 24.- DEL USO DEL TELEFONO.- El uso del teléfono queda restringido únicamente para llamadas oficiales.

Artículo 25.- DEL USO DEL VEHICULO OFICIAL DE LA INSTITUCION.- El vehículo de la Institución solamente será utilizado durante la jornada laboral de la misma.

Cuando sea necesario que el vehículo circule fuera de las jornadas diarias de trabajo se requerirá una autorización expresa del Secretario Nacional.

Artículo 26.- DE LOS QUE PUEDEN CONDUCIR EL VEHICULO.- El vehículo solo puede ser conducido por el chofer oficial de la Institución, o a su vez por los demás funcionarios de la misma, previa autorización expresa de la máxima autoridad y con la licencia apropiada para conducir.

Artículo 27.- DE LAS PERSONAS QUE PUEDEN SER TRANSPORTADAS.- Únicamente podrán ser transportados los servidores de esta Institución, es decir

es meramente de uso oficial, por lo tanto queda prohibido transportar a personas o bienes ajenos a la misma.

Artículo 28.- DEL DERECHO A VIATICOS.-Los servidores que viajen a otros lugares o ciudades por cuestiones de trabajo, esto sea utilizando el vehículo oficial u otro medio de transporte, tendrán derecho al pago de viáticos de acuerdo con lo que establece la tabla para el pago de los mismos, previa justificación con facturas, notas de venta, o recibos de gastos.

CAPITULO II

CONFIDENCIALIDAD, SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y SERVICIOS

Artículo 29.- DE LA CONFIDENCIALIDAD.- Será considerada confidencial la información, informes y más documentos que reposen en el archivo que sean resultado de las investigaciones, esto hasta que su divulgación sea autorizada por la autoridad competente.

Artículo 30.- DE LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS.- Toda persona ajena a la Institución tiene derecho a obtener copias de los expedientes o de cualquier otro documento que reposan en el archivo, estos a su vez se concederán previa solicitud escrita dirigida al Director Técnico de Área y serán entregadas por medio de la secretaría.

Artículo 31.- DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS.- Todo servidor de esta Institución será responsable de brindar los servicios que los usuarios requieran, y que según su cargo le corresponde, este a su vez deberá velar por la total satisfacción y conformidad de las personas que acceden a requerir los servicios en esta dependencia.

TITULO IV

CAPITULO I

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Artículo 32.- DEL HORARIO DE TRABAJO.- Los servidores públicos de esta Institución deberán trabajar no menos de cuarenta horas semanales, por los cinco días laborables establecidos por la ley.

Artículo 33.- DEL HORARIO DE ENTRADA.- Todo servidor de esta Institución deberá iniciar sus labores diarias dentro del horario establecido para hacerlo esto a las 8H30 am.

Artículo 34.- DEL HORARIO DE ALMUERZO.- Esta Institución dispondrá para almorzar de 30 minutos, esto es de 13H30pm a 14H30pm.

El Director Técnico de Área tendrá la responsabilidad de velar que los servidores cumplan con el horario establecido de una manera escalonada a fin de que no se interrumpa el servicio al público durante el mismo.

Artículo 35.- DEL HORARIO DE SALIDA.- Todo servidor de esta Institución deberá cesar sus labores diarias dentro del horario establecido esto a las 5H00 pm.

Artículo 36.- DEL REGISTRO DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD.- Todos los funcionarios públicos de esta dependencia, están en la obligación de registrar tanto su hora de entrada como su hora de salida. Para ello contara con una tarjeta de registro o cualquier medio que se adopte para este fin.

Artículo 37.- DE LA OMISION DE REGISTRAR LA ENTRADA O SALIDA DEL AREA DE TRABAJO.- El funcionario público que omita u olvide registrar su entrada o salida tendrá que justificar esta falta, de no hacerlo incurriría en una

falta administrativa, y de ser justificada el inmediato superior registrara la hora omitida y enmendara la acción.

Artículo 38.- DEL ABANDONO DEL PUESTO DE TRABAJO ANTES DE LA HORA ESTABLECIDA.- El funcionario público que abandone su puesto de trabajo antes de la hora indicada para hacerlo, sin previa autorización su inmediato superior, incurrirá en una falta administrativa.

CAPITULO II DE LAS TARDANZAS

Artículo 39.- DE LAS TARDANZAS.- Se considera tardanza cuando un funcionario público llega a su lugar de trabajo después de la hora de entrada establecida para hacerlo.

Artículo 40.- DE LAS TARDANZAS JUSTIFICADAS.- Los funcionarios públicos que incurrieran en esta falta ya sea por caso fortuito o fuerza mayor e inclusive por atención médica deberán justificar la misma ante su inmediato superior.

CAPITULO III DE LAS AUSENCIAS

Artículo 41.- DE LAS AUSENCIAS.- Se considera ausencia cuando un funcionario público no comparece a laborar en su puesto de trabajo, esta puede ser justificada e injustificada.

Artículo 42.- DE LAS AUSENCIAS JUSTIFICADAS.- Los funcionarios públicos de esta dependencia podrán ausentarse de su lugar de trabajo por un tiempo determinado y previo la autorización correspondiente ya sea por permisos, licencias, separación del cargo o vacaciones.

Artículo 43.- DE LAS AUSENCIAS INJUSTIFICADAS.- Se entiende por ausencia injustificada cuando un funcionario se ausenta de su puesto de trabajo sin la debida autorización por más de 3 días, incurrirá en falta administrativa que incluso podría ser removido de su cargo previo Sumario Administrativo.

CAPITULO IV

DE LAS AUSENCIAS JUSTIFICADAS POR PERMISOS

Artículo 44.- DE LAS AUSENCIAS JUSTIFICADAS POR PERMISOS.-Los servidores públicos de esta dependencia podrán ausentarse por permisos conforme las disposiciones establecidas en la LOSCCA y su Reglamento esto es:

- a) Enfermedad del Servidor Público hasta por 15 días.
- b) Duelo por muerte del padre, madre, hermanos, hijos, cónyuges hasta por (5) días
- c) Duelo por muerte de abuelos, nietos, suegros, yernos, nueras hasta por (3) días
- d) Matrimonio hasta por una sola vez (4) días
- e) Nacimiento de un hijo de un servidor (4) días
- f) Asuntos personales como: enfermedades de parientes cercanos, estudios etc., hasta por (3) días laborables

Artículo 45.- DE LOS PERMISOS IMPUTABLES A VACACIONES.-Los permisos concedidos fuera de los casos establecidos, no podrán exceder de quince días dentro de un año de servicios y serán imputables a las vacaciones del servidor.

CAPITULO V

DE LAS AUSENCIAS JUSTIFICADAS POR LICENCIAS

Artículo 46.-LICENCIAS CON REMUNERACION.- Todo servidor público tendrá derecho a gozar de licencia con remuneración:

- a) Por enfermedad, hasta por sesenta días cada año;
- b) Por maternidad, durante dos semanas anteriores y diez posteriores al parto, las

- c) mismas que podrán ser acumulables.
- d) Por calamidad doméstica hasta por ocho días
- e) Los siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes del servidor.
- f) Para efectuar estudios regulares de postgrados, reuniones, conferencias, pasantías y visitas de observación en el exterior.

Artículo 47.- Se concederá licencias por enfermedad siempre y cuando el servidor la justifique dentro del término de tres días de haberse producido, mediante la certificación conferida o validada por un facultativo del servicio médico del IESS. En los lugares en los que no se dispone de este servicio, bastará el certificado emitido por un médico de un establecimiento de Salud Pública; para el evento de que no existiere tales servicios, se justificará con el certificado extendido por un facultativo de la localidad que en todo caso deberá ser validado por el IESS, contando para el efecto con un término de hasta ocho días.

Artículo 48.- LICENCIAS SIN REMUNERACIÓN.- Se podrá conceder licencia sin remuneración a los servidores públicos, en los siguientes casos:

- a) Para asumir un cargo de libre nombramiento y remoción
- b) Para efectuar estudios regulares de postgrado en Instituciones de educación superior, hasta por un período de dos años,
- c) Para cumplir con el Servicio Militar Obligatorio.
- d) Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de conformidad con la Ley, de algún ciudadano elegido por votación popular, si corresponde.
- e) Para participar como candidato de elección popular

Artículo 49.- DE LAS LICENCIAS ESPECIALES.- El servidor público tiene derecho a licencia especial por:

- a) Riesgo Profesional
- b) Enfermedad Profesional
- c) Gravidéz

Artículo 50.-SUSPENSIÓN DE LICENCIAS.- Por ningún concepto las licencias con o sin remuneraciones concedidas a favor de un servidor público, podrán ser suspendidas ni declaradas concluidas antes del tiempo para el que se concedieron, sin el consentimiento del servidor.

Artículo 51.- DE LA REINCORPORACION.-Al vencimiento o culminación de cualquiera de las licencias el servidor público está en la obligación de reintegrarse al ejercicio de sus funciones al día siguiente del vencimiento, de no poderlo hacer deberá justificar su ausencia.

Artículo 52.- RENUNCIA A LAS LICENCIAS.-En cualquier momento un servidor público puede renunciar a su derecho de licencias previa notificación escrita a su superior.

Artículo 53.- SOLICITUD DE LICENCIA.- La solicitud estará dirigida al Director Técnico mismo que remitirá a la máxima autoridad y este a su vez resolverá, el servidor público no podrá abandonar su lugar de trabajo mientras no se le autorice.

CAPITULO VI DE LAS VACACIONES

Artículo 54.- VACACIONES ANUALES.- El servidor público tendrá derecho a vacaciones desde el primer día que ingreso a la Institución.

Artículo 55.- TIEMPO.- El servidor público disfrutará de treinta días de vacaciones anuales, siempre que hubiese trabajado once meses continuos en la misma institución o empresa. No se considerará como tiempo de servicio para la concesión de vacaciones el correspondiente al ejercicio de licencia sin remuneración.

Artículo 56.- FIJACIÓN DEL PERÍODO DE VACACIONES.- El periodo de vacaciones de los servidores de esta Institución será determinado en el calendario

que para el efecto formularán sus jerárquicos superiores, ello se hará tomando en cuenta la fecha de ingreso y el plan anual de actividades de la Institución a la que pertenece el servidor.

Artículo 57.- CONCESIÓN DE VACACIONES.- Las vacaciones se concederán en la fecha prevista en el calendario y únicamente previa solicitud a la autoridad competente, con 15 días de anticipación, sólo por razones de servicio y de común acuerdo con el servidor, podrá suspenderlas y diferirlas para otra fecha dentro del mismo período.

El servidor hará uso de vacaciones, obligatoriamente, en períodos de al menos quince días, de manera ininterrumpida, por cada año.

Artículo 58.- LIQUIDACIÓN DE VACACIONES POR CESACIÓN DE FUNCIONES.- El Servidor que no haya gozado de las vacaciones a las que tiene derecho por cesación de funciones de regirá a lo establecido en la LOSCCA y su Reglamento.

TITULO V

CAPITULO I

DEL RETIRO DE ESTA DIRECCION REGIONAL Y DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

Artículo 59.- LA CESACIÓN DE FUNCIONES constituye la terminación definitiva de la relación laboral de los servidores públicos con las instituciones, y empresas del Estado y se produce exclusivamente en los casos señalados por la LOSCCA.

Artículo 60.- Los Servidores Públicos de esta Dirección Regional cesaran definitivamente sus funciones por las siguientes causas:

Artículo 61.- POR RENUNCIA VOLUNTARIA.- El servidor público de esta Institución que voluntariamente desee separarse del ejercicio de su puesto, deberá comunicar su decisión por lo menos con quince días de anticipación, luego de lo cual la presentará por escrito ante la autoridad superior.

Artículo 62.- POR INCAPACIDAD ABSOLUTA Y PERMANENTE.- Cesaran de sus funciones cuando por causa o desempeño de su trabajo hayan sido objeto de accidentes de trabajo y afines.

Artículo 63.- POR SUPRESIÓN DE PUESTOS.- Los servidores de esta dependencia dejarán de laborar en esta Regional cuando se elimina o suprime un puesto y consecuentemente su partida presupuestaria.

Artículo 64.- POR PÉRDIDA DE LOS DERECHOS DE CIUDADANÍA DECLARADA JUDICIALMENTE EN PROVIDENCIA EJECUTORIADA.- Cesaran por haber sido declarados Insolventes en cualquier Juzgado de la República.

Artículo 65.- POR REMOCIÓN.- Cesaran en sus funciones aquellos servidores que sean de libre remoción y sean destinados a prestar servicios en otras entidades públicas.

Artículo 66.- POR MUERTE.- Cuando por muerte o caso fortuito falleciere el servidor público de esta Institución se le concederá su último mes de sueldo y más beneficios a el beneficiario que el haya designado.

Artículo 67.- POR DESTITUCION.- La destitución de los servidores de esta dependencia se dará por la incidencia reiterada en el incumplimiento de deberes y obligaciones que estipule la LOSCCA y demás leyes afines.

Artículo 68.- POR CONCLUSIÓN DEL PERIODO FIJO DE DESIGNACIÓN.- Los servidores de esta dependencia cesaran sus funciones cuando se ha cumplido con el tiempo estipulado en el contrato.

Artículo 69.-POR JUBILACION.- Podrán cesar en sus funciones los servidores de esta dependencia cuando voluntariamente se acojan al programa de jubilación voluntaria, patronal o por invalidez.

TITULO VI
DEBERES DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES
PUBLICOS

CAPITULO I
LOS DEBERES

Artículo 70.- Son deberes de los servidores públicos en general los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política de la República, las leyes,
- b) Reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley.
- c) Desempeñar personalmente, las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia y con la diligencia que emplean generalmente en la administración de su propias actividades, cumpliendo las disposiciones reglamentarias de su dependencia.
- d) Cumplir, de manera obligatoria, la semana de trabajo de cuarenta horas, con una
- e) jornada normal de ocho horas diarias y con descanso de los sábados y domingos. Todos los servidores públicos cumplirán este horario a tiempo completo, excepto casos calificados, de profesionales o asesores técnicos que deban prestar servicios en jornadas parciales
- f) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. Se negará por escrito a acatar órdenes superiores cuando éstas estén afectadas de ilegalidad o inmoralidad.
- g) Mantener dignidad en el desempeño de su puesto y en su vida pública y privada, de tal manera que no ofendan al orden y a la moral y o menoscaben el prestigio de la institución a la que pertenecen.

- h)** Velar por la economía del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la Ley y las normas secundarias.
- i)** Observar en forma permanente, en sus relaciones con el público, motivadas por el ejercicio del puesto, toda la consideración y cortesía debidas.
- j)** Elevar a conocimiento de su inmediato superior, los hechos que puedan causar daño a la administración.

CAPITULO II

LOS DERECHOS

Artículo 71.- Son derechos de los servidores públicos los siguientes:

- a)** Gozar de estabilidad en su puesto, luego del período de prueba, salvo lo dispuesto en esta ley
- a)** Percibir una remuneración justa que será proporcional a su función, eficiencia y responsabilidad. Los derechos que por este concepto correspondan al servidor, son imprescriptibles.
- b)** Gozar de prestaciones legales y de jubilación cuando corresponda de acuerdo con la ley.
- c)** Ser restituidos a sus puestos cuando terminaren el servicio militar obligatorio; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas.
- d)** Recibir indemnización por eliminación y/o supresión de puestos o partidas, por el monto que se fije de conformidad con esta Ley.
- e)** Asociarse y designar sus directivas. En el ejercicio de este derecho, prohíbase toda restricción o coerción que no sea la prevista en la Constitución Política de la República la Ley.
- f)** Disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses, por lo menos, de servicio continuo; derecho que no podrá ser compensado en dinero, salvo en el caso de cesación de funciones, en que se

liquidarán las vacaciones no gozadas conforme al valor percibido o que debió percibir por su última vacación.

- g) Ser restituidos a sus puestos en el término de cinco días posteriores a la ejecutoría de la sentencia en caso de que el Tribunal competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido y recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones con los respectivos intereses que dejó de percibir en el tiempo que duró el proceso legal respectivo.
- h) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra la LOSCCA.
- i) Recibir un tratamiento preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública de la que hubiere renunciado para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada.
- k) Los demás que establezca la ley.

CAPITULO III DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 72.- Son prohibiciones de los Servidores Públicos las siguientes:

- a) Abandonar injustificadamente el trabajo.
- b) Ejercer otros cargos o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores oficiales, excepto aquellos que sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, reconocidas legalmente, siempre y cuando aquello no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo.
- c) Retardar o negar injustificadamente el oportuno despacho de los asuntos, o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su puesto.
- d) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este fin, vehículos u otros bienes del Estado.

- e) Usar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio u otras garantías constitucionales.
- f) Ejercer actividades electorales en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines.
- g) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados transportación pública y telecomunicaciones. La inobservancia de esta prohibición producirá obligatoriamente la destitución del servidor infractor, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
- h) Mantener relaciones comerciales o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender los asuntos de ellos.
- i) Resolver asuntos en que sean personalmente interesados, o lo sea su cónyuge o su conviviente en unión de hecho, o sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o sus amigos íntimos o enemigos manifiestos.
- j) Intervenir, emitir informes o dictaminar por sí o por interpuesta persona en la tramitación o suscripción de convenios y contratos con el Estado, obtención de concesiones o cualesquier beneficio que impliquen privilegios de éste, a favor de empresas, sociedades o personas particulares en que el servidor, su cónyuge, conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad sean interesados y, gestionar nombramientos o contratos a favor de los mismos.
- k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de manos de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito.
- l) Realizar actos inmorales de cualquier naturaleza en el ejercicio de sus funciones.

- m) Frecuentar salas de juego de azar, especialmente cuando fuere depositario de valores, bienes o fondos del Estado o ejerciere funciones de control sobre los mismos.
- n) Percibir sueldo, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme el manual de funciones de la respectiva institución.
- o) Suscribir o mantener contratos con el Estado o sus instituciones, por sí mismos o como socios o accionistas, o miembros de una persona de derecho privado o, por interpuesta persona.
- p) Las demás establecidas por la Constitución de la República, demás Leyes y los Reglamentos.

TITULO VI

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 73.- Las peticiones, quejas o reclamos que tengan los servidores de esta dependencia ya sea por motivos de interés institucional o particular, pueden realizarlos en forma verbal o escrita y dirigirlas ante el Director Técnico de Área.

Artículo 74.- De no obtener respuesta alguna luego de la solicitud de petición, queja o reclamo, el servidor público de esta dependencia que se crea perjudicado tiene derecho a recurrir a las Instancias superiores en el plazo establecido en la ley.

TITULO VII

DEL REGIMEN DISCIPLINARIO

CAPITULO I

DE LAS FALTAS Y SANCIONES

Artículo 75.- El servidor público que incumpliere con sus obligaciones y demás establecidas en este Reglamento, en la LOSCCA, y demás Leyes Conexas será sancionado disciplinariamente sin perjuicio de la responsabilidad Civil y Penal que acaree el sometimiento del hecho.

CAPITULO II

DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

Artículo 76.-Las sanciones que se aplicaran por la comisión de una falta administrativa serán las siguientes:

- a) Amonestación Verbal.- Es el llamado de atención en privado que aplica personalmente el superior inmediato al servidor público por sus conducta, el informe de esta amonestación será enviado a la oficina de talento humano con constancia de recibo por parte del servidor amonestado.
- b) Amonestación Escrita.-Consiste en el llamado de atención por escrito que aplica personalmente el superior inmediato al servidor público por sus conducta, copia de de esta amonestación será enviado a la oficina de talento humano con constancia de recibo por parte del servidor amonestado.
- c) Sanción Pecuniaria Administrativa.- La autoridad competente impondrá una sanción pecuniaria administrativa que no exceda del diez por ciento de la remuneración los servidores que por negligencia en el cumplimiento de sus deberes, inasistencia, o violación de este Reglamento Interno u otras normas, o que, por acción u omisión, hayan incurrido en una de las causales señaladas en esta Ley.
- d) Suspensión temporal sin goce de remuneración.-La autoridad competente impondrá suspensión temporal sin goce de remuneración, en el ejercicio de sus funciones, por un período que no exceda de treinta días, por reincidencia de una falta o el cometimiento de una falta grave, esta sanción debe ser formalizada por resolución.
- e) Destitución.- Es la desvinculación permanente del servidor público que aplicara la máxima autoridad por la comisión de una causal establecida en el régimen disciplinario o por la reincidencia en faltas administrativas.

CAPITULO III

DE LA CLASIFICACION DE LA GRAVEDAD DE LAS FALTAS

Artículo 77.- De acuerdo a la gravedad de las faltas se clasifican en:

- a) Faltas Leves.- Por incumplimiento de faltas administrativas o de cualquier acto contrario a los deberes establecidos para mantener el orden y subordinación institucional.
- b) Faltas Graves.- Tipificada como la violación de obligaciones o prohibiciones legalmente establecidas a preservar la competencia, lealtad, honestidad y moralidad de los actos públicos y privados que menoscabe la imagen y prestigio de la Institución
- c) Faltas de máxima gravedad.- Las conductas tipificadas en el Art. 50 de la LOSCCA y que amerita inmediatamente la destitución.

CAPITULO IV

DE LA APLICACIÓN PROGRESIVA DE LAS FALTAS

Artículo 78.- La violación de normas de carácter disciplinario acareará la aplicación de las sanciones enunciadas de modo progresivo dependiendo de la gravedad de la falta.

Artículo 79.- Para determinar las conductas que constituyen faltas administrativas se constituye la gravedad de las faltas de la siguiente manera.

Artículo 80.- FALTAS LEVES.- Son faltas leves las siguientes

Faltas Leves

Naturaleza de las Faltas	Primera vez	Reincidencia
1. Desobedecer las órdenes de los superiores jerárquicos.	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
2. Tratar con descortesía a los compañeros y al público	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
3 .Realizar actividades ajenas a sus labores durante su horario de trabajo	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
4. Abusar del teléfono en asuntos no oficiales	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
5.Omitir el uso del carnet de identificación	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
6.Ignorar la limpieza de los equipos utilizados por si mismo	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
7.Comprar o vender cualquier clase de mercancía en la Institución	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
8.Asistir a la Institución vestido inadecuadamente	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
9.No asistir puntualmente a sus puesto de trabajo en el horario convenido	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
10.Ingerir alimentos frente al público	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
11.Recabar cuotas o contribuciones entre le personal cuando no hayan sido autorizadas	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución
12.Abandonar temporalmente el puesto de trabajo durante el horario establecido sin autorización	Amonestación verbal	1.Amonestación Escrita 2.Suspensión (2) días 3.Suspensión (3) días 4.Suspensión (5) días 5.Destitución

Cuadro N°12

Elaboración: Miguel Barragán C

Artículo 81.- Faltas Graves.- Son faltas graves las siguientes:

Faltas Graves

Naturaleza de las Faltas	Primera vez	Reincidencia
1.Laborar en estado de embriaguez o bajo el efecto de otra sustancia	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2. Suspensión (3) días 3. Suspensión (5) días 4. Destitución
2.Desempeñar el cargo indecorosamente o mantener una vida privada inmoral que afecte el orden publico	Amonestación escrita	1.Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4.Destitución
3.Uso indebido del carnet de identificación	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2. Suspensión (3) días 3. Suspensión (5) días 4. Destitución
4.Destruir los equipos y demás muebles asignados para su uso en sus labores	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2. Suspensión (3) días 3. Suspensión (5) días 4. Destitución
5.No informar a su superior sobre enfermedades o accidentes que sufra en su trabajo	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
6.Tramitar asuntos oficiales sin seguir el orden jerárquico establecido	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
7.Utilizar el teléfono con llamadas de larga distancia con fines particulares	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
8.Utilizar indebidamente el Internet con fines ajenos a lo establecido	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
9.Celebrar reuniones con fines particulares dentro de la Institución	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
10.Hacer apuestas	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
11.No proveer al personal nuevo instrucciones sobre el trabajo que debe realizar	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
12.Ocultar o encubrir irregularidades que afecten la marcha de la Institución	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
13.Marcar la asistencia a laborar de otro servidor en el horario de trabajo	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
14.Solicitar o recibir emolumentos de otras Instituciones públicas cuando preste servicios en una de estas	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
15.La sustracción del archivo de la Institución de documentos y demás archivos	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución

16.Utilizar los equipos de la oficina bajo el efecto de cualquier sustancia	Amonestación escrita	1. Suspensión (2) días 2.Suspension (3) días 3.Suspension (5) días 4. Destitución
17.Negarse a cooperar o interrumpir una investigación oficial	Suspensión (2) días	1. Suspensión (3) días 2.Suspension (5) días 3. Destitución
18.Desobedecer a cabalidad una orden en el cumplimiento de una tarea	Suspensión (2) días	1. Suspensión (3) días 2.Suspension (5) días 3. Destitución
19.Utilizar su cargo para coaccionar a alguna persona en beneficio propio	Suspensión (2) días	1. Suspensión (3) días 2.Suspension (5) días 3. Destitución
20.Participar o intervenir en peleas con otros servidores públicos	Suspensión (2) días	1. Suspensión (3) días 2.Suspension (5) días 3. Destitución
21.Introducir a la Institución o portar armas de fuego en horas laborables	Suspensión (10) días	1. Destitución
22.Cobrar su sueldo sin cumplir con su horario de trabajo	Suspensión (10) días	1. Destitución
23.Discriminar de cualquier manera	Suspensión (10) días	1. Destitución

Cuadro N°13

Elaboración: Miguel Barragán C

Artículo 82.- Faltas de Máxima Gravedad.- Son las siguientes

Faltas de Máxima Gravedad

Naturaleza de las Faltas	Primera vez
1.Exigir la afiliación o renuncia a un determinado partido político para obtener un puesto público o permanecer en el mismo	Destitución
2.Poner o utilizar afiches o propaganda política o cualquier símbolo de partidos políticos dentro de las dependencias de la Institución	Destitución
3.Recoger fondos dentro de la Institución para fines políticos	Destitución
4.Negar, retardar o alterar el trámite de denuncias presentadas en esta dependencia	Destitución
5.Exigir dinero a particulares por la prestación de un servicio	Destitución
6.Incurrir en Nepotismo	Destitución
7.Incurrir en acoso sexual	Destitución
8.Apropiarse o adueñarse de bienes y equipos de la Institución	Destitución
9.No guardar absoluta reserva de las denuncias que estén conociendo o resolviendo	Destitución
10.Realizar o encabezar huelgas ilegales y no autorizadas	Destitución
11.Obtener en 2 evaluaciones ordinarias puntajes no satisfechos	Destitución

Cuadro N°14

Elaboración: Miguel Barragán C

CAPITULO V

DEL PROCESO DISCIPLINARIO

Artículo 83.- La aplicación de sanciones deberá estar precedida por un investigación realizada por el área de talento humano, destinada a esclarecer los hechos que le atribuyen al servidor público, y este a su vez se le otorgara el derecho a la defensa.

Artículo 84.-Para el proceso de investigación de los hechos que conlleven a la aplicación de sanciones deberá practicarse con la debida celeridad de manera que se cumplan los plazos establecidos para la presentación del informe.

Artículo 85.- En el caso de faltas administrativas que conlleven la aplicación de sanción de amonestación escrita o suspensiones el informe se remitirá al superior jerárquico que solicito la imposición de sanciones.

Artículo 86.- En el caso de faltas administrativas que conlleven la aplicación de sanciones de destitución el Director Técnico de Área y la Oficina de Talento Humano elevaran el informe a la autoridad superior expresando sus recomendaciones.

Artículo 87.- Rendido el informe si se verifica que los hechos imputados al servidor están comprobados y si se ha cumplido con el procedimiento establecido se procederá a aplicar la sanción.

Artículo 88.-Cuando la autoridad así lo amerite podrá separar provisionalmente de sus labores al servidor mientras dure la investigación. Cuando la investigación realizada demuestre que no existen causales de destitución el servidor público se reincorporara a su cargo, y percibirá las remuneraciones dejadas de percibir durante la investigación.

Artículo 89.-El servidor público sancionado podrá hacer uso de los recursos señalados, según el derecho que le asiste dentro de los términos establecidos.

TITULO VIII
DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPITULO I
DE LA APROBACION DEL REGLAMENTO INTERNO

Artículo 90.-Este Reglamento Interno será presentado para su aprobación en la Unidad de Talento Humano de la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión, este departamento a su vez remitirá el mismo, al Departamento Jurídico para el estudio del mismo, posteriormente se remitirá al Secretario Nacional el cual lo aprobará.

CAPITULO II
DE LA DIVULGACION DEL REGLAMENTO INTERNO

Artículo 91.- Este Reglamento Interno luego de su aprobación será remitido a la Dirección Regional de Ambato, en donde el Director Técnico de Área, lo divulgará y dará a conocer a todos los servidores de esta Dependencia.

CAPITULO III
DE LA MODIFICACION DEL REGLAMENTO INTERNO

Artículo 92.- Este Reglamento Interno podrá ser modificado en cualquier momento, previa solicitud a la Unidad de Talento Humano.

Artículo 93.- El presente Reglamento Interno entrará en vigencia inmediatamente después de su aprobación.

METODOLOGÍA: Modelo Operativo

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABILIDAD	EVALUACIÓN
Sustentar teóricamente la creación de un Reglamento Interno para la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión Regional – Ambato	Aplicar el reglamento Interno y mejorar el cumplimiento laboral y la atención al público.	Investigación Bibliografía	Constitución de la República. LOSCCA Reglamento a la LOSCCA ERJAFE	2 meses	Investigador	Documental con el marco teórico
Diseño del Proyecto	Instrumentos completamente elaborados	Elaboración del Reglamento Interno	Bibliografía Computador Papel	3 meses	Investigador	Documento de Investigación con el Proyecto
Impresión	Proyecto impreso	Entregar el Proyecto	Información recogida revisión e impresión	14 días	Investigador	Proyecto Impreso
Socializar el Proyecto	Presentar el Proyecto a la máxima autoridad.		Oficios Papel Tríptico	16 días	Investigador	Aprobar el proyecto

ADMINISTRACION

La creación de un Reglamento Interno para Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato, estará bajo la dirección del investigador, su aprobación su divulgación y aplicación la Unidad de Talento Humano de la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión, este departamento a su vez remitirá el mismo, al Departamento Jurídico para el estudio del mismo, posteriormente se remitirá al Secretario Nacional el cual lo aprobará.

El objetivo es sacar adelante esta propuesta, ya que no puede quedar en lo teórico, por ello se tendrá que sugerir a esta Dirección Regional y conjuntamente con los usuarios de esta dependencia para que se cumpla con esta propuesta.

PREVISION DE LA EVALUACION

Se plantea la evaluación posterior a la creación del Reglamento Interno y su aprobación, divulgación y aceptación.

Se considera el tiempo mínimo de 6 meses posteriores a la creación del Reglamento Interno para verificar los resultados obtenidos.

La evaluación será formativa continua debido a que toda acción del hombre debe ser evaluada para cumplir con lo propuesto, siempre existirá enmiendas y correcciones acorde a las necesidades que son propias del desarrollo de la propuesta y contribuir a satisfacción de todos quienes estamos inmersos en el sistema jurídico-social.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Decreto Ejecutivo N° 122 del 16 de Febrero del 2007
- ❖ Decreto Ejecutivo N° 1511 del 29 de Diciembre del 2008 publicado en el tercer suplemento del Registro Oficial N498 del 31 de Diciembre del 2008
- ❖ Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Homologaciones del Sector Público.
- ❖ Reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Homologaciones del Sector Público.
- ❖ Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva
- ❖ CABANELLAS, Guillermo (1981) “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual”, 20ª Edición, Editorial Heliastas S.R.L. Buenos Aires-argentina Tomos del I al V.
- ❖ J. RAMIREZ GRANDA, MANUEL OSSURIO, Diccionario Jurídico claridad
- ❖ [www. Secretaría Nacional de Transparencia de Gestion.com](http://www.Secretaría Nacional de Transparencia de Gestion.com)

GLOSARIO

- ❖ **AUTORIDAD.-** Poder de un Estado para gobernar y ejercer poder sobre sus gobernados.
- ❖ **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.-** Es aquella que gobierna a un determinado país bajo sus propias leyes y con sus propios gobernantes.
- ❖ **CELERIDAD.-** Rapidez, prontitud, agilidad, urgencia
- ❖ **DECRETO.-** Resolución, mandato decisión de una autoridad sobre un negocio o asunto de su competencia.
- ❖ **DESTITUCIÓN.-** Separación del cargo de una persona por medios legales.
- ❖ **DESPACHAR.-** Dar trámite o agilizar los procesos a que llegue a tener conocimiento un servidor público.
- ❖ **DENUNCIA.-** Es el acto en que se pone en conocimiento de la autoridad competente ya sea verbal o por escrito un hecho.
- ❖ **DEFENSA.-** Es un derecho de toda persona natural o jurídica ante un juicio civil o de otra índole, para oponerse a las partes contrarias o a la acusación.
- ❖ **DILIGENCIAS.-** Ciertas actuaciones o procesos judiciales que se realizan dentro de un juicio.
- ❖ **INSTITUCIÓN.-** Organismos estructurados jerárquicamente y basados en estatutos.
- ❖ **INFRACCIONES.-** Quebrantamiento, alteración, incumplimiento de una ley previamente establecida.
- ❖ **OBLIGACIONES.-** Responsabilidades sociales respecto de otros que esperar su fiel cumplimiento.
- ❖ **ORDEN JERÁRQUICO.-** Es el mandato del superior que debe ser obedecido ejecutado y cumplido por los inferiores o subordinados.
- ❖ **PUBLICICO.-** Miembros integrantes de un quórum.
- ❖ **REGLAMENTO.-** Conjunto de normas y estatutos de carácter general, que proviene de la ley con carácter subordinado a ella.

- ❖ **SERVIDOR PÚBLICO.-** Persona designada legalmente para prestar sus servicios en Instituciones del Estado.
- ❖ **SANCIONES.-** Es la pena impuesta por la violación o el quebrantamiento de la Ley está a su vez puede ser administrativa o de carácter privativo de libertad.
- ❖ **SOCIEDAD.-** Agrupación de personas o fuerzas sociales con un vínculo común así sea solo de trato.
- ❖ **SOBERANÍA.-.** Situación suprema de autoridad que distingue y caracteriza al poder del estado por el cual se afirma su superioridad jurídica sobre otro poder.
- ❖ **USUARIO.-** Persona que utiliza una cosa. Persona titular de un derecho.

ANEXOS

ENCUESTA

1. ¿Considera usted que el vacío legal de un Reglamento Interno en la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato limita la atención al público. ?

Si ()

No ()

2.- ¿Considera usted que la creación de un Reglamento Interno para la Secretaria Nacional de Transparencia de Gestión Regional-Ambato mejoraría el cumplimiento laboral de los funcionarios de esta dependencia pública. ?

Si ()

No ()

3.- ¿Tiene usted conocimiento acerca de lo que es un Reglamento Interno?

Si ()

No ()

4.- ¿Piensa usted que es necesario que todas las Instituciones Públicas tengan un Reglamento Interno?

Si ()

No ()

5.- ¿Tiene conocimiento usted acerca de lo que regula un Reglamento Interno?

Si ()

No ()

6.- ¿Considera usted que con la adecuada aplicación de un Reglamento Interno mejoraría la atención al público?

Si ()

No ()

7.- ¿Considera usted que un Reglamento Interno regularía el actuar de los funcionarios de las dependencias públicas?

Si ()

No ()

8.- ¿Considera usted que un empleado público que no cumple a cabalidad con su trabajo debe ser sancionado conforme un Reglamento Interno Institucional?

Si ()

No ()

ENTREVISTA

OBJETIVO: Demostrar que la falta de una norma legal institucional limita el cumplimiento laboral y la atención al público

INSTRUCTIVO: Se solicita respetuosamente en forma clara y sincera las preguntas planteadas a continuación. La información brindada se utilizara estrictamente para los fines de esta investigación y se mantendrán en la más absoluta confidencialidad.

Nombre:

Cargo:

Dirección:

1.- ¿Sabe usted lo que es un Reglamento Interno Institucional?

.....
.....

2.- ¿Por qué cree usted que es importante la existencia de un Reglamento Interno Institucional?

.....
.....

3.- ¿Por qué esta Dirección Regional no cuenta con un Reglamento Interno?

.....
.....

4.- ¿En potestad de quien esta crear un Reglamento Interno?

.....
.....