



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

**Asunto:** RESPUESTA USUARIO - JESSICA ALBAN - PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS

Señorita  
Jessica Maribel Alban Canchigña  
Supervisora de Llamadas ECU 911 Ambato  
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a su denuncia ingresada en Presidencia Nro. PR-CGATC-2018-19413-O recibida el 11 de mayo de 2018, a través de la cual manifiesta: "...ingrese a la Institución nuevamente con mi frente en alto luego de haber ganado el CONCURSO DE MERITOS Y OPOSICION para el cargo de Evaluador de Operaciones y muy al pesar de los Directivos que me perjudicaron aquel 24 de octubre del 2016 regrese y es aquí en donde empieza mi calvario y es motivo que me lleva a explicar el antecedente para que de cierta forma entienda que es lo que pasa o que es lo que tiene en mí contra los Directivos del SIS ECU-911 AMBATO, ante esto expongo lo siguiente:

Desde un inicio de mi regreso a la Institución el funcionario Ing. Marco Montesdeoca DIRECTOR DE OPERACIONES DEL SIS ECU-911 AMBATO en forma de advertencia me indicaban de una forma no adecuada que no era bien recibida en la Institución por lo sucedido y que los ojos de todos estaban puestos en mí.

Se me menciona que no soy apreciada por ciertos compañeros que mantienen en la Institución cargos superiores y que se han valido de esto para perjudicarme en las funciones de mi puesto.

Mi ingreso de forma oficial a la Institución fue el 01 de febrero de 2017 como funcionaria de carrera desde aquel día he venido sufriendo una serie de situaciones que están afectándome emocionalmente como:

- 1.- No se me permite la posibilidad de comunicarme o hablar porque a la final resulta agotado se me interrumpe cuando hablo porque los Directivos piensan tener la verdad en su boca.
- 2.- Compañeros que gritan e injurian en voz alta, en este caso era de conocimiento del Ing. Montesdeoca que no era de mi agrado a mi ingreso que se me integre a un grupo de trabajo en donde no existía afinidad alguna en todos los sentidos y que para desarrollar mi trabajo necesitaba de un ambiente laboral tranquilo y de paz, sin embargo no acogió mi pedido y con malicia se me cambio de grupo.
- 3.- En este grupo se me realizan gestos de rechazo, desdén, menosprecio, se me aísla en mi puesto de trabajo.
- 4.- Las Disposiciones de trabajo u observaciones se las dan al resto de compañeros y no se me incluye.
- 5.- Se hacen correr rumores infundados
- 6.- Se anota, registra y consigna inequitativamente mi trabajo en términos malintencionados.



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

7.- *Se intenta disminuir mis capacidades emocionales por un padecimiento de salud de uno de mis hijos.*

8.- *Amenazas verbales*

9.- *Persecución.*

*A demás son algunas de las circunstancias a las que he venido sometida y soportado desde hace aquel 01 de febrero del 2017 hasta la presente fecha.*

*En el área de Talento Humano actualmente dirigida por la Ing. Vanessa Armendariz no existe una equidad en el trato por igual a los funcionarios del SIS*

*Como indique existe una persecución por ejemplo al presentar certificados médicos estos son aparentemente verificados por Trabajo Social a través de visitas domiciliarias, que están bien siempre y cuando se le realizará a TODO EL PERSONAL. Y no únicamente para unos pocos funcionarios entre ellos mi persona como manera de amenaza y persecución.*

*Contratación de Personal.- se niega la participación de funcionarios y el ser sometido a dar evaluaciones para ascensos de puestos a profesionales que existen en el área operativa, para esto como manifiesto tiene que ser "Amigos" de los Directivos. Ante esto en mi caso particular teniendo la experiencia en el área de llamadas y ser profesional no se me permitió pasar a las evaluaciones para cierto cargo aplicado en el área administrativa. Sin embargo se evidencia la contratación de personal que a pesar de recibir una capacitación durante 3 meses no rinde o por otros factores no es apto para el puesto y sin embargo se lo mantiene en la Institución.*

*Vacaciones del área de operaciones coordinada por el Ing. Marcos Montesdeoca se favorece a algunos por ser "Amigos" y a otros como mi caso se me perjudican y se indica además en un tono desafiante " SI YO FUERA LA UNICA QUE NO ES TOMADA EN CUENTA ...ESTA DENTRO DE LA LEY NO HAY PROBLEMA LA LEY AMPARA..."; y solicita: "...su ayuda para que PARE este ACOSO LABORAL al cual se me ha sometido durante todo este tiempo y se me permite trabajar en un ambiente adecuado ya que necesito mi trabajo tengo mis hijos y mi madre por quien velar Solicito además EL BIENESTAR DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SIS EC-911 no tenemos autoridades que se PREOCUPEN por nuestra salud física, emocional no se ha tomado en cuenta el desgaste emocional, físico que por la esencia de nuestro trabajo tenemos. O se ha realizado un estudio de como con el pasar de los años un Operador de llamadas saldría afectado en su salud al final luego de varios años de haber entregado su contingente de SERVICIO A LA CIUDADANIA, que GARANTIAS EL ESTADO puede darnos o beneficios alguno para garantizar el Buen Vivir de los funcionarios operativos del SIS ECU 911...". Al respecto, me permito informar lo siguiente:*

1. El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

2. El artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP señala que las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de talento humano y remuneraciones, en toda la administración pública y que todos los organismos previstos en el artículo 225 de la Constitución de la República y este artículo se sujetarán obligatoriamente a lo establecido por el Ministerio del Trabajo.



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

3. El artículo 22 de la LOSEP.- Deberes de las o los servidores públicos.- 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;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

4. El artículo 23 de la LOSEP en sus literales k), l), n) y ñ), establece los derechos de las servidoras y los servidores públicos, el que determina:

- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

5. El artículo 23 del Reglamento a la LOSEP.- De su cumplimiento.- De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General.

6. El artículo 176 del Reglamento a la LOSEP.- Del subsistema de selección de personal.- El subsistema de reclutamiento y selección de personal es el proceso técnico mediante el cual se define y selecciona a la o el aspirante idóneo, que cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto en el servicio público a través del concurso de méritos y oposición correspondiente.

7. El artículo 6 del Reglamento Interno de Administración de Talento Humano del Servicio Integrado del ECU 911.- establece del ingreso, lo que determina que para el ingreso a la Institución los aspirantes deben cumplir con el proceso reclutamiento y selección establecido por la Dirección de Administración.

8. El artículo 47 del Reglamento Interno ECU 911, inciso 2) y 4), establece los deberes, en el que determina que las y los servidores en general, además de los señalados en el artículo 22 de la LOSEP, determina que:



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

- 2) Respetar el órgano regular
- 4) Mantener lealtad y respeto con las autoridades, jefes inmediatos y demás servidoras y servidores de la Institución

9. El artículo 49 del Reglamento Interno ECU 911, numeral 9), 20) y 22), establece las prohibiciones, lo que se determina que además de las prohibiciones descritas en el artículo 24 de la LOSEP las y los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se encuentran prohibidos y constituirá falta administrativa las siguientes acciones u omisiones:

- 9) Trato indebido o descortés a las y los compañeros de trabajo, jefes inmediatos, subalternos y público en general, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismo.
- 20) Propagar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los interés del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o : produzca inquietud y malestar entre personal.
- 22) Fomentar desórdenes e incitar a la indisciplina.

10. Con oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-0980-O de fecha 12 de junio de 2018, esta Cartera de Estado solicitó al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, un **informe técnico**.

En respuesta al requerimiento efectuado, el Ing. Marco Andrés Naranjo Vásquez Coordinador Zonal 3 ECU 911 Ambato mediante oficio Nro. SIS-CZ3-2018-0260-OF de fecha 18 de junio de 2018, remitió el informe técnico Nro.

CZ3-ECU911-AMB-UARH-2018-052 a través del cual argumenta: *"...1. La señora Jessica Albán, manifiesta que "...no se le permite la posibilidad de comunicarse o hablar porque al final resulta agotado, se le interrumpe cuando habla por los directivos piensan tener la verdad en su boca..."*

*Al respecto se debe mencionar que como ciudadana a ningún momento se le anula sus derechos y menos como servidora pública, pues la comunicación existen en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se enfatiza de acuerdo a las funciones y actividades que realiza la servidora conforme su denominación de puesto, aplicando siempre la cadena de mando y comunicación institucional existente; conforme se norma en los procedimientos del SIS 911. (Se adjunta perfil de puesto).*

*2. La señora Jessica Albán, manifiestan que "...las disposiciones de trabajo u observaciones se las dan al resto de compañeros y no se le incluye..."*

*Al respecto se debe mencionar que desde que inicio sus labores en la institución, en la Gestión de Recursos Humanos Zonal, no ha presentado ninguna queja de su parte ni verbal ni escrita en el que mencione algún tipo de inconvenientes entre compañeros o que le hayan injuriado palabras ofensivas, para proceder a intervenir con Recursos Humanos*

*En cuanto a que se le aísla, hasta la presente fecha no ha sido reubicada ni vulnerado sus derechos como servidora pública cumpliendo con el puesto que mantiene en la institución la cual ha sido contratada, sin menoscabar sus conocimientos, debiendo aclarar que las instalaciones de la sala operativa del Centro Zonal Ambato, no cuenta con lugares aislados, puesto que al ser una entidad de coordinación de Atención de emergencias, la comunicación y distribución de los puestos de trabajo, se encuentran ubicados de acuerdo a normas internacionales, para garantizar que la atención sea de manera eficiente y oportuna.*

*3. La señora Jessica Albán, manifiesta que "...las disposiciones de trabajo u observaciones se*



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

las dan al resto de compañeros x o se me incluye..."

Al respecto se debe mencionar que constantemente la Dirección de Operaciones, les socializa todos los procedimientos y estrategias a aplicar para un mejor servicio a la ciudadanía; no obstante la servidora e mención es participe de las mismas conforme se desprenden del registro de asistencia como verificable de dichas capacitaciones realizadas a todo el personal de la Coordinación Zonal 3. (Se adjunta verificable de las capacitaciones impartidas al personal tanto en el año 2017 y 2018 en el que se evidencia la presencia de la señora en mención).

4. La señora Jessica Albán, manifiesta que "...se anota, registra y consigna inequitativamente en términos malintencionados..."

Al respecto se debe mencionar que existe una bitácora de los Analistas de Operaciones en el que detallan las novedades operativas y disciplinarias, en el que se puede mencionar que la servidora Jessica Albán, posee 4 novedades operativas en cuanto su cumplimiento de actividades bajo el puesto que desempeña y 2 novedades disciplinarias referente a que desatiende su puesto de trabajo y posee una mala actitud y un trato irrespetuosos a su compañera de trabajo Especialista de Operaciones Zonal; por tanto no existe ningún malintencionado trato en su contra, al contrario es por parte de la servidora lo que se observa, de estos registros se adjunta la documentación respectiva.

5. La señora Jessica Albán, manifiesta que "...le profieren amenazas verbales y existe persecución..."

Al respecto se debe mencionar que tales amenazas verbales, no existe ninguna denuncia o informe en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos Zonal que pueda evidenciar dicha acusación y para así poder intervenir y actuar; igualmente la servidora no realiza otras actividades contrarias a la de su puesto y menos en horarios diferentes a las de su trabajo; por tanto sus expresiones de persecución o amenazas se desconoce cuál sea el fundamento para expresarlas.

De igual manera, en su escrito la señora Jessica Alban manifiesta que "...en el área de Talento Humano actualmente dirigido por la Ing. Vanessa Ramos Armendariz, no existe una equidad en el trato por igual a los funcionarios del SIS..."

Al respecto se debe mencionar que la Ing. Mary Gallegos Meza es la Directora Administrativa Financiera y de Recursos Humanos, persona quien dirige el área de tanto de Talento Humano, Administrativo y Financiero y en cuanto, y al manifestar de equidad y trato, tampoco se explica respecto a que aspectos se refiere la servidora en mención.

También la señora Jessica Alban, manifiesta que "...existe una persecución por ejemplo al presentar certificadas médicos, estos son aparentemente verificados por Trabajo Social a través de visitas domiciliarias, que están bien siempre y cuando se realiza a TODO EL PERSONAL Y no únicamente para unos pocos funcionarios entre ellos mi persona como manera de amenaza y persecución..."

Al respecto se debe mencionar que, de acuerdo a la LOSEP, todos los servidores públicos están obligados a presentar el certificado médico, cuando hicieron uso de licencias por enfermedad; y, dentro de la funciones y responsabilidades de la Trabajadora Social Zonal,



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

*está el de realizar visitas domiciliarias a todo el personal conforme establece el Procedimiento para el levantamiento de Fichas Socio Económicas y Visitas Domiciliarias con la finalidad de identificar los problemas sociales, psicológicos y médicos de todo el personal de la Coordinación Zonal 3.*

*Tal es así que se puede evidenciar que la Trabajadora Social realizó visitas domiciliarias a la servidora Jessica Alban, en cumplimiento con las funciones a ella encomendada para analizar aspectos relacionados con su salud y el bienestar de su familia, apegada a la Normativa Legal Vigente. (Se adjunta todos y cada uno de los documentos de sustento)*

*Al igual la señora Jessica Alban, manifiesta que "...se niega la aplicación de funcionarios y el ser sometidos a dar evaluaciones para ascensos de puestos a profesionales que existe en el área operativa, para esto como manifiesto tiene que ser "Amigola" de los Directivos; en mi caso particular teniendo la experiencia en el área de llamadas y ser profesional no se me permitió pasar a las evaluaciones para cierto cargo aplicando en el área administrativa. Sin embargo se evidencia la contratación de personal que a pesar de recibir una capacitación durante 3 meses no rinde o para otros factores no es apto para el puesto y sin embargo se lo mantiene en la Institución..."*

*Al respecto se debe manifestar que la señora Jessica Alban, dentro de sus funciones no consta el solicitar opiniones o evaluar actuaciones de autoridades dentro del accionar del SIS ECU 911, debiendo recalcar que el personal de operaciones ha tenido la participación en los procesos de selección convocados por esta Coordinación Zonal 3, sin embargo la servidora Jessica Alban manifiesta lo contrario, cuando ella se presentó al proceso realizado el lunes 11 de junio de 2018, ubicándose en tercer lugar; por tanto no se explica su queja del porqué no se hace participar. (Se adjunta las convocatorias realizadas al personal interno para la participación en diferentes procesos de selección).*

*La señora manifiesta que el personal contratado no sirve y aun así sigue trabajando en la institución; desconociéndose bajo qué argumentos asevera lo manifestado, puesto que como se repite, las funciones de dicha servidora están descritas en el perfil de puesto, que en ningún caso la señora forma parte de un comité de evaluación por determinar el desempeño del personal de la Coordinación Zonal 3; puesto lo único que se puede observar son expresiones que ponen en mal precepto a autoridades, funcionarios y servidores del SIS ECU 911.*

*Y finalmente la señora Jessica Alban, manifiesta que "...en cuanto al BIENESTAR DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SIS ECU-911 no tenemos autoridades que se PREOCUPEN por nuestra salud física, emocional no se ha tomado en cuenta el desgaste emocional, físico que por la esencia de nuestro trabajo tenemos, NO se ha realizado un estudio de como con el pasar de los años un Operador de llamadas saldría afectado en su salud al final luego de varios años de haber entregado su contingente de SERVICIO A LA CIUDADANIA, que GARANTÍAS EL ESTADO puede darnos o beneficios alguno para garantizar el Buen Vivir de los funcionarios operativos del SIS ECU 911..."*

*Al respecto se debe manifestar que dicha aseveración de que no existe Autoridades que se*



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

*preocupen de la salud física y emocional; pues a través de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se verifica el buen estado físico y emocional del personal de operaciones, que trabajen en un buen clima laboral, que su estado de salud y muy recientemente la creación del Quinte Room para todo el personal; entonces, qué documento existe que le otorgue a ella como representante de todo el personal para que hable en nombre de todos y ponga en tela de duda que no existe autoridades.*

*Pues que derechos se le han retirado para que manifieste que las autoridades no se preocupan como servidora pública, pues recibe su remuneración mensualmente, poseen los descansos respectivos conforme establece el Procedimiento de Pausa Activas; actividades que son verificadas y aplicadas por parte de la Gestión Zonal de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional.*

*Las afirmaciones y juicios de valor que se ha permitido proferir la servidora Jessica Albán en contra de Autoridades, Funcionarios y Servidores del ECU 911, deben ser tomados en cuenta por su autoridad, toda vez que el respeto, la consideración y el derecho a la honra que nos merecemos las personas, constituye los valores que todo servidor público debe tener en cuenta para dirigirse a otras personas...". Se adjunta copia del informe técnico para su conocimiento.*

Sin embargo, de considerarse afectado con lo resuelto por la Coordinación Zonal 3 SIS 911 - AMBATO, se deja a salvo su derecho de recurrir ante la autoridad que emanó el acto en referencia a la **NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL**. Acuerdo Ministerial 82, a fin de que avoque conocimiento del caso expuesto y dispongan las acciones que correspondan

Esta Cartera de Estado en el ámbito de sus competencias, realizó las acciones correspondientes en atención a su requerimiento y pone en su conocimiento lo establecido en la normativa legal vigente y el pronunciamiento emitido por la Institución.

Se debe señalar, que es responsabilidad de la UATH cumplir y hacer cumplir la Ley, su reglamento y demás normativa emitida por el Ministerio del Trabajo, así como también de asesorar a las y los servidores públicos en la correcta aplicación de la normativa legal vigente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Abg. Fernando Hidalgo Quintanilla

**DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO**

TRABAJO



Oficio Nro. MDT-DRTSPA-2018-1120-O

Ambato, 29 de junio de 2018

Referencias:

- MDT-MDT-2018-1419

Anexos:

- informe\_tecnico\_jessica\_alban\_ccu\_911.pdf

Copia:

Señora Magíster  
Daisy Mercedes Guerrero Cangui  
Especialista de Archivo de la Administración Pública  
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Señor Ingeniero  
Mario Alberto Hidalgo Vinocunga  
Analista de Evaluación y Control Técnico del Servicio Público

mh



FERNANDO  
HIDALGO  
QUINTANILLA