



# REGISTRO OFICIAL<sup>®</sup>

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés  
Presidente Constitucional de la República

## EDICIÓN ESPECIAL

**Año II - Nº 636**

**Quito, jueves 22 de  
noviembre de 2018**

**Valor: US\$ 1,25 + IVA**



**ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA  
DIRECTOR**

Quito: Calle Mañosca 201  
y Av. 10 de Agosto

Oficinas centrales y ventas:  
Telf.: 3941-800  
Exts.: 2301 - 2305

Sucursal Guayaquil:  
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército  
esquina, Edificio del Colegio de  
Abogados del Guayas, primer piso.  
Telf.: 3941-800 Ext.: 2310

Suscripción anual:  
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito  
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

28 páginas

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

**Al servicio del país  
desde el 1º de julio de 1895**

**SERVICIO INTEGRADO  
DE SEGURIDAD ECU 911**

**RESOLUCIÓN  
Nº SIS-DG-2018-019**

**EXPÍDESE EL  
REGLAMENTO INTERNO  
DE ADMINISTRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

REPÚBLICA DEL ECUADOR

**SERVICIO INTEGRADO  
DE SEGURIDAD ECU 911**

línea única para emergencias

**RESOLUCIÓN N° SIS-DG-2018-019****ING. RUBÉN FRANCISCO ROBAYO ARAQUE  
DIRECTOR GENERAL (E)  
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911****CONSIDERANDO:**

- Que el artículo 82 de Constitución de la República del Ecuador, establece: *"El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas a las autoridades competentes"*;
- Que el artículo 227 de la norma *ibidem*, determina: *"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"*;
- Que el artículo 229 de la norma citada con anterioridad, define: *"Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)"*;
- Que el artículo 233 de la Constitución de la República, prescribe: *"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 administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)"*;
- Que el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público, precisa: *"(...) El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación"*;
- Que el artículo 3, numeral 1 de la norma *ibidem*, dispone: *"(...) Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional"*;
- Que el artículo 22 letra a) de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece: *"Son deberes de las y los servidores públicos:(...) a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley"*;
- Que el artículo 52, letra c) de la norma legal citada anteriormente señala como una de las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano será

*“Elaborar el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio del Trabajo”;*

Que el artículo 79 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio, determina: *“(...) Las UATH elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que se establecerán las particularidades de la gestión institucional que serán objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley”;*

Que el Ministerio del Trabajo dentro del ámbito de sus competencias, ha expedido normas técnicas que viabilicen la aplicación de las normas establecidas en la LOSEP y su Reglamento General;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 618 de 13 de enero de 2012, se regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los Bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que forman el Sistema Nacional de Salud;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 031 de 24 de junio de 2013, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 44 de 25 de julio de 2013, se reforma el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011; y, se concede al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la calidad de “Servicio” en los términos de la letra h) del artículo 10.1 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, y por tanto personalidad jurídica con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional;

Que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el artículo 14, letra d) precisa como uno de los productos y servicios de la Gestión del Sistema Integrado de Recursos humanos: *“Reglamento Interno de Administración de Recurso Humano”.*

Que el artículo 11, inciso quinto de la norma *ibídem*, establece como atribuciones y responsabilidades del Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911: *“Aprobar el Estatuto Orgánico de Gestión Institucional por Procesos y los demás reglamentos internos que se requieren para la adecuada marcha de la entidad, así como sus reformas y someterlos a la aprobación por parte Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911”;*

En uso de las facultades y atribuciones que confiere el artículo 77 numeral 1 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; y, el artículo 11 inciso quinto del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Resuelve:

**EXPEDIR EL REGLAMENTO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911.**

## CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO Y ADMINISTRACIÓN

**Artículo 1.- Objeto.-** El presente Reglamento tiene como finalidad instaurar regulaciones complementarias a la legislación vigente para la administración de recursos humanos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a fin de cumplir con las disposiciones establecidas en la Constitución, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), su Reglamento General y demás normativa implementada por el organismo rector de la materia; y, alcanzar un alto grado de compromiso y desarrollo profesional de las servidoras y servidores, en el contexto del desarrollo institucional.

En este Reglamento se usarán indistintamente los términos “servicio” o “SIS ECU 911” para referirse al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Artículo 2.- Ámbito y Obligatoriedad.-** Las normas del presente Reglamento se aplicarán obligatoriamente para las y los: servidores/as públicos/as a nivel nacional que laboran en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; quienes deberán sujetarse al cumplimiento y observancia de las disposiciones prescritas en este instrumento, sin poder alegar su desconocimiento como causa eximente de responsabilidad.

**Artículo 3.- Administración del Talento Humano.-** La Dirección de Administración de Recursos Humanos del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 será la unidad responsable de administrar el Sistema Integrado del Talento Humano y la gestión del Talento Humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, gestión que se desarrollará a través de subsistemas y procesos, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e instrumentos legales pertinentes.

**Artículo 4.- Difusión.-** Con el objeto de que las y los servidores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mantendrá en exhibición permanente de forma física o digital una copia auténtica de este instrumento, sin perjuicio de entregarle un ejemplar aprobado a cada servidor/a.

**Artículo 5. -Autoridad Nominadora.-** El Director(a) General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, o su delegado, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General y más normativa aplicable al caso, tiene la facultad de emitir toda clase de acto administrativo a fin de ejecutar las siguientes acciones: nombrar, posesionar, designar, contratar, remover, cesar, sancionar, destituir y demás pertinentes sobre las y los servidores de la Institución.

## CAPÍTULO II DE LA ADMISIÓN Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

**Artículo 6.- De las y los servidores.-** Serán consideradas como servidores públicos/as las personas que presten servicios lícitos y personales para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales y nombramientos, los cuales estarán subordinados a

la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, así como a las leyes y normativa conexa que regule la materia.

**Artículo 7.- Del Ingreso.-** Para el ingreso a la Institución los aspirantes deben cumplir con el proceso reclutamiento y selección establecido por la Dirección de Administración de Recursos Humanos. El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, establece como requisitos mínimos para el ingreso a la Institución, los siguientes:

- No encontrarse incurso en prohibiciones, inhabilidades e impedimentos para ejercer cargo público.
- Ser mayor de edad.
- Cumplir con los requisitos académicos necesarios para el cabal cumplimiento del puesto al que aplica.
- Haber alcanzado el puntaje más alto entre los aspirantes de las pruebas en general (mínimo 70/100).

**Artículo 8.- Requisitos.-** Para el ingreso al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se cumplirá con los requisitos previstos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General.

La o el aspirante deberá proporcionar en el registro de ingreso, de manera clara y obligatoria, todos los datos que les sean requeridos, así mismo, los documentos de soporte solicitados por la UATH institucional correspondiente.

**Artículo 9.- Selección.-** Corresponderá a la UATH institucional correspondiente, realizar el proceso de selección del Talento Humano; así como, la elaboración de los respectivos contratos de trabajo bajo la modalidad permitida por la Ley.

**Artículo 10.- Actualización de datos.-** Sobre la actualización de datos e información, será obligación de las y los servidores, informar a la Institución cualquier variación en sus datos iniciales de ingreso, al igual que cualquier cambio sobre estado civil, nacimiento, fallecimiento de hijos o familiares, dirección de residencia, capacitación, talleres, seminarios, cursos o formación aprobados y más datos que se consideren necesarios para mantener actualizados los expedientes personales.

**Artículo 11.- Registro de nombramientos y contratos.-** Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General, todo nombramiento o contrato será registrado en la UATH institucional correspondiente conforme a su jurisdicción, dentro del plazo de quince días contados a partir de la fecha de expedición de la Acción de Personal o la suscripción del respectivo contrato.

El contrato estará respaldado con la sumilla de el o los servidor/es responsable/s de la elaboración y proceso de selección de la UATH institucional o quien haga sus veces a nivel zonal y local de conformidad con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Los contratos de servicios ocasionales se darán por terminados automáticamente, en el caso de que el contratado no se presentare a laborar en el término de 24 horas a partir de la fecha del registro del contrato.

Si después de haber adquirido la calidad de servidor público se descubriere falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, el que incurriere en tal hecho será separado inmediatamente de la Institución, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

**Artículo 12.- Nombramiento, Contratos y posesión.-** Para desempeñar un puesto público se requiere de nombramiento o contrato legalmente expedido por la respectiva autoridad nominadora.

El término para posesionarse del cargo público será de quince (15) días, contados a partir de la notificación y en caso de no hacerlo, caducarán.

**Artículo 13.- Convenio de confidencialidad.-** Las y los servidores que ingresen a trabajar en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad, que garantice la absoluta reserva y custodia de documentos e información generada en la Institución y que le corresponda conocer en razón de sus funciones, absteniéndose de su divulgación por cualquier medio digital, escrito o verbal.

### CAPÍTULO III DE LA INDUCCIÓN Y ADIESTRAMIENTO

**Artículo 14.- Inducción y adiestramiento.-** La inducción a los nuevos servidores públicos constituye la socialización del conjunto de políticas, acciones y mecanismos institucionales diseñados por el SIS ECU 911, mediante la cual se facilita la inserción del nuevo servidor a la institución y al cargo.

El adiestramiento, es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo al personal vinculado a la prestación de servicios de emergencias que labora en las salas operativas.

**Artículo 15.- Planificación y ejecución de la inducción y adiestramiento.-** La inducción a la institución se realizará a partir del ingreso del servidor a la institución, durante los primeros tres días; en el caso de puestos que vayan a ser ocupados por personas con discapacidad, este plazo podrá extenderse hasta cinco días. La inducción se realizará tanto para los servidores que ingresan a la Institución, como para las y los servidores que cambien de denominación, grado, grupo ocupacional o que laboren en nuevas unidades institucionales; estará bajo la responsabilidad de la UATH institucional o quien hiciere a su vez, con la finalidad de garantizar una adecuada inserción de la o el servidor en el proceso de inducción institucional, en seguridad y salud laboral.

El adiestramiento al puesto de trabajo se realizará durante el primer mes de labor de la servidora o el servidor y estará a cargo del jefe directo o el especialista a cargo del área, en el caso de puestos ocupados por personas con discapacidad este plazo podrá extenderse hasta dos meses. El alcance de esta inducción se realizará tanto para las personas que ingresan a la Institución, como para las y los servidores que cambien de área denominación, grupo y grado ocupacional, posterior a tres meses

se realizará la evolución de la inducción según los procesos y procedimientos establecidos en la institución.

El adiestramiento en los procesos operativos que ejecutan funciones directas en la atención de llamadas de emergencia, será responsabilidad de la Subdirección Técnica de Doctrina; el área responsable de planificación, organización ejecución, evaluación y retroalimentación de los procesos de especialización mediante el adiestramiento permanente al personal vinculado a la prestación de servicios de emergencias es la Dirección Nacional Académica para Emergencias.

Para la información técnica se elaborará una presentación digital que contendrá los aspectos institucionales que posterior a la inducción y adiestramiento podrá ser entregada o remitida de manera electrónica a los servidores públicos.

#### **CAPÍTULO IV DE LA JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO**

**Artículo 16.- De la jornada.-** En función de la misión que cumple la Institución y sus servidores, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, el SIS ECU 911 posee modalidades de jornada legales de trabajo ordinario y especial. Las y los servidores deberán cumplir con las jornadas de trabajo de ocho horas diarias efectivas y continuas con cuarenta horas semanales.

**Artículo 17.- Del horario.-** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 establece lo siguiente:

a) La jornada ordinaria deberá ser cumplida con puntualidad por el personal administrativo, de lunes a viernes de 08:30 a 17:15, incluido el tiempo destinado para el almuerzo, el mismo que será de cuarenta y cinco minutos comprendidos en uno de los horarios de 12:30 a 13:15 - 13:15 a 14:00 - 14:00 a 14:45, coordinado con el jefe inmediato.

Los turnos para el período de descanso serán definidos por el jefe inmediato, dependiendo de las necesidades de cada unidad, cuidando una distribución equitativa en función al número de personal, y a los horarios de almuerzo, asegurando la atención en forma permanente.

Si por razones laborales la o el servidor no pudiere cumplir con su horario habitual de receso para el almuerzo, su jefe inmediato o quien hiciere sus veces está en la obligación de comunicar esta excepción a la UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados. Únicamente quienes cuenten con permiso especial, debidamente autorizado y justificado no estarán obligados a cumplir la jornada completa de trabajo.

b) La jornada especial deberá ser cumplida con puntualidad por el personal de operaciones y personal que cumple funciones en el área de control de cámaras de televisión y video vigilancia, de manera obligatoria en observancia al Oficio MRL-DRTSPQ-2014-2810 de fecha 24 de septiembre de 2014 emitido por el Ministerio del Trabajo sobre aprobación de Jornadas Especiales ECU911 y demás normativa expedida para el efecto. Los y las analistas de operaciones deberán controlar el cumplimiento de la jornada de trabajo del grupo a su cargo.

En el caso del personal que labora bajo jornada especial de trabajo 24/7 con tres turnos rotativos de 06:00 a 14:00 - 14:00 a 22:00 - 22:00 a 06:00, el horario de alimentación será definido por el Director Técnico de Área.

**Artículo 18.- Control de asistencia.-** El control de asistencia, permanencia y puntualidad de las y los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es obligación de la UATH institucional o quien hiciera sus veces en los procesos desconcentrados, el control deberá efectuarse de manera periódica.

El o /la jefe inmediato superior o quien hiciera sus veces, será el responsable de realizar la supervisión de la asistencia y la puntualidad; así como, del cumplimiento de los horarios establecidos para el almuerzo del personal a su cargo, revisando en los reportes de asistencia individuales en el sistema respectivo de control de asistencia.

Las y los servidores que temporalmente, en virtud de una orden de trabajo, deban prestar servicios en otras unidades administrativas o entidades del sector público, deberán registrar el tiempo de duración de la misma en el sistema de control de asistencia, situación que deberá estar autorizada por el titular de la unidad administrativa correspondiente.

Se considerará abandono del puesto de trabajo cuando la o el servidor se ausente injustificadamente de sus labores consecutivos, conforme la normativa legal vigente.

La permanencia de las y los servidores en su lugar de trabajo, estará a cargo y bajo la responsabilidad del jefe inmediato o quien hiciera a sus veces, quien deberá precautelar el cumplimiento de las funciones y presencia física en los puestos de trabajo del personal de su unidad. Deberán reportar a la UATH las faltas o ausencias injustificadas que se produjeran durante la jornada de trabajo del personal a su cargo.

**Artículo 19.- Registro de asistencia.-** Las y los servidores de la Institución están obligados a registrar personalmente en el reloj biométrico de control de asistencia, tarjetas, bitácoras u hojas de control de asistencia, su ingreso, salida al término de sus labores, así como el horario habitual de receso para el almuerzo; y en los casos que se ausente de la Institución por permisos de cualquier tipo y por cumplimiento de servicios institucionales. Sólo se considerarán válidas las marcaciones registradas en el reloj biométrico de control de asistencia.

Respecto a los funcionarios que se encuentran dentro del Nivel Jerárquico Superior, los mismos se regirán a lo dispuesto a través de directrices y/o normativas internas expedidas por la máxima autoridad.

Si el servidor no logra registrar la asistencia en los mecanismos de control de asistencia, deberá informar inmediatamente a los responsables de la UATH institucional correspondiente.

Se considerará como asistencia puntual la entrada hasta las 08h30; por excepción se concederá un período diario de tolerancia de cinco (5) minutos, que en ningún caso su sumatoria podrá ser mayor a veinte (20) minutos al mes.

En el caso que el servidor se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Por excepción, no se descontará de los días acumulados de vacaciones del servidor aquellos atrasos que se ocasionen por circunstancias inherentes al servicio del transporte de la Institución, lo cual será verificado por UATH institucional correspondiente o quienes hicieran sus veces en procesos desconcentrados.

Se considera atraso cuando la o el servidor llegare a su lugar de trabajo con fracciones de tiempo posterior al horario de inicio de su jornada laboral, y/o no registre su asistencia en los mecanismos de control de asistencia.

Se considera falta a la jornada laboral cuando la o el servidor se ausentare de su puesto de trabajo pasada la primera hora del inicio de su labor diaria, sin comunicación verbal o escrita de los motivos de la ausencia a su jefe inmediato o quien hiciere a sus veces, y/o a la Dirección de Administración de Talento Humano o quienes hiciera sus veces en los procesos desconcentrados.

El personal de operaciones deberá comunicar con al menos dos horas de anticipación sobre inasistencias a la jornada de trabajo, o máximo una hora después de ocurrido el suceso causante de la inasistencia, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor.

En los casos de inasistencia o atraso injustificado de la o el servidor, incluido el personal de operaciones sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, se descontará con cargo a vacaciones.

Previo al inicio de un proceso disciplinario se advertirá y recordará al servidor o servidora el cumplimiento de la jornada de trabajo legalmente establecida.

La falta de marcación a la entrada o salida en el reloj biométrico, será justificada por el Jefe Inmediato en el término de tres días, comunicado que deberá ser remitido a la UATH institucional correspondiente.

**Artículo 20.- Justificación.-** Es obligación de la o el servidor que por cualquier motivo se ausentare ocasionalmente y/o dejare de concurrir a ejecutar su labor diaria, la de comunicar a su Jefe Inmediato o quien hiciere sus veces, además de registrar el respectivo permiso.

Los servidores por si o interpuesta persona podrán justificar su ausencia dentro de cuarenta y ocho horas posteriores al hecho en la UATH institucional o a quien hiciere sus veces; de ser el caso, adjuntando el certificado que justifique su inasistencia y/o no concurrencia al lugar de trabajo.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se reserva el derecho de verificar los hechos comunicados y la justificación presentada por parte de la gestión interna de Bienestar de Personal o quien haga sus veces.

1. **LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD**, esta licencia se justificará mediante la presentación del certificado de nacido vivo, no se requiere que sea validado por el IESS.

2. **PERMISO PARA ATENCIÓN MÉDICA**, se justificará hasta por dos horas, se deberá presentar el certificado del profesional que atendió el caso, este certificado no deberá ser validado en el IESS.
3. **PERMISO POR CALAMIDAD DOMÉSTICA**, se regirá de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento General, permisos que serán justificados con la documentación respectiva, el cual podrá ser verificado por la UATH institucional correspondiente.
4. **LICENCIA POR ENFERMEDAD**, la licencia por enfermedad que determine imposibilidad física o psicológica o enfermedad catastrófica o accidente grave, se concederá siempre y cuando la o el servidor, sus familiares o terceras personas justifiquen dentro del término de tres días de haberse producido el hecho, mediante la certificación conferida por el profesional que atendió el caso, lo cual podrá ser verificado por la UATH institucional correspondiente, sin perjuicio de las acciones legales y/o disciplinarias en caso de verificar una adulteración o falsificación de certificados.

**Artículo 21.- Del Cumplimiento de Prestación de Servicios Institucionales.-** El personal que necesite ausentarse o dejar de concurrir ocasionalmente de la Institución dentro de la jornada normal de labores, sea por fines personales o cumplimiento de prestación de servicios institucionales, deberá solicitar oportunamente la autorización mediante el formulario autorizado para el efecto, que deberá contar con la firma de autorización del Jefe Inmediato.

#### **CAPÍTULO V DEL BIENESTAR SOCIAL**

**Artículo 22.- Programa de Bienestar Social.-** El área de Trabajo Social orientará a las y los servidores para el ejercicio de sus derechos, principalmente para la atención de los grupos de atención prioritaria, contribuyendo a la consecución de un ambiente adecuado de trabajo, uso efectivo de servicios que presta el IESS y en los casos de jubilación de conformidad con la Ley; apoyará a los servidores en casos de calamidad doméstica y accidentes; y demás actividades en el área de su competencia.

**Artículo 23.- Prestaciones sociales.-** El SIS ECU 911 con el objeto de propender al buen vivir de sus servidores de acuerdo a la normativa vigente emitida por autoridad competente, siempre y cuando se cuente con la disponibilidad presupuestaria correspondiente, brindará uniformes, ropa de trabajo, equipos de protección e implementos de seguridad y salud del trabajo, servicio de transporte.

**Artículo 24.- De la ropa de trabajo, uniformes y equipos de protección.-** La Institución entregará uniformes, ropa de trabajo, y equipos de protección e implementos de seguridad y salud del trabajo de conformidad a su disponibilidad presupuestaria.

Para la adquisición y dotación de las prendas de vestir, ropa de trabajo e implementos citados se observará lo dispuesto en la normativa aplicable; es obligación de las y los servidores el uso y cuidado adecuado de los mismos observando las normas internas emitidas por la UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados.

La servidora o servidor deberá devolver a la Institución los uniformes, ropa de trabajo, equipos de protección e implementos, por destitución o cesación de funciones; en caso de pérdida o destrucción deberán poner en conocimiento de la Dirección Administrativa o quien hiciera sus veces en los procesos desconcentrados, quien establecerá un plazo prudencial para su reposición que será de responsabilidad y pago del servidor/a.

**Artículo 25.- Obligaciones del uso y cuidado de los uniformes y ropa de trabajo.-** Las y los servidores públicos tiene la obligación de cuidar y utilizar adecuadamente de las prendas proporcionadas por la Institución, observando las normas de uso y cuidado; principalmente lo siguiente:

1. Deberán ser usados para todos los actos propios de su cargo;
2. Asistir a la Institución con el respectivo uniforme o ropa de trabajo, no alterando ni cambiando en ningún detalle, para lo cual se observará lo previsto en las normas internas;
3. Responsabilizarse del buen estado y debida presentación; y,
4. Asistir a todo tipo de acto organizado por la Institución con el uniforme asignado o ropa de trabajo, salvo disposición en contrario de la UATH institucional o quien hiciera sus veces.

**Artículo 26.- Del control y utilización adecuada de uniformes, ropa de trabajo y vestimenta.-** La UATH institucional correspondiente establecerá normas de uso y cuidado de prendas de vestir y ropa de trabajo, las y los servidores excluidos de este beneficio tienen la obligación de preservar la imagen institucional utilizando vestimenta adecuada de acuerdo con las normas internas.

**Artículo 27.- Excepción.-** En el evento que la o el servidor, por razones debidamente justificadas, no pueda hacer uso del uniforme o ropa de trabajo solicitará autorización a la UATH institucional correspondiente o quien hiciera sus veces en los procesos desconcentrados.

No se considerará excepción para el caso de equipo de protección personal e implementos de seguridad y salud del trabajo.

**Artículo 28.- Justificación para no usar uniformes o ropa de trabajo.-** Se considera justificativo para no usar ropa de trabajo o uniforme total o parcialmente en los siguientes casos:

1. Duelo, ante el fallecimiento de los familiares del servidor servidora hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad de acuerdo a lo que indica el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.
2. Recomendación médica por enfermedad, que será avalado por el correspondiente certificado, lo cual podrá ser verificado por la UATH institucional o quien hiciera sus veces en los procesos desconcentrados. Para solicitar el no uso total o parcial de uniformes o ropa de trabajo, los servidores y servidoras deberán dirigirse por escrito a la UATH institucional correspondiente de acuerdo a su jurisdicción, exponiendo los justificativos correspondientes,

que en el término de tres días aprobará o negará el pedido de justificación presentado por las y los servidores de la Institución.

La UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados analizará las solicitudes, si el caso amerita, autorizará y justificará el no uso total o parcial de uniformes o ropa de trabajo.

Salvo los casos señalados en el presente Reglamento no se aceptará ninguna justificación para no dar el uso estricto, permanente y debido de uniformes o ropa de trabajo.

**Artículo 29- Del servicio de transporte.-** Para el cumplimiento de la jornada de trabajo, la Institución prestará el servicio de transporte para la movilización de las y los servidores conforme a lo establecido en el artículo 237 del Reglamento General de la LOSEP.

La UATH institucional y la Dirección Administrativa o quien hiciera sus veces en los procesos desconcentrados, coordinará, establecerá y modificará las rutas de transporte, para optimizar el servicio; además será responsable del control y supervisión de los horarios, rutas y recorridos de los vehículos que brinden el servicio.

**Artículo 30.- Transporte para el cumplimiento de servicios institucionales.-** Cuando una servidora o servidor se desplace a cumplir actividades propias de su cargo, dependiendo de la disponibilidad de vehículos la Institución prestará el servicio de transporte para la movilización dentro de la ciudad.

De la capacitación y actualización de conocimientos de la o el servidor público para el cumplimiento de servicios institucionales.- Cuando una servidora o servidor de libre nombramiento o remoción se desplace a cumplir tareas oficiales de capacitación y/o actualización de conocimientos en reuniones, conferencias o visitas de observación dentro o fuera del país, se le concederá comisión de servicios con remuneración, percibiendo viáticos, subsistencias, gastos de movilización y/o transporte por el tiempo que dure dicha comisión desde la fecha de salida hasta el retorno.

En caso de ser necesario la UATH institucional o quien haga sus veces en los procesos desconcentrados realizará control al uso del servicio de recorrido, transporte institucional, o vehículos Institucionales.

**Artículo 31.- De la Credencial.-** Es un documento de uso exclusivo e intransferible, sin distinción deberá ser portada de manera visible por el titular en los actos propios de su cargo, no obstante que su labor sea desempeñada fuera de las instalaciones.

**Artículo 32.- Entrega de la Credencial.-** La UATH institucional o quien hiciera sus veces en los procesos desconcentrados entregará la credencial de identificación institucional a las y los servidores que ingresen a prestar sus servicios en la Institución bajo cualquier modalidad

**Artículo 33.- Contenido de la Credencial.-** En la credencial constarán los siguientes datos de identificación:

1. Nombre y logotipo de la Institución;
2. Nombres y apellidos del servidor/a;
3. Fotografía;
4. Denominación del puesto; y
5. Número de cédula de identidad o Número de pasaporte
6. Dirección del Centro y número telefónico

Toda credencial contará con la siguiente leyenda: *"El presente es un documento intransferible y oficial para uso exclusivo del funcionario, por lo tanto se solicita a todas las autoridades facilitar el apoyo necesario para el correcto desenvolvimiento de sus actividades"*.

**Artículo 34.- Valor de la Credencial.-** El costo de la credencial lo asumirá la Institución, salvo renovación por la pérdida imputable al titular por negligencia o falta de cuidado, debidamente justificado.

**Artículo 35.- Nueva credencial.-** Previa entrega de la nueva credencial, la o el servidor devolverá la credencial que perdió su validez a la UATH institucional o quien hiciere sus veces en procesos desconcentrados.

Se emitirá una nueva credencial de identificación en los casos siguientes:

- Por la expedición de un acto administrativo que resuelva el ascenso, cambio de denominación, traspaso administrativo a un puesto de distinta clase y traslado administrativo;
- Por la suscripción de un nuevo contrato de servicios ocasionales, siempre que cambie la denominación del cargo; y,
- Por la renovación de la comisión de servicios, siempre que cambie la denominación del cargo.

**Artículo 36.- Pérdida de la credencial.-** La pérdida de la credencial de identificación institucional deberá ser reportada inmediatamente a la UATH institucional o quien hiciere sus veces en procesos desconcentrados, sin perjuicio de la denuncia que debe realizar el titular ante la autoridad judicial competente.

El costo de la reposición será cancelado por la o el servidor en el plazo de cinco días en coordinación con la Dirección Financiera o quien hiciere sus veces.

## CAPÍTULO VI DE LAS REMUNERACIONES E INGRESOS COMPLEMENTARIOS

**Artículo 37.- De la remuneración.-** La servidora o el servidor sujeto a la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP percibirá la remuneración mensual unificada establecida en la escala de remuneración del sector público y escalas de nivel jerárquico superior que le corresponda.

De los haberes de las servidoras y servidores, se descontarán los aportes correspondientes al seguro social, el impuesto a la renta; así como los valores relacionados con los préstamos concedidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por pensiones de alimentos y otros que fueren legalmente ordenados.

El pago se hará mediante transferencias bancarias a la cuenta personal de cada servidor/a, así como el envío electrónico al correo institucional del rol individual de pagos.

**Artículo 38.- De los viáticos y movilizaciones.-** Para el reconocimiento y pago de viáticos, la Institución aplicará las normas, políticas y metodologías determinadas en la Ley Orgánica de Servicio Público, su Reglamento General, y normativa legal conexas.

**Artículo 39.- Horas extraordinarias y suplementarias.-** Cuando las necesidades institucionales lo requieran, y existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes, la autoridad nominadora o su delegado podrá disponer y autorizar la planificación de horas fuera de la jornada legal de trabajo de las unidades administrativas, para que la servidora o servidor labore hasta un máximo de treinta horas al mes entre horas suplementarias y extraordinarias, para lo cual el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 aplicará las políticas y metodologías conforme a lo dispuesto en la Normativa Legal Vigente y en base a lo establecido en el Instructivo de planificación, ejecución y pago de horas laboradas fuera de la jornada legal de trabajo, SIS-ECU-911.

**Artículo 40.- De la subrogación.-** El servidor deberá cumplir con los requisitos y perfiles del puesto que deba subrogar y recibirá la diferencia de la remuneración mensual unificada que corresponda al puesto subrogado, durante el tiempo que dure el reemplazo, a partir de la fecha de la subrogación, sin perjuicio del derecho del titular.

El servidor subrogante tendrá los mismos derechos, atribuciones, competencias, deberes y responsabilidades del servidor titular subrogado.

A efectos de la subrogación se deberá cumplir con los requisitos del puesto a subrogarse y en función de la misma se ejercerán las funciones correspondientes al puesto subrogado.

El pago por subrogación correrá a partir del primer día y hasta cuando dure el tiempo de subrogación; y los aportes al IESS serán los que corresponda al puesto subrogado.

**Artículo 41.- Del encargo en puesto vacante.-** El encargo en puesto vacante procederá cuando la o el servidor de carrera o no, deba asumir las competencias y responsabilidades de un puesto directivo ubicado o no en la Escala del Nivel Jerárquico Superior, y que cumpla con los requisitos establecidos en los Manuales de Clasificación Puestos Genérico e Institucional, para lo cual y por excepción tratándose de casos que por las atribuciones, funciones y responsabilidades del puesto a encargarse, deban legitimar y legalizar actos administrativos propios de dicho puesto, siempre y cuando la o el servidor cumpla con los requisitos del puesto a encargarse.

Los asesores únicamente podrán encargarse de puestos de igual o mayor jerarquía o con igual o mayor remuneración a la que se encuentre percibiendo.

El encargo en puesto vacante correrá a partir del primer día del ejercicio y hasta cuando dure el tiempo del encargo; los aportes al IESS serán los que corresponda al puesto encargado. En caso de que la remuneración del puesto encargado fuere menor, percibirá la remuneración de mayor valor.

## CAPÍTULO VIII DE LAS VACACIONES

**Artículo 42.-Del Calendario.-** Anualmente, la UATH institucional o quien hiciere sus veces en procesos desconcentrados solicitará al Jefe de cada Unidad, el calendario en que el personal a su cargo hará uso de su derecho a vacaciones.

Únicamente se permitirá anticipar 15 días de vacaciones al cumplir seis meses, no antes del cumplimiento de este tiempo.

El calendario de vacaciones no será susceptible de cambios, sino únicamente por razones de trabajo y por solicitud escrita debidamente justificada por el servidor solicitante dirigida al jefe de la unidad quien calificará si es procedente o no dicho justificativo y posterior comunicado a la UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados.

La o el servidor cumplirá con el siguiente procedimiento para solicitud de vacaciones:

1. Realizará la consulta con la UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados, para verificar los días de vacaciones disponibles a los que tuviere derecho;
2. Solicitará la autorización a su Jefe Inmediato mediante el formulario autorizado por la UATH institucional correspondiente para el efecto en el cual detallará las fechas en las que hará uso de sus vacaciones, dicha autorización será entregada a la UATH institucional o quienes hicieren su veces en procesos desconcentrados.

El único documento habilitante para que la servidora o servidor haga uso del derecho a vacaciones es la acción de personal debidamente legalizada.

## CAPÍTULO IX DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES

**Artículo 43.- De los deberes.-** Son deberes de las y los servidores en general, además de los señalados en el artículo 22 de la LOSEP los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir este Reglamento, el Código de Ética Institucional, y más disposiciones internas expedidas por la máxima autoridad del Servicio Integrado de Seguridad ECU911.
- b) Cumplir con las tareas asignadas por el jefe inmediato en los tiempos establecidos, ejecutar todas las actividades planificadas y prestar servicios al usuario en los plazos legales determinados.

- c) Mantener respeto con las autoridades, jefes inmediatos y demás servidoras y servidores de la Institución.
- d) Portar la credencial de identificación institucional de manera visible durante los actos propios de su cargo y de conformidad con las instrucciones de la UATH institucional correspondiente.
- e) Cumplir las disposiciones internas publicadas o comunicadas.
- f) Preservar la conservación e integridad de los bienes que se encuentren bajo su custodia.
- g) Utilizar la información a la que tiene acceso en razón de su trabajo únicamente para los fines permitidos, no revelará información que estén vinculados con la gestión y control.
- h) Utilizar uniformes, ropa de trabajo o vestimenta formal de manera adecuada.
- i) Informar oportunamente a la UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados a nivel nacional cambios que se consideren necesarios para mantener actualizados los expedientes personales.
- j) Utilizar las herramientas informáticas generadas por la Institución para uso interno y fines laborales.
- k) Optimizar los recursos de papelería asignados en lo posible, con el fin de ahorrar recursos y no perjudicar al medio ambiente.
- l) Informar en forma oportuna al Jefe inmediato de las quejas, reclamos y otras situaciones que afecten los intereses institucionales, presentados por los ciudadanos en general.
- m) Asistir de manera puntual y obligatoria a la inducción y/o capacitación o adiestramiento que convoque o disponga el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por medio de la UATH institucional o quien hiciere sus veces en los procesos desconcentrados a nivel nacional para su personal. Si la inducción y/o capacitación se realiza fuera de horario, o en lugar distinto a sus instalaciones; la o el servidor debe acudir a la misma.
- n) Cumplir estrictamente las medidas de seguridad y prevención de riesgos de trabajo, de salud, y demás recomendaciones que se establezcan para la seguridad del personal.
- o) Garantizar la continuidad del servicio mientras se hace uso del turno de descanso para el almuerzo.
- p) Usar los lugares autorizados del parqueadero de vehículos y cumplir con las respectivas medidas de seguridad.
- q) Cumplir con el instructivo, políticas y procedimiento que se establezca para el control y buen uso de los bienes de la Institución.

Además de los deberes ya establecidos, el personal de operaciones, deberá cumplir con la política de permanencia en las salas operativas observando, además lo siguiente:

1. Deberán presentarse a la Institución con anticipación e iniciar el relevo de turno, diez minutos antes de terminada la jornada de trabajo del grupo saliente.
2. El personal operativo deberá realizar el relevo de turno de forma paulatina por subgrupos.
3. El evaluador de llamadas deberá catalogar todo incidente o emergencia real como alerta normal, para que se brinde la atención adecuada y oportuna del usuario.
4. El evaluador de operaciones deberá tratar una emergencia que requiere atención inmediata (clave roja) con procedimiento de ficha rápida.
5. El evaluador de video vigilancia deberá generar una ficha electrónica de todo incidente o emergencia que visualice en las cámaras correspondiente a su usuario: T1, T2 y T3.

6. En caso de cortarse la comunicación mientras se evalúa un incidente o emergencia real, el evaluador de llamadas tiene la obligación de devolver la llamada al usuario, inmediatamente, hasta por tres veces seguidas si el alterante no le contesta. En caso de no lograr la comunicación, deberá notificar a su Analista de Operaciones I o II para que tome acciones.
7. Las actividades que se realicen en las pausas activas y su periodicidad deberán sujetarse a las directrices emitidas por la gestión de Bienestar y Salud Ocupacional.

**Artículo 44.- De los derechos.-** Son derechos irrenunciables de las y los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a más de los descritos en el artículo 76 de la Constitución de la República y 23 de la LOSEP, los siguientes:

- a) Presentar las acciones de reclamo ante las autoridades competentes, sobre cualquier decisión que afecte sus derechos.
- b) Participar en los concursos de méritos y oposición.
- c) Ser considerados para participar en eventos de capacitación que se dicten dentro y fuera del país, siempre y cuando tenga relación con las funciones y actividades que desempeña.
- d) Hacer uso de los servicios sociales que brinda la Institución.
- e) Acceder a documentos, registros informáticos, datos e información que conste en su expediente personal, así como conocer el uso que se haga de ellos.
- f) Percibir el pago por concepto de encargo o subrogación de funciones; viáticos, por cumplimiento de servicios institucionales; y horas suplementarias y extraordinarias de labor de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- g) Las mujeres embarazadas, personas con discapacidad, quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, y personas en condición de doble vulnerabilidad, previo informe de bienestar laboral y/o salud ocupacional, recibirán tratamiento prioritario en función de su situación y condición.
- h) No ser suspendidos en sus funciones ni destituidos de sus cargos, sin que previamente se sustancie el respectivo sumario administrativo que demuestre su responsabilidad.
- i) A su retiro, recibirá las certificaciones que la o el ex servidor requiera.
- j) Ser reubicados en otras áreas cuando su salud no permita seguir manteniéndose en el área a la que fue contratado bajo informe previo de Seguridad y Salud Ocupacional.

**Artículo 45.- De las prohibiciones.-** Además de las prohibiciones descritas en el artículo 24 de la LOSEP las y los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de cualquier nivel o grado ocupacional se encuentran prohibidos y constituirá falta administrativa las siguientes acciones u omisiones:

- a) No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, alterar o usar indebidamente los controles establecidos.
- b) Abandonar injustificadamente el lugar o puesto de trabajo.
- c) Sumar más de tres atrasos no justificados en el mes, siempre que exceda de los 20 minutos de tolerancia

- d) No usar la credencial de identificación institucional entregada por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante los actos propios de su cargo.
- e) Usar su cargo, autoridad, influencia, credenciales, uniformes y/o nombre de la institución para; obtener, procurar beneficios o ventajas indebidas para sí, para terceros o para perjudicar a persona alguna.
- f) Contravenir las disposiciones internas emitidas sobre el uso de uniforme, o ropa de trabajo entregados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- g) Descuidar su vestimenta, aseo y presentación personal.
- h) Amenazar o ultrajar de palabra a las y los compañeros de trabajo, jefes inmediatos, subalternos y público en general.
- i) Intervenir directa o indirectamente en el proceso regular de los asuntos que ejecuta el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, con el fin de agilizar trámites o que se despachen sin el cumplimiento de los requisitos, que para cada caso se exijan.
- j) No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la normativa legal, y directrices del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para el efecto.
- k) No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de cualquier tipo de infracción del presente Reglamento Interno cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o en ejercicio de sus funciones.
- l) Fumar o mantener encendidos productos de tabaco en todos los espacios cerrados o declarados 100% libre de humo de la Institución.
- m) Introducir, usar o tomar sustancias sujetas a fiscalización y/o drogas en las instalaciones de Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o durante el ejercicio de sus funciones.
- n) Ingerir bebidas alcohólicas durante su jornada laboral y/o en las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- o) Asistir a laborar en estado etílico o bajo el efecto de alguna sustancia sujeta a fiscalización.
- p) Fomentar desórdenes e incitar a la indisciplina.
- q) Ejecutar o realizar tareas o actividades particulares dentro de las dependencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a favor de terceros, que no impliquen solicitudes emitidas conforme a la normativa legal pertinente.
- r) Los servidores que manejan fondos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, no realizarán sin autorización transferencias bancarias a favor de las y los servidores o de terceras personas.
- s) Uso inadecuado de equipos y/o herramientas que deben ser utilizados en las actividades propias de la institución.
- t) Utilizar el servicio telefónico, correo electrónico, internet u otros medios de comunicación para temas ajenos a las labores propias de su cargo.
- u) Jugar, utilizar e instalar: juegos, herramientas tecnológicas ajenas al servicio en las PC asignadas para el trabajo.
- v) Leer libros, revistas periódicos, etc., que no tengan relación con sus funciones durante las horas de labor.
- w) Entregar sin autorización información relacionada con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- x) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses.

- y) Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- z) Realizar colectas, rifas, sorteos, y todo tipo de juegos de azar dentro de las dependencias de la institución, sin autorización expresa.
- aa) Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece o fuere privada del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o de su personal.
- bb) Divulgar por cualquier medio físico o tecnológico (publicaciones en redes sociales) información confidencial, secretos técnicos, institucionales y otros que por razón de su trabajo conociere o les fueren confiados.
- cc) Inducir al personal de servicio de transporte a cambiar su ruta habitual para beneficio propio.
- dd) No cumplir con las disposiciones que dicte la Administración para el uso de vehículos, lugares de estacionamiento de propiedad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- ee) Ingresar cualquier accesorio tales como carteras, mochilas, teléfonos celulares, laptops, etc., a las salas operativas, sin autorización.
- ff) Entregar documentos o información que maneja el SIS ECU 911 a cualquiera persona sometida a proceso de selección de personal como test o pruebas técnicas.
- gg) Incumplir con los deberes establecidos en la Ley Orgánica del Servicio Público y el presente Reglamento, los cuales serán sancionados de acuerdo a la gravedad de la falta.

#### CAPÍTULO X DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

**Artículo 46.- Procedimiento para aplicar el Régimen Disciplinario.-** Las faltas leves serán sancionados previo el cumplimiento del siguiente procedimiento:

1. Se informará por escrito a la UATH institucional o a quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional la presunta falta cometida en el ejercicio de sus funciones del servidor de manera formal.
2. La UATH institucional o quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional iniciará el proceso de investigación administrativa garantizando el ejercicio del derecho de defensa de los servidores públicos, y respetando las reglas del debido proceso de conformidad con el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.
3. La solicitud de descargos contendrá enunciación de las normas y de los hechos particulares, indicará el plazo para emitir el requerimiento solicitado; a la solicitud se adjuntará la documentación que motiva las acciones administrativas.
4. El/la servidor/a, dentro del plazo determinado por la UATH institucional o a quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional, deberá presentar de forma escrita los argumentos con los que se crea asistido.
5. Transcurrido el plazo de los descargos, la UATH institucional o quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional analizará y elaborará el Informe que sugerirá a la autoridad nominadora o su delegado la sanción correspondiente por el cometimiento de faltas leves, el archivo del expediente o el inicio del proceso de Sumario Administrativo por el

cometimiento de faltas graves, que se lo tramitará ante el Ministerio de Trabajo conforme lo estipulado en la Norma Técnica de Sumarios Administrativos para servidores públicos.

Las pruebas son las previstas en la normativa legal vigente.

Las pruebas testimoniales se reducirán a escrito.

**Artículo 47.-Resolución.-** La autoridad nominadora o su delegado emitirá de forma motivada el acto resolutorio que corresponda respecto a regímenes disciplinarios, esta disposición surtirá efecto a través de la respectiva acción de personal y desde la fecha de su notificación. La UATH institucional o quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional deberá notificar y dejar constancia de la recepción del documento.

### FALTAS DISCIPLINARIAS

**Artículo 48.- De las Faltas Disciplinarias.-** Se considera faltas disciplinarias aquellas acciones u omisiones de las servidoras o servidores públicos que contravengan las disposiciones del ordenamiento jurídico Vigente en la Republica y la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP, en lo atinente a derechos y prohibiciones constitucionales o legales. Serán sancionados por la autoridad nominadora o su delegado.

Para efectos de la aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP, las faltas se clasifican en leves y graves.

**Artículo 49.- De las faltas leves.-** Son aquellas acciones u omisiones realizadas por descuidos o desconocimientos leves, siempre que no alteren o perjudiquen gravemente el normal desarrollo y desenvolvimiento del servicio público.

Se considerarán faltas leves, salvo que estuvieren sancionadas de otra manera, las acciones u omisiones que afecten o se contrapongan a las disposiciones administrativas establecidas por una institución para velar por el orden interno, tales como incumplimiento de horarios de trabajo durante una jornada laboral, desarrollo inadecuado de actividades dentro de la jornada laboral; salidas cortas no autorizadas de la institución; uso indebido o no uso de uniformes; desobediencia a instrucciones legítimas verbales o escritas; atención indebida al público y a sus compañeras o compañeros de trabajo, uso inadecuado de bienes, equipos o materiales; uso indebido de medios de comunicación y las demás de similar naturaleza.

Las faltas leves darán lugar a la imposición de sanciones de amonestación verbal, amonestación escrita o sanción pecuniaria administrativa o multa.

**Artículo 50.- De las faltas graves.-** Son aquellas acciones u omisiones que contraríen de manera grave el ordenamiento jurídico o alteraren gravemente el orden institucional. La sanción de estas faltas está encaminada a preservar la probidad, competencia, lealtad, honestidad y moralidad de los actos realizados por las servidoras y servidores públicos y se encuentran previstas en el artículo 48 de esta ley.

La reincidencia del cometimiento de faltas leves se considerará falta grave.

Las faltas graves darán lugar a la imposición de sanciones de suspensión o destitución, previo el correspondiente sumario administrativo.

En todos los casos, se dejará constancia por escrito de la sanción impuesta en el expediente personal de la servidora o servidor.

### SANCIONES DISCIPLINARIAS

**Artículo 51.- De las sanciones disciplinarias.-** Las sanciones disciplinarias por orden de gravedad son las siguientes:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Sanción pecuniaria administrativa
- d) Suspensión temporal sin goce de remuneración
- e) Destitución

**Artículo 52.- De la amonestación verbal.-** Las amonestaciones verbales las podrá imponer la Autoridad Nominadora o su Delegad/a, previo el cumplimiento del procedimiento establecido aplicado por la UATH institucional correspondiente, respetando las garantías del debido proceso y el derecho a la defensa.

Sin perjuicio de lo establecido por la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General, se sancionará con amonestación verbal por las siguientes causales:

- a) El ingreso de accesorios y alimentos al iniciar el turno en el área de operaciones.
- b) No registrar su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido.
- c) El no uso de credencial institucional.
- d) No reportar la pérdida de la credencial institucional.
- e) No usar el uniforme, ropa de trabajo.
- f) Uso inadecuado de transporte institucional y desvío de rutas recorridos.
- g) Más de tres atrasos no justificados en el mes, siempre que exceda de los 20 minutos de tolerancia
- h) Incumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en el Procesos de Atención y Despacho de emergencias.
- i) Incumplimiento de las metas establecidas para el control de calidad y satisfacción ciudadana.
- j) Descuido en la custodia de los bienes asignados de acuerdo a la normativa interna y vigente.
- k) Las prohibiciones establecidas en los literales: a); c); d), f); g); k); q);s); t); u); v); y); aa); cc), del artículo 45 de este Reglamento.

**Artículo 53.- De la amonestación Escrita.-** Las amonestaciones escritas las podrá imponer la Autoridad Nominadora o su Delegado /a, previo el cumplimiento del procedimiento establecido y aplicado por la UATH institucional correspondiente, respetando las garantías del debido proceso y el derecho a la defensa.

Sin perjuicio de lo establecido por la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General, y que según su valoración sea sancionada con amonestación escrita, esta se dará por reincidencia de la amonestación verbal y por las causas detalladas a continuación:

- a) Cuando existan dos amonestaciones verbales en el mismo mes por el mismo motivo.
- b) Realizar algún acto que impida u obstaculice el normal funcionamiento de la Institución.
- c) No observar y respetar la línea de autoridad, en la presentación de su trabajo, solicitudes y reclamos relacionados con las funciones que desempeña.
- d) Falta de interés, mala voluntad para instruir, entregar información solicitada, capacitar o asesorar a las usuarias y usuarios internos y externos acorde a las funciones de su puesto.
- e) No someterse a las evaluaciones elaboradas y planificadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- f) Utilizar materiales, máquinas, equipos, herramientas y más bienes, así como utilizar el tiempo laboral en trabajos particulares o ajenos al desempeño de sus funciones.
- g) Sacar de la Institución sin autorización respectiva, documentos, útiles de trabajo, materiales, equipos o cualquier otro bien del SIS ECU 911.
- h) Dormir durante la jornada de trabajo, descuidando sus funciones.
- i) No guardar confidencialidad en los temas específicos de la Unidad Administrativa a la que pertenece el servidor o servidora.
- j) Las prohibiciones establecidas en los literales: b); i); j); l); m); n); o); p); r); w); x); z); bb); dd); ee); ff), del artículo 45 de este Reglamento.

**Artículo 54.- De la sanción pecuniaria.-** Sin perjuicio de que las faltas leves según su valoración sean sancionadas directamente con sanción pecuniaria administrativa, a la o el servidor que reincida en el cometimiento de faltas que hayan provocado amonestación escrita por dos ocasiones, dentro de un año calendario, se impondrá la sanción pecuniaria administrativa, la que no excederá del diez (10%) por ciento de la remuneración mensual unificada.

a. Multa del 1.00% - 4.99% de la remuneración mensual unificada,

1. Con dos amonestaciones escritas.
2. Por reprobado un curso de capacitación patrocinado por la institución.
3. El ingreso y uso de teléfonos celulares dentro de Salas Operativas, sin previa autorización.
4. Desarrollar actos de descanso dentro de las salas operativas.
5. Descuidar el nivel de gestión del grupo asignado.

b. Multa del 5.00% - 10.00% de la remuneración mensual unificada

1. Digitalización incorrecta de la información, mal posicionamiento, mala categorización, y no consolidación o error de consolidación del incidente.
2. Si la falta de notificación por la pérdida de la credencial produjere daños o perjuicios en contra de la Institución, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.
3. Por retardar o negar injustificadamente el despacho de trámites o prestación de sus servicios.
4. Realizar actos para promover paralizaciones intempestivas de trabajo.
5. Provocar por su acción u omisión el silencio administrativo.
6. Hacer mal uso de las herramientas del estado asignadas para la gestión de emergencias.
7. Monitorear zonas que violen la vida privada de los ciudadanos tales como ventanas de residencias u oficinas y zonas de descanso que no competen a labores de vigilancia.
8. El uso de los sistemas del SIS ECU 911 para asuntos personales: llamadas personales, seguimientos por video vigilancia, revisión de fichas, mobile locator.
9. Hacer uso del sistema con un usuario ajeno al suyo.
10. Los evaluadores de operaciones no podrán hacer uso del usuario y consola de los Analistas de Operaciones I y II, sin previa autorización del dueño.
11. Cortar unilateralmente la comunicación con el usuario por parte del evaluador.
12. No devolución de la llamada al usuario cuando la comunicación se haya cortado, cuando ésta sea sin interlocutor y no exista encolamiento de llamadas.
13. Dar información errónea y/o confidencial al usuario externo.
14. No transferir a despacho llamadas de emergencias con nivel de alerta roja.
15. Permanecer en estatus de ocupado de manera intencional.
16. No reportar las novedades operativas y administrativas originadas en la gestión del turno de trabajo.
17. No creación oportuna de fichas sobre incidentes de emergencia captados por la cámara.
18. Dejar de monitorear de forma intencional las cámaras asignadas al usuario, o realizar paneos sin análisis de situaciones de riesgo.
19. Extraer, copiar, traspasar, destruir, transformar archivos digitales institucionales, permitir y no impedir el conocimiento de su contenido por terceros no autorizados; o utilizar la información antes señalada sin autorización de su inmediato superior.

Se aplicarán conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República, Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General.

Todas las sanciones tanto por amonestación Verbal, escrita o pecuniaria se efectuarán a través de acción de personal y una copia reposará en el expediente personal de la servidora o servidor.

**Artículo 55.- Amonestación verbal, escrita o sanción pecuniaria.-** En caso de negativa del servidor de suscribir o recibir el documento de la amonestación o llamado de atención, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del servidor su Jefe Inmediato o quien hiciere a sus veces, con la razón de que se negó a recibirla.

Se dejará constancia de la sanción impuesta en el expediente personal de la servidora o servidor público.

La UATH institucional o quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional realizará el registro y seguimiento de las sanciones pecuniaria administrativas.

**Artículo 56.- De la suspensión temporal sin goce de remuneración y de la destitución.-** En el ejercicio de las funciones de las y los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, será en base a lo establecido en la normativa legal vigente que regula la materia.

Si llega a conocimiento de una autoridad, funcionario o servidor la presunción del cometimiento de una falta disciplinaria grave por parte de la o el servidor de la Institución, tal información deberá ser remitida a la UATH institucional correspondiente quien deberá actuar en base a lo establecido en la normativa legal vigente que regula la materia.

Para la aplicación de las sanciones previstas en el presente artículo del presente Reglamento se deberá considerar las faltas graves prescritas en la Ley Orgánica del Servicio Público que darán lugar a la imposición de sanciones de suspensión o destitución, previo el correspondiente sumario administrativo así como se deberá considerar lo establecido en el artículo 86 del Reglamento General.

En el caso de Suspensión temporal se deberá considerar el artículo 87 del Reglamento General de la LOSEP y en el caso de destitución lo que establece el artículo 89 del citado cuerpo legal.

**Artículo 57.- Derechos del servidor referente al régimen disciplinario.-** Todo servidor del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tendrá derecho a la defensa, conforme las garantías correspondientes al ART. 76 de la Constitución de la República y las siguientes:

- Ser considerado inocente y tratado como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución en firme.
- Conocer las faltas que se le imputen y la información que las originan.
- Si el funcionario así lo considera ser representado por un abogado.
- Ser escuchado en el momento oportuno en igualdad de condiciones.
- Presentar de forma escrita las razones o argumentos de los que se crea asistido y replicar los argumentos de las otras parte; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra.

**Artículo 58.- Período para imponer sanciones.-** Prescribirán en el término de noventa días las acciones de la autoridad para imponer las sanciones disciplinarias que contempla la LOSEP y las sanciones impuestas en cada caso, término que correrá desde la fecha en que la autoridad tuvo conocimiento de la infracción o desde que se impuso la sanción.

En todos los casos se dejara constancia por escrito de la sanción impuesta en el expediente personal del servidor o servidora.

#### CAPÍTULO XIV DEL USO Y PERMANENCIA EN ÁREAS AUTORIZADAS

**Artículo 59.- Del estacionamiento.-** Los vehículos oficiales y particulares que ingresen al estacionamiento interior del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, deberán contar con la autorización correspondiente emitida por la Dirección Administrativa o quien hiciera sus veces en procesos desconcentrados, para ser estacionados en los espacios o bloques reservados.

**Artículo 60.- Del control de acceso.-** El acceso al DATACENTER y demás equipo especializado está restringido, únicamente se dará acceso a los administradores de los sistemas y demás personal autorizado por la autoridad competente o su delegado.

**Artículo 61.- De los casilleros.-** El personal operativo tendrá asignado casilleros para ubicar los artículos cuyo ingreso no sea autorizado a las salas; no deberán traer artículos que excedan la capacidad del mismo.

**Artículo 62.- De las salas operativas.-** El supervisor organizará el cambio de turno del personal y deberá comunicar toda eventualidad en las salas operativas al Director de Operaciones o su equivalente en los procesos desconcentrados; los evaluadores son responsables de precautelar la limpieza de su estación de trabajo al finalizar su turno.

Se prohíbe el ingreso de accesorios y alimentos al iniciar el turno, las bebidas deberán ser ingresadas en envases herméticos adecuados que impidan el daño de los bienes de la institución; la o el servidor será responsable de notificar cualquier novedad en la sala operativa.

El personal operativo debe ingresar a la sala operativa debidamente uniformado y con su credencial personal, deberá usar zapatos que no generen ruido al contacto con la superficie del piso de la sala operativa.

La diadema de la consola es la única herramienta autorizada para la recepción de llamadas.

El acceso, utilización y permanencia en las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, será normado y regulado además por la "POLÍTICA DE PERMANENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES DEL SIS ECU 911", publicada en el portal web institucional / biblioteca virtual <http://www.ecu911.gob.ec/>.

#### CAPÍTULO XII DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**Artículo 63.- De la cesación de funciones.-** Los contratos de servicios ocasionales terminarán por las causas descritas en el artículo 47 de LOSEP, 146 y su Reglamento General.

En los casos de cesación de funciones, salvo por muerte la o el servidor deberá obligatoriamente presentar a la UATH institucional correspondiente o a quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional

- Acta de entrega recepción de los bienes y archivos bajo su responsabilidad,
- Acta de entrega recepción de ropa de trabajo o uniforme y credencial,
- Entrevista de Desvinculación
- Declaración Patrimonial Juramentada por fin de gestión,
- Informe de actividades por fin de Gestión,
- Hoja de paz y salvo con las respectivas firmas.

La renuncia voluntaria debe ser presentada de manera escrita dirigida a la autoridad nominadora o su delegado y por lo menos con (15) quince días de anticipación al cese de funciones; la autoridad nominadora podrá aceptar inmediatamente la renuncia después de presentada.

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Se deja expresamente establecido que las normas estipuladas en este Reglamento, no contradicen, reforman o modifican lo prescrito en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, su Reglamento General y la normativa legal vigente con la materia.

**SEGUNDA.-** En todo lo no previsto en este Reglamento Interno, se sujetará a lo dispuesto la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Servicio Pública LOSEP, su Reglamento General, y Normas Técnicas que dicte el Ministerio del Trabajo y demás disposiciones de la normativa interna de la Institución.

**TERCERA.-** El sistema de aplicación del presente Reglamento así como de la ejecución de políticas, normas y técnicas inherentes a la Administración de Recursos Humanos, estará a cargo de la UATH institucional o quien haga sus veces en procesos desconcentrados a nivel nacional su observancia y cumplimiento será obligatorio para las o los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**CUARTA.-** La Dirección de Administración de Recursos Humanos se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer a las o los servidores, mediante memorando o correo electrónico. La falta de cumplimiento de las políticas que imparta la UATH, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones administrativas que corresponde posterior al régimen disciplinario respectivo.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese el Reglamento Interno de Trabajo suscrito por el señor Director General de ese entonces Ing. Cristhian Rivera Zapata y emitido por la Dirección de Administración de Recursos Humanos el 5 de abril de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 758 de fecha 19 de mayo de 2016.

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de la ciudad de San Francisco de Quito, a los 22 días del mes de Octubre del 2018.

Comuníquese y Publíquese.-



f) Ing. Rubén Francisco Robayo Araque  
Director General, Encargado, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911



CORTE  
CONSTITUCIONAL  
DEL ECUADOR



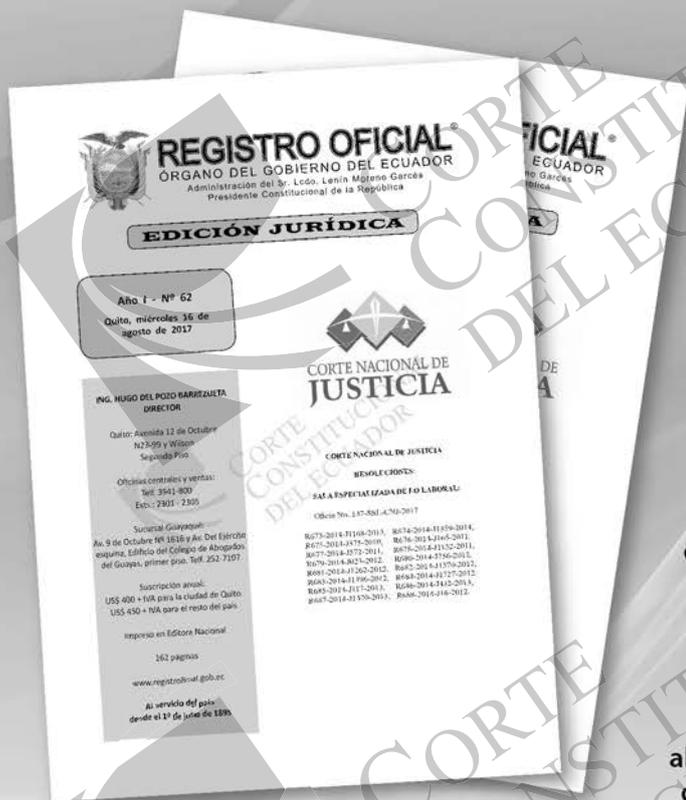
CORTE  
CONSTITUCIONAL  
DEL ECUADOR



CORTE  
CONSTITUCIONAL  
DEL ECUADOR



**REGISTRO OFICIAL**<sup>®</sup>  
ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR



El Registro Oficial basado en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, en donde se establece 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, transparencia y evaluación”; ha procedido a crear la publicación denominada “Edición Jurídica”, la misma que contiene los Recursos de Casación emitidos por las diferentes salas especializadas de la Corte Nacional de Justicia. Esta edición, se encuentra al alcance de toda la ciudadanía, de forma gratuita, en nuestra página web, accediendo al link “Edición Jurídica”.