



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DE LA
COMUNICACIÓN**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADOS EN COMUNICACIÓN SOCIAL, MENCIÓN PERIODISMO**

TÍTULO DEL PROYECTO

**APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA CIUDADANÍA MILAGREÑA.**

AUTORES:

ALCOSER HERNÁNDEZ JUAN ALEJANDRO

CASTRO CALLE CRISTHIAN EFRAÍN

MILAGRO, MAYO DEL 2012

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los señores Juan Alejandro Alcoser Hernández y Cristhian Efraín Castro Calle, para optar al título de Licenciados en Comunicación Social, mención Periodismo y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 04 días del mes de mayo del 2012.

Msc. Luis Rosero Constante

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias de la Educación y de la Comunicación de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esté referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 04 días del mes de mayo del 2012

Juan Alejandro Alcoser Hernández

CI: 0925009938

Cristhian Efraín Castro Calle

CI: 0920373560

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciado en Comunicación Social mención Periodismo, otorga al Sr. Juan Alejandro Alcoser Hernández y al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciado en Comunicación Social mención Periodismo, otorga al Sr. Cristhian Efraín Castro Calle y al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico a Maritza Mélida Alcocer Hernández, mi tía.

A Rosa Eufemia Hernández Hidalgo, mi abuelita.

Juan Alcoser Hernández.

DEDICATORIA

Dedico a mis padres

Virgilio Efraín Castro Cárdenas y

Eva Marina Calle Peralta.

Cristhian Castro Calle.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional que me brindan, a los docentes de la Especialización de Comunicación Social y a todos mis compañeros.

Juan Alcoser Hernández.

AGRADECIMIENTO

Al Licenciado Luis Rosero, por impartirme sus conocimientos, a todos los docentes de la Unidad Académica Ciencias de la Educación y de la Comunicación.

Cristhian Castro Calle.

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue la APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA CIUDADANÍA MILAGREÑA y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de la Educación y la Comunicación.

Milagro, a los 04 días del mes de mayo del 2012.

Juan Alejandro Alcoser Hernández

CI: 0925009938

Cristhian Efraín Castro Calle

CI: 0920373560

x

ÍNDICE GENERAL

APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA CIUDADANÍA MILAGREÑA

Índice general	xi
Índice de cuadros	xiv
Índice de figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstrac	xvii
Introducción	xviii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Problematización	1
1.1.2 Delimitación del problema	2
1.1.3 Formulación del Problema	3
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.1.5 Determinación del tema	4
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 Justificación	5
CAPÍTULO II	7
MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.1.2 Antecedentes referenciales	13
2.1.3 Fundamentación	20

2.2 Marco legal	20
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Hipótesis y variables	40
2.4.1 Hipótesis general	40
2.4.2 Hipótesis particulares	40
2.4.3 Declaración de variables	40
2.4.4 Operacionalización de las variables	41
CAPÍTULO III	43
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación y su perspectiva general	43
3.2 La población y la muestra	44
3.2.1 Características de la población	44
3.2.2 Delimitación de la población	45
3.2.3 Tipo de muestra	45
3.2.4 Tamaño de la muestra	45
3.2.5 Proceso de selección	47
3.3 Los métodos y las técnicas	48
3.3.1 Métodos teóricos	48
3.3.2 Métodos empíricos	49
3.3.3 Técnicas e instrumentos	49
3.4 Tratamiento estadístico de la información	50
CAPÍTULO IV	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas	52
4.2 Análisis de la situación actual	65
4.3 Resultados	66
4.4 Verificación de hipótesis	67

CAPÍTULO V	69
PROPUESTA	
5.1 Tema	69
5.2 Fundamentación	69
5.3 Justificación	70
5.4 Objetivos	70
5.4.1 Objetivo general de la propuesta	70
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta	70
5.5 Ubicación	71
5.6 Factibilidad	71
5.7 Descripción de la propuesta	72
5.7.1 Actividades	75
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	76
5.7.3 Impacto	77
5.7.4 Cronograma	78
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	79
Conclusiones	80
Recomendaciones	81
Bibliografía	82
Anexos	83

ÍNDICE DE CUADROS

CAPÍTULO II

Cuadro 1	
Cuadro de la Operacionalización de las variables	39

CAPÍTULO V

Cuadro 2	
Presupuesto de los recursos humanos	72
Cuadro 3	
Presupuesto de los recursos materiales	72
Cuadro 4	
Presupuesto general	73
Cuadro 4	
Cronograma de actividades	74

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO IV

Figura 1.	
Estadística de la pregunta uno de la encuesta	55
Figura 2	
Estadística de la pregunta dos de la encuesta	56
Figura 3	
Estadística de la pregunta tres de la encuesta	57
Figura 4	
Estadística de la pregunta cuatro de la encuesta	58
Figura 5	
Estadística de la pregunta cinco de la encuesta	59
Figura 6	
Estadística de la pregunta seis de la encuesta	60
Figura 7	
Estadística de la pregunta seis de la encuesta	61
Figura 8	
Estadística de la pregunta seis de la encuesta	62
Figura 9	
Estadística de la pregunta seis de la encuesta	63
Figura 10	
Estadística de la pregunta seis de la encuesta	64

CAPÍTULO V

Figura 11

Mapa territorial de la ciudad de Milagro 71

Figura 12

Portada de la Guía del usuario – Acceso a la Información 72

RESUMEN

La Ley de Acceso a la Información Pública es una de las normas que obligatoriamente deben cumplir las instituciones públicas o privadas. En esta iniciativa se ha evidenciado un problema y al mismo tiempo una necesidad junto con la solución que de acuerdo a los requerimientos de los ciudadanos, se ha planteado la realización de una Guía para el usuario con información detallada acerca de la Ley que estamos tratando y a la que nos referimos en asuntos de aplicarla adecuadamente en las dependencias organizativas de las instituciones de la ciudad de Milagro.

Los seres humanos necesitan información para formarse un criterio del mundo, de su país, de su época, de la sociedad en la que viven, sus problemas y oportunidades, es a partir de la información que toman sus decisiones, las que afectan personalmente, las que afectan a la sociedad y al Estado en el que viven.

La importancia de respetar los estatutos que la Constitución del Ecuador establece, obliga tanto a ciudadanos como también a los funcionarios públicos a poner en práctica de forma eficaz y eficiente las normas que la Ley menciona, pues en su cumplimiento está el cumplir con lo que a cada una de las personas corresponde.

ABSTRAC

The Law on Access to Public Information is one of the mandatory standards that must be met by public or private. The initiative has evidenced a problem and at the same time a necessity along with the solution according to the requirements of citizens, has raised the performance of a User Guide with detailed information about the law and we are trying we refer to matters properly implement the organizational units of the institutions of the city of Milagro. Human beings need information to form an opinion of the world, their country, their time, society in which they live, their problems and opportunities, from the information that make their decisions, which affect them personally, the which affect society and the State in which they live. The importance of respecting the statutes of Ecuador establishes the Constitution, requires both citizens and public officials also put into practice effectively and efficiently the rules mentioned Act, for in its fulfillment is the meeting which in each of those belongs.

INTRODUCCIÓN

Muchas de las instituciones en la ciudad de Milagro no cumplen como corresponde la Ley de Acceso a la Información Pública, esto ha generado desconocimiento por parte de los ciudadanos con respecto al tema y por consiguiente de su aplicación acertada llevándola a la práctica.

Muchos de los funcionarios, dentro de las dependencias se niegan dar a conocer o cumplir con esta ley, en ocasiones por la misma incompetencia de parte de ellos, pero se ha evidenciado que también existen intereses que responden a espacios tanto personales como generales de la institución.

La investigación realizada durante el proceso de realización de este proyecto ha permitido reconocer cuáles son las falencias que evidencian actualmente las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Milagro.

Los ciudadanos exigen derechos, pero no olvidemos que también tienen deberes, de la misma forma ocurre con las empresas y estas últimas son las encargadas de llevar a cabo acciones que ayuden a despejar dudas de parte de los usuarios, son las encargadas de hacer cumplir la Ley y procurar en lo posible mejorar en todo momento la atención al cliente y hacer más eficaz la tarea organizacional para la empresa y ciudadanos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.- Planteamiento del problema

1.1.1 Problematización

La falta de comunicación sobre los derechos al acceso de información, que deberían tener los ciudadanos de Milagro, a través de los diferentes medios de información para que se detecte en las entidades del Estado cuyos directivos deben tener la obligación de brindar la información a los ciudadanos, si así lo requiriera.

La falta de información ha sumergido a la ciudadanía a un descontrol en la información a tal punto que se han violado los derechos de los ciudadanos y por esta índole la comunidad se ve obligada a actuar por su voluntad sin respeto alguno, pasando por encima de autoridades, leyes y estatutos creados para hacerse cumplir con el propósito de brindar el orden en una comunidad.

Los efectos de este problema se manifiestan cuando el ciudadano necesita alguna información a un funcionario público y algunas veces es negada o no le dan la debida importancia. Por eso se evidencia en las empresas públicas la poca colaboración que brindan a la comunidad de acceso a la información, una ciudadanía informada es factor clave para la normal convivencia.

Una de las razones que justifican la vigencia de este problema es que, desde la instauración de esta ley en la Constitución Política de la República, ninguna entidad pública o medios de comunicación en nuestro cantón ha prestado colaboración o información sobre esta ordenanza a los ciudadanos.

1.1.2 Delimitación del problema

La poca importancia que prestan las diferentes entidades públicas y falta de control por las respectivas autoridades en ejercer este derecho es lo que se ve en la población milagreña durante los periodos 2011-2012; la falta de preocupación de la comunidad en informar sobre sus derechos a la información

y la falta de publicidad por medios de comunicación, trayendo como consecuencia la agresión y la discriminación sobre los ciudadanos que exigen este derecho.

Actualmente, la ciudad de Milagro cuenta con varias empresas públicas como la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Milagro, hospitales, colegios y universidades públicas que ofrecen sus servicios a la ciudadanía.

Estas empresas públicas serán objeto de nuestro estudio cuyos resultados se convertirán en instrumentos valederos, al desarrollar un análisis profundo de sus falencias, donde será posible establecer soluciones que permitan mejorar el acceso a la información.

PAIS: Ecuador

PROVINCIA: Guayas

CANTON: Milagro

CAMPO: Comunicación Social

ÁREA: Empresas Públicas

ASPECTO: Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en beneficio de la ciudadanía milagreña.

1.1.3 Formulación del problema

¿Existe en Milagro una negativa por parte de los funcionarios estatales para el libre acceso de la información pública?

Dentro de la formulación del problema podemos recalcar que los ciudadanos son muchas veces ignorados y no se da la información que requieren ya sea por discriminación social o cultural, es decir, que para poder ser escuchados muchas veces se mide por lo económico o por las influencias dentro del medio,

por su condición étnica o religión. Muchas veces hay que indicar que los ciudadanos al requerir alguna información se les niega este derecho de estar informado ya que en la actualidad si una persona desea un documento este se le niega y a veces es insultado o agredido, abusan de su facultad económica ya que todos los ciudadanos, en forma individual o colectiva, buscan recibir, intercambiar, producir sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general.

Todos deben acceder libremente a la información generada por empresas públicas y privadas que tengan fondos con el Estado como existe aquí en la ciudad de Milagro la cual no existirá reserva de información excepto los establecidos por la ley.

1.1.4 Sistematización del problema

¿Falta de credibilidad en las entidades públicas?

¿Genera malestar entre las personas por el trato que reciben los funcionarios públicos?

¿Negar información a los medios de comunicación reduce la popularidad del gobierno o del presidente de turno?

¿La política anticorrupción es cuestionada por la falta de transparencia?

1.1.5 Determinación del tema

La determinación de nuestro tema es precisa porque en ella demostramos que en nuestra ciudad se niega la información en la que el ciudadano tiene todo el derecho de estar informado y estos a su vez con un “NO” rotundo prohíben el libre acceso a la información pública.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Lograr que la ciudadanía conozca su derecho a estar informados, ya que muchas personas no saben sobre la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y ejercer el derecho que tienen los ciudadanos a la información sobre las entidades públicas o privadas que manejen fondos del Estado o de alguna forma estén vinculados o sean parte del progreso de la comunidad.

1.2.2 Objetivos específicos

- Diseñar una guía del usuario para orientarlo en los trámites que debe realizar para acceder a la información.
- Impartir seminarios para instruir a la ciudadanía sobre los derechos que están estipulados en la Ley.
- Elaborar y distribuir volantes, donde se informa los pasos a seguir para tener información detallada del consumo de los servicios básicos.
- Organizar un fórum donde participen los principales directivos de las entidades públicas de Milagro a fin de que explique sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Crear una página Web donde se responda las inquietudes de los ciudadanos con relación al consumo de las planillas de los servicios básicos y otros beneficios de ley.

1.3 Justificación de la Investigación

Esta investigación está basada en la falta de apoyo por parte de los diferentes medios de comunicación y entidades públicas hacia la comunidad de Milagro, debido a estas causas los ciudadanos no tienen un comportamiento de orden y

obligaciones con la sociedad, es por la falta de conocimiento que muchas veces se incumple con los estatutos y leyes vigentes.

A través de nuestro trabajo queremos incentivar a los ciudadanos a que conozcan y exijan sus derechos y obligaciones cuando soliciten cierta información ante un funcionario público.

Buscamos llegar a un orden de tal manera que podamos vivir en una sociedad en la que nuestros gobernantes, organizaciones públicas y privadas, ciudadanos respeten las leyes y lleguemos a un desarrollo económico y cultural.

Nuestra justificación de la investigación es la importancia que se da a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, proyección que se da a los milagreños para conocer sobre la obligatoriedad que tienen las empresas públicas y privadas en brindar información a los ciudadanos si esta la requiriera, ya que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivo de interés general o de interés particular y, de obtener pronta solución y enriquecer así la participación ciudadana en los asuntos del Estado tal como lo requiere la democracia.

Dentro de nuestro trabajo nos basamos en principios generales sobre la Seguridad Nacional a la Libertad de Expresión y el Acceso a la Información. El documento señala que: “todo individuo tiene derecho a la libertad de expresión, la cual incluye la libertad de buscar, recibir y de difundir información e ideas de toda índole sin limitaciones de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impreso en la forma de arte o a través de otros medios de comunicación de su opción”.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

Los seres humanos necesitan información para formarse un criterio del mundo, de su país, de su época, de la sociedad en la que viven, sus problemas y oportunidades. Es a partir de la información que el ser humano toma sus decisiones, las que les afecta personalmente, a la sociedad y el Estado en el que vive.

Por esto, junto con el Derecho a la Libertad de Expresión y de Opinión, el Art.19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, incluye el derecho a investigar, recibir informaciones, opiniones y difundirlas.

Son múltiples los documentos internacionales que recogen declaraciones, pactos y convenios que obligan a los países signatarios a respetar el derecho a solicitar y obtener información relacionado con la administración pública porque se respetan los reglamentos establecidos por la Carta Magna de cada Estado, la Constitución, donde su mayor importancia radica en la democracia en todos los espacios y aspectos.

La mayor parte de los estados, incluidos el Ecuador, registran en su Constitución este reglamento, las leyes especiales con respecto a este ámbito y la garantía a este derecho.

Una ciudadanía informada es factor clave para la convivencia armónica y democrática, para el desarrollo de valores como la transparencia, para

desarrollar honestidad, eficiencia y eficacia en el manejo de los asuntos públicos. Desde siempre, la continua información con respecto a temas omitidos o acciones que deben seguirse han sido factor clave para la superación de inconvenientes que se puedan presentar en determinada institución, sea esta pública o privada.

Origen de la perspectiva actual del derecho de acceso a la información

La actual Constitución reglamenta el derecho de acceso a la información, tanto de archivos como registros que se presentan en las entidades. Anteriormente no se presentaba un registro oficial de las actividades, derechos y deberes de alguna institución, por lo que se presentaba un descontrol de toda actividad que permita especificar claramente su acción como también su operación.

Es a finales del siglo XVIII, en la Declaración francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, donde se inicia este proceso de información pública, se origina por el conocimiento racional del hombre en torno a un precepto natural que le corresponde. Los Derechos del Hombre se los entendió como universales, válidos en toda ocasión y momento. A partir de entonces todo ciudadano ya tomaba parte en las decisiones y procesos que permitían la armonía y desenvolvimiento adecuado dentro de la sociedad.

Podría considerarse hacer referencia en un sentido muy amplio al acceso de la información por parte de las personas, en la reforma constitucional argentina, en 1994, donde establece que las autoridades deben proveer importancia en los espacios de información pública y educación ambiental.

Esta iniciativa se presenta debido al impacto que causan o pueden causar, sobre el ambiente, actividades públicas y privadas. El control por parte de las autoridades que velan por el desenvolvimiento social acertado de las personas, puede considerarse en todo Estado como el promotor y responsable directo de ejercer deberes que ayuden a contrarrestar efectos negativos o que no entran en el progreso adecuado de una nación.

Uno de los más recientes efectos acerca del acceso a la información se lo llevó a cabo en Europa, específicamente en el Convenios de Aarhus, denominado

Convenio sobre acceso a la información, participación pública en la toma de decisiones y acceso a la justicia en materias ambientales, donde se dispone la participación de todas las personas en las acciones que permitan erradicar los peligros ambientales y culturales de las diferentes regiones ancestrales de los países.

Muchos de estos estatutos toman como referencias temas que reflejan la importancia de la participación y conocimiento de información por parte de los ciudadanos para no cometer alteraciones negativas que pueda sufrir la naturaleza o el ambiente, pues el cuidado del medio ambiente se ha convertido en uno de los temas trascendentales en todos los países y, porqué no mencionar, en elecciones de autoridades, pero lo que no podemos pasar por alto es el efecto que genera esa información al ser transmitido a las personas. Todo se regula y se buscan acciones que permitan el progreso personal y social.

Toda decisión estatal que pueda afectar al medio ambiente, deberá contar previamente con los criterios de la comunidad, para lo cual esta será debidamente informada. La ley garantizará su participación e intervención en acciones sociales, estas acciones no tienen como fin la desestabilización de alguna institución, más bien lo que se busca es hacer notar la importancia que tienen las personas al conocer sus derechos para cumplir así mismo con sus deberes.

Las disposiciones constitucionales sobre el “derecho de acceso a la información” empezaron a cristalizarse en leyes de los últimos cinco años. En Ecuador se presentaron simultáneamente dos proyectos de ley de acceso a la información: a fines de 2002 y el otro a comienzos de 2003.

El tema de acceso a la información se ha convertido en uno de los puntos principales en toda convención o encuentro realizado por cualquier tipo de autoridades, las agendas europeas no le restan importancia, el Banco Mundial constantemente informa, el Banco Interamericano de Desarrollo también cumple con estos principios; y es que la importancia de transmitir información, que por derecho debe llegar a los ciudadanos, abarca no solo un simple

proceso de emisión, pues es esa emisión la que produce en los ciudadanos aceptación o no de los hechos que se transmiten, de los reglamentos que hay que respetar y de las acciones que se deben realizar para una mejora social.

El proceso histórico de información al público se lo evidencia de forma contrastada en décadas anteriores, donde muchos de los libros jurídicos generales sobre derechos humanos no tratan mayormente la cuestión de información. Tampoco las constituciones o las reformas constitucionales de los ochenta incluyeron el derecho de acceso a la información con el contenido que adquiere hoy este derecho.

Puede encontrarse escepticismo en ciertas instituciones o empresas, sean estas de carácter privado o público, con respecto al tratamiento que se puede dar a la información final que llega al público, para ello la ciudad cuenta con profesionales aptos en todos los campos comunicacionales como para desarrollar la información adecuada, oportuna y veraz a la ciudadanía, recordemos que profesionales de la carrera de Comunicación Social, en Milagro, tienen los conocimientos suficientes como para desarrollar una acertada comunicación pública.

Por supuesto que el acceso a la llamada información personal se remonta mucho más atrás en la historia legislativa y el hábeas data ha cobrado un desarrollo, teorización y jurisprudencia creciente en las dos décadas últimas. Pero el inicio de la moderna historia legislativa del derecho de acceso a la información se origina en 1966 con la Ley de Libertad de Información (Freedom of information Act) de los Estados Unidos.

En cambio, un aspecto específico del derecho del acceso a la información, como es el hábeas data, ha despertado un abundante desarrollo en la jurisprudencia y la doctrina constitucional de los últimos años. Asimismo, aunque con menos expectativas y aplicación, los derechos del consumidor de ser informado sobre las mercancías se han desarrollado en disposiciones constitucionales y en leyes de defensa del consumidor expedidas en los últimos años, incluyendo la Ley de Defensa del Consumidor ecuatoriana, aunque en

esta materia, a diferencia del habeas data, el derecho no se puede reclamar en Ecuador por vía procedimental constitucional.

En este tema podemos mencionar el ejemplo en la época en que el periodista Rolando Panchana (ahora asambleísta) conducía un programa De la Vida Real, en Ecuavisa, que era un trabajo de investigación basado en dramatizados de historias y testimonios de protagonistas.

En la discoteca “Romanos”, en Guayaquil, se organizó un concurso para batir el récord de quien consumía más licor en la que participó un joven para ganar supuestamente una membrecía. El exceso de alcohol le causó la muerte. Los dueños de dicho local no quisieron dar declaraciones al programa.

Panchana reveló que los abogados de la familia de la víctima pretendieron dar una información de lo ocurrido aplicándose condiciones absurdas que van contra la ética del periodista. Como se les negó, dijo: “presentaron un insólito recurso de habeas data para ejercer una censura previa a la trasmisión”. En Marzo del 2002 el recurso se declaró improcedente.

Derecho de acceso a la información

El derecho de acceso a la información tiene una proyección importante en las sociedades, excede las especulaciones sobre las tendencias políticas y legislativas transcurridas a lo largo de la historia. Se proyecta más allá de reformas constitucionales o de leyes coyunturales en cuatro o cinco países latinoamericanos o de una convención europea.

La cuestión del acceso a la información pública como parte de los derechos humanos y como parte de los derechos fundamentales constitucionales, como también su condición indispensable para el ejercicio de la democracia, alcanza facetas múltiples.

La Ley Suprema ecuatoriana establece el acceso a la información –se entiende pública y privada relevante– en materias de derechos del consumidor, en el habeas data y especialmente en “informaciones que reposen en los archivos

públicos”, sin perjuicio del llamado por la doctrina “derecho de vista” consagrado tradicionalmente como elemento fundamental del “debido proceso”.

Un punto para tomar en cuenta es el de la aplicación de las normas constitucionales a nivel de procedimiento constitucional y dificultades experimentadas a favor del cumplimiento; acciones que muchas veces se contraponen a los principios de información pública y que necesariamente deben erradicarse por completo, pues su cometido solo provoca el estancamiento del desarrollo y acciones en beneficio de la ciudad.

Consagración del derecho de acceso la información en Estados Unidos y restricciones últimas a su ejercicio

La tendencia estadounidense de apertura en el acceso a la información que se inicia en 1966 con la expedición de la Ley Freedom of Information Act y se consagra por la citada jurisprudencia de la Corte Suprema de los Estados Unidos se revierte últimamente a raíz de las restricciones a diferentes libertades y derechos impuestas debido a problemas sociales de grandes magnitudes como atentados.

Pero según The New York Times, la nueva política restrictiva fue anunciada ya a comienzos de 2001. Su directiva instruía a las entidades federales rechazar las peticiones de documentos cuando se pudiera esgrimir alguna base legal para la denegación. Esto significó un retroceso para el acceso a los documentos públicos. Este acceso siempre y cuando no pudiera prever algún tipo de perjuicios.

Está claro que muchos documentos son verdaderamente de carácter e importancia nacional; sin embargo, mucha de aquella documentación trata acerca de “la erosión de los poderes del presidente de los Estados Unidos”. Esto no puede pasar desapercibido ni mucho menos archivado o resguardado, pues su fin afecta notablemente los verdaderos hechos o fines. Actualmente, en los Estados Unidos se ha restringido drásticamente cierta información a los extranjeros.

2.1.2 Antecedentes referenciales

No se puede pasar por alto la restricción de información clasificada en nuestro país, en realidad en todas las naciones se realizan este tipo de limitaciones; esto provoca la cantidad de eventos que no se esclarecen con facilidad y conlleva una investigación más profunda; por tal motivo, muchos de los sucesos conducen al desconcierto de otras instituciones y esto al mismo tiempo origina la especulación ambigua o distorsionada.

Dentro de las administraciones oficiales se origina este suceso, el Ministerio de la Política, la Corporación Financiera Nacional, la incautada EICA (Emilio Isaías Compañía Anónima de Comercio), la Comisión de Tránsito del Ecuador y la Comisión Nacional de Tránsito (ahora Agencia Nacional) a la Secretaría de la Presidencia, al Procurador del Estado, son algunas de las empresas que han negado los pedidos de acceso información hechos por el diario El Universo en los últimos años. Varios de ellos no han tenido respuesta.

En el año 2010, diario El Universo planteó catorce solicitudes de información a empresas públicas, siete de los casos sí entregaron la información solicitada por el medio.

Sin embargo, en dos ocasiones hubo información parcial; una empresa esbozó argumentos legales para negar el pedido y en cuatro no se dieron respuestas.

En estas peticiones hechas hacia estas entidades públicas podemos ver que se invoca el pedido de Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que indica que el representante de la entidad pública tiene un plazo de diez días y solo puede extenderse en un plazo de cinco por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario para contestarlas.

En algunas de las solicitudes que se hacen tenemos el ejemplo al Ingeniero Jaime Velásquez Egeuz, director Ejecutivo de la Comisión de Tránsito del Ecuador, en junio de 2011, por parte de la Ab. María Cristina Zavala Loor en calidad de Procuradora judicial de C.A. El Universo, editora del diario el Universo, y comparece para presentar una solicitud de acceso a la información pública con los siguientes antecedentes:

Por medio de los tratados internacionales en materia de derechos humanos reconocidos por la actual Constitución Política y por lo tanto, el cumplimiento obligatorio en el Ecuador, el Estado garantiza a los habitantes de la República, el derecho a acceder a la información pública como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto al manejo de la cosa pública y de la rendición de cuentas a las que están sujetas las instituciones y personas jurídicas de derecho público y privado.

El libre acceso a la información pública está contemplado en el artículo 18 de la Constitución Política del Ecuador, en el artículo 19 Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos y en el artículo 13 de la Convención de Derechos Humanos.

La Corporación Financiera Nacional (CFN), donde su entonces Gerente era Jorge Wated Reshuán, negó una solicitud de acceso a la información que el diario El Universo había realizado el 6 de Enero del 2012.

En la carta de respuesta de Wated atribuye su negativa a disposiciones expresas en relación con el sigilo y la reserva señaladas en la Ley de la CFN y en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Estas declaraciones hechas por Wated en su carta causaron críticas en juristas consultados y calificaron como cuestionable e “inconstitucional” el art.46 de la Ley de la CFN en la que dice están sujetas a reserva y sigilo todas las actividades, ejercicio de funciones y operaciones que realice la Corporación.

Por lo tanto queda prohibida dar información a sus funcionarios y empleados, así como a quienes, por razón de los cargos que desempeñen examinen las actividades, funciones y operaciones de la Corporación pues esta ley contradice al principio de constitución en el art.18 de la Carta Magna de que todas las personas tienen derecho a acceder libremente a la información de entidades públicas o privadas que manejen fondos públicos o del Estado. La ley en la que se ampara Wated es de CFN, publicada después de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (mayo del 2004).

Muchos juristas consultados afirman que la ley de la CFN viola la Constitución y se debería presentar una demanda de inconstitucionalidad.

Todos estos hechos no solo provocan la desconfianza en torno al desarrollo de una institución, si no que se produce también alrededor de quien está a cargo o dirección de estas entidades.

Es importante informar de manera clara y continua, de lo contrario se genera recelo por parte de la ciudadanía y aún más, no se cumplen ni respetan las normas establecidas en la Constitución.

Uno de los casos más reveladores de la negación de información es el del bloqueo denunciado por la Veeduría creada por disposición del Presidente Rafael Correa, para transparentar el escándalo de los contratos de su hermano Fabricio. Según Pablo Chambers, vocero de la Veeduría, la mayoría de entidades que tienen contratos con empresas, supuestamente vinculadas a Fabricio Correa, han negado información. La entidad que vigila el cumplimiento de la Ley la Defensoría del Pueblo es de vigilancia pero no ha estado entre sus prioridades.

Mediante oficio SC.SG.DRS.Q.09.5079, el 9 de septiembre pasado, Víctor Cevallos, secretario general de la Superintendencia de Compañías, negó a Chambers la información sobre los accionistas de empresas en las que Fabricio tenga algún tipo de participación.

Jacqueline Estupiñan, integrante de la veeduría mencionada, explica que este no es el único caso ya que esto ha sido la tónica de todas las entidades vinculadas a las empresas del hermano del Presidente.

A excepción del Ministerio de Vivienda, las demás entidades han hecho caso omiso y han negado información a la veeduría. “Tal parece que hay un bloqueo y un ocultamiento intencional de información”, asegura.

La importancia del libre acceso a la información tiene para la generación presente y futura la confiabilidad en los presentadores y analistas de noticias, si

no contamos con esa garantía sería riesgoso la actividad periodística porque evidenciaría que la Ley ha llegado a un punto muerto y se estaría violando el derecho que la sociedad tiene a recibir información veraz y de calidad.

Las falencias obedecen muchas veces a la falta de recursos, a etapas de modernización, a la ampliación de sistemas informáticos para optimizar el control del cumplimiento de la ley. Pero está claro que si no se transmite lo que sucede y se prioriza el silencio, lo que se genera es una crisis interna que desemboca en niveles externos. Toda empresa cuenta o debe contar con departamentos organizacionales y públicos, donde evitar este tipo de situaciones es uno de los principales objetivos, el primordial es el de trabajar y servir a la ciudadanía.

¿Qué dice el artículo 12 de la LOTAIP?

Las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública que contendrá: Información sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigne la ley, detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas y un informe semanal actualizado sobre el listado de información reservada.

Para ello las instituciones deben informar anualmente a la Defensoría sobre los recursos de acceso a la información que hayan presentado los ciudadanos. Esto es algo más sencillo que lamentablemente tampoco cumplen las instituciones. La Defensoría del Pueblo tampoco hace un seguimiento ni sanciona a las instituciones que incumplen la ley.

Casos como estos donde se hace una acción incompleta de cumplir adecuadamente lo que establece la ley en la Constitución, son pocos con referencia a la cantidad de entidades que cumplen con las mismas acciones.

En Honduras, tenemos el ejemplo del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), de setenta y tres instituciones estatales siete han negado ciento ocho peticiones de información pública, en el periodo de Febrero 2008 a Septiembre de 2011.

Las 7 instituciones públicas son:

La Secretaría de Educación (SE) - 22 casos, Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) - 18 casos, Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) - 18 casos, Dirección Ejecutiva de ingresos (DEI) - 17 casos, Banco Central de Honduras (BCH) - 12 casos, Casa Presidencial (CP) - 11 casos y la Secretaría Técnica de Cooperación (SETCO) – 10 casos.

De acuerdo con el informe del IAIP, entre las causas de la denegatoria sobresalen: a) la declaratoria de información reservada; b) que los mandos intermedios de las instituciones no lo han facilitado al Oficial de Información Pública (OIP); que la información no existe o no ha sido generada o que la institución obligada irrespetó el principio de máxima divulgación de lo público.

Dentro de lo positivo tenemos:

Que el IAIP, de 7656 peticiones de información pública presentadas en 73 instituciones, el 95 por ciento fue resuelto a favor del peticionario; dos por ciento denegado y tres por ciento está en proceso de solución.

“El 95 % equivale a 7179 solicitudes de información resueltas a favor de los peticionarios de información pública; dos por ciento son 170 solicitudes cuya información fue denegada y el 3 % son 236 peticiones en proceso de solución”.

Cuando un peticionario considera que las instituciones obligadas le han violentado el derecho a la información pública, tiene la opción legal de presentar un recurso de revisión en el IAIP. El pleno de Comisionados de la institución ha fallado más del 94 por ciento de los recursos a favor de los peticionarios.

Derechos del consumidor

Muchos de los ciudadanos buscan soluciones de entidad en entidad, entre sus problemas podemos citar los cortes prolongados sin aviso; cobros erróneos de multas o gestiones o sobrefacturación en los servicios básicos como son electricidad, agua y teléfono; garantías incumplidas en almacenes de electrodomésticos, entre algunas que citamos; quién responde por los daños o engaños a estos usuarios quienes sintiéndose perjudicados acuden a distintos lugares como intendencias, comisarías, a la Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias.

La actual Ley Orgánica de Defensa del Consumidor entró en vigencia en el país el 10 de Julio del 2000, con su inclusión en el Registro Oficial, pero su reglamento que le da viabilidad a la legislación recién se publicó casi un año después, el 19 de Marzo del 2001. Antes funcionaba como ley expedida en 1990.

Sin embargo ya casi doce años después esta ley no se cumple o se cumple a medias. En la ley se señala que los juzgados de Contravenciones conocerán estos casos y mientras estos se instalan se encargarán de esta tarea los intendentes y comisarios.

Pero el problema es que muchos de estos juzgados no existen en la mayoría de provincias. Los primeros fueron creados el año pasado en Quito. El 31 de Mayo del 2010, el Municipio firmó un convenio de cooperación con el Consejo Nacional de Judicatura (CNJ) y el entonces Ministerio de Gobierno para implementar juzgados de la Niñez y Adolescencia y Juzgados de Contravenciones.

El ciudadano reclama por sus derechos, busca información, frente a esto existen muchos abusos e incumplimiento cada vez que exige la verdad, la Defensoría se encarga de la protección y tutela de los derechos de las personas pero hoy en la práctica, las quejas de consumidores y usuarios son las que más tiempo y trabajo demandan; en esta delegación la mayoría de

reclamos se dan en el área de servicios públicos, principalmente, contra los proveedores de energía eléctrica, agua y teléfono, en ese orden.

Uno de los casos es el de Julio Jarrín, abogado de la Defensoría del Pueblo, a cargo de tramitar los expedientes contra la Empresa Eléctrica, en Guayaquil, quien dice que solo maneja unas 400 quejas al año y, en total, la institución recibe unas 900 demandas solo por energía eléctrica. En un 40 o 50% de los casos se logra que la empresa solucione el problema del ciudadano, y entre un 20 y 30% el ciudadano no tiene la razón en su reclamo.

La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios conocida como Tribuna del Consumidor, creada en 1997 tramitaba quejas del usuario. Según sus estadísticas desde Abril del 2002 hasta Diciembre del 2010 trataron 1.979 casos de los cuales solo el 65% se resolvió favorablemente para el consumidor o usuario desde hace 6 meses la Tribuna cambió la modalidad de atención, ahora resuelve consultas a través de internet, teléfono y en persona, 750 desde mediados de septiembre hasta la actualidad.

En el 2009 se creó, mediante decreto ejecutivo, la dirección de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias, en la práctica funciona solo como ente mediador, siempre que el proveedor acepte su intervención además tiene oficinas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Tulcán y; para un mayor alcance territorial, se prevé suscribir convenios con otras entidades; sin embargo, uno de los principales problemas en el país es que no existe un procedimiento administrativo para resolver quejas o denuncias al que tiene que acudir a una de las entidades del Estado, que dependen del poder Ejecutivo para que sea la primera instancia que conozca y resuelva las denuncias y quejas en procesos.

No disponen de un proceso administrativo que les ayude a actuar como sancionador y no mediador por que la mediación es voluntaria y hay proveedores que no vienen porque prefieren ir a la justicia ordinaria.

2.1.3 Fundamentación

Esta investigación y propuesta que establecemos, ha determinado la factibilidad de la implementación de esta iniciativa. El proyecto que estamos tratando es factible en su ejecución, pues el problema es latente, el caso es actual y la propuesta no solo que busca contrarrestar esta situación sino que al mismo tiempo incentiva la participación ciudadana. Procurando el avance social y administrativo comunicacional que las instituciones deben procurar.

2.2 MARCO LEGAL

El Congreso Nacional considerando que el artículo 81 (18) de la Constitución Política de la República garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a las que están sujetos todos los funcionarios del Estado y demás entidades obligadas por esta ley;

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones de Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público;

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer.

Que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos; y

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente.

LEY ORGÁNICA DE TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información pública.- el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades personas jurídicas de derecho público privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean

concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales, están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta ley .

Art. 2.- Objeto de la ley.- la presente ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario

Persigue los siguientes objetivos:

- a) Cumplir lo dispuesto en la Constitución Política de la República referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas a la que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, dignatarios, autoridades y funcionarios públicos incluidos los entes señalados en el artículo anterior, las personas jurídicas de derecho privado que realicen obras, servicios etc., con asignaciones públicas. Para el efecto, adoptarán las medidas que garanticen y promuevan la organización, clasificación y manejo de la información que den cuenta de la gestión pública;
- b) El cumplimiento de las convenciones internacionales que sobre la materia ha suscrito legalmente nuestro país;
- c) Permitir la fiscalización de la administración pública y de los recursos públicos, efectivizándose un verdadero control social;
- d) Garantizar la protección de la información personal en poder del sector público o privado;
- e) La democratización de la sociedad ecuatoriana y la plena vigencia del estado de derecho, a través de un genuino y legítimo acceso a la información pública;
- f) Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización.

Art. 3.- Ámbito de aplicación de la ley.- esta ley es aplicable a;

- a) Los organismos y entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 (225) de la Constitución de la República;
- b) Los entes señalados en el artículo 1 de la presente ley;
- c) Las personas jurídicas cuyas acciones o participaciones pertenezcan en todo o en parte al Estado, exclusivamente sobre el destino y manejo de recursos del Estado;
- d) El derecho de acceso a la información de los diputados de la República se rige conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, en la Ley Orgánica de la Función Legislativa y su Reglamento Interno; (Por disposición del art. 120 de la Constitución de la República del Ecuador (R.O. 449, 20-x-2008), la función Legislativa la ejercerá la Asamblea Nacional, por tanto, sus miembros tendrán la denominación de asambleístas)
- e) Las corporaciones, fundaciones y organismos no gubernamentales aunque tengan el carácter de privadas y sean encargadas de la provisión o administración de bienes o servicios públicos, que mantengan convenios, contratos o cualquier forma contractual con instituciones públicas y/u organismos internacionales, siempre y cuando la finalidad de su función sea pública;
- f) Las personas jurídicas de derecho privado que sean delegatarias o concesionarias o cualquier otra forma contractual de servicios públicos del Estado en los términos del respectivo contrato;
- g) Las personas jurídicas de derecho privado que realicen gestiones públicas o se financien parcial o totalmente con recursos públicos y únicamente en lo relacionado con dichas gestiones o con las acciones o con las actividades a las que se destinen tales recursos; y,
- h) Las personas jurídicas de derecho privado que posean información en los términos de esta ley.

Art.4.- Principios de aplicación de la ley.- En el desarrollo de derecho de acceso a la información pública se observaran los siguientes principios:

- a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;
- b) El acceso a la información pública será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta ley;
- c) El ejercicio de la función pública está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos;
- d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados ; y
- e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU DIFUSIÓN

Art. 5.- Información pública.- Se considera información pública todo documento en cualquier formato que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta ley, contenidos creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Art. 6.- Información confidencial.- se considera información confidencial aquella información pública personal que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales especialmente aquellos señalados en los artículos 23 (66) y 24 (76) de la Constitución Política de la República

El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación dará lugar a las acciones legales pertinentes.

No podrá invocarse reserva cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se exceptiona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

Art. 7.- Difusión de la información pública.- por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 (225) artículo 1 de la presente ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada que para efectos de esta ley, se la considera de naturaleza obligatoria.

- a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal;
- c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;
- d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;
- e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;
- f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;

- g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos.
- h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
- i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;
- j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución ;
- k) Planes y programas de la institución en ejecución;
- l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazos, costos financieros o tipo de interés;
- m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;
- n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;
- o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta ley;
- p) La Función Judicial y la Corte Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas en todas sus jurisdicciones;
- q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones;

- r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general;
- s) Los organismos seccionales informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local; y,
- t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones.

Art 8.- Promoción del derecho de acceso a la información.- Todas las entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 (225) de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

Las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos. Los centros de educación fiscal, municipal y en general todos los que conforman el sistema de educación básica, integrarán en sus currículos contenidos de promoción de los derechos ciudadanos a la información y comunicación, particularmente de los accesos a la información pública, hábeas data y amparo.

Art. 9.- Responsabilidad sobre la entrega de la información pública.- El titular de la entidad o representante legal será responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso.

Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede

prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.

Art. 10.- Custodia de la información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional.

El tiempo de conservación de los documentos públicos lo determinará la Ley del Sistema de Archivo Nacional y las disposiciones que regulen la conservación de la información pública confidencial.

Los documentos de una institución que desapareciere pasarán bajo inventario al Archivo Nacional y en caso de fusión interinstitucional, será responsable de aquello la nueva entidad.

Art. 11.- Vigilancia y promoción de la ley.- Sin perjuicio del derecho que las leyes asignan a otras instituciones públicas de solicitar información y de las facultades que le confiere su propia legislación, corresponde a la Defensoría del Pueblo, la promoción, vigilancia y garantías establecidas en esta ley. Tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ser el órgano promotor del ejercicio y cumplimiento del derecho de acceso a la información pública;

- b) Vigilar el cumplimiento de esta ley por parte de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley;
- c) Vigilar que la documentación pública se archive bajo los lineamientos que en esta materia dispone la Ley del Sistema Nacional de Archivos;
- d) Precautelar que la calidad de la información que difundan las instituciones del sector público contribuyan al cumplimiento de los objetivos de esta Ley;
- e) Elaborar anualmente el informe consolidado nacional de evaluación, sobre la base de la información publicada en los portales o páginas web, así como todos los medios idóneos que mantienen todas las instituciones y personas jurídicas de derecho público o privado, sujetas a esta Ley;
- f) Promover o patrocinar, a solicitud de cualquier persona natural o jurídica o por iniciativa propia, acciones judiciales de acceso a la información pública, cuando ésta ha sido denegada; y,
- g) Informar a la Asamblea, en forma semestral, el listado índice de toda la información clasificada como reservada.

Art. 12.- Presentación de informes.- Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el art.1 de la presente ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública que contendrá:

- a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; y,
- c) Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada

Art. 13.- Falta de claridad en la información.- Cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano que existe ambigüedad en el manejo de la

información expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información.

El Defensor del Pueblo dictaminará los correctivos necesarios de aplicación obligatoria a la información que se difunde; al efecto, la institución brindará las facilidades amplias y suficientes, so pena de destitución, previo sumario administrativo, de las autoridades que incumplan su obligación de difundir la información institucional correctamente. La sanción dictaminada por el Defensor del Pueblo será ejecutada inmediatamente por la autoridad nominadora.

Art. 14.- De la Asamblea Nacional.- Además de la información señalada en esta ley, la Asamblea Nacional publicará y actualizará semanalmente en su página web lo siguiente:

- a) Los textos completos de todos los proyectos de ley que sean presentados a la Asamblea Nacional, señalando la Comisión Especializada Permanente asignada, la fecha de presentación, el código; y el nombre del auspiciante del proyecto; y,
- b) Una lista de proyectos de ley que hubieran sido asignados a cada Comisión Especializada Permanente.

Art. 15.- Del Consejo Nacional Electoral.- Además de la información señalada en esta ley, el Consejo Nacional Electoral, en el término de sesenta días contados a partir de la fecha de recepción de los informes de gasto electoral, presentados por los directores de las diferentes campañas electorales, agrupaciones políticas o candidatos, deberá publicar en su sitio web los montos recibidos y gastados en cada campaña.

Art.16.- Información pública de los partidos políticos.- Todos los partidos y organizaciones políticas que reciben recursos del Estado deberán publicar anualmente en forma electrónica sus informes sobre el uso detallado de los fondos a ellos asignados.

De la Información Reservada y confidencial

Art. 17.- De la información reservada.- No procede el derecho a acceder a la información pública exclusivamente en los siguientes casos:

- a) Los documentos calificados de manera motivada como reservados por el Ministerio de Coordinación de Seguridad, por razones de defensa nacional, de conformidad con el artículo 81(91), inciso tercero, de la Constitución Política de la República y que son:
- 1) Los planes y órdenes de defensa nacional, militar, movilización, de operaciones especiales y de bases e instalaciones militares ante posibles amenazas contra el Estado;
 - 2) Información en el ámbito de la inteligencia, específicamente los planes, operaciones e informes de inteligencia y contrainteligencia militar, siempre que existiera conmoción nacional;
 - 3) La información sobre la ubicación del material bélico cuando esta no entrañe peligro para la población; y,
 - 4) Los fondos de uso reservado exclusivamente destinados para fines de la defensa nacional
 - 5) Las informaciones expresamente establecidas como reservadas en leyes vigentes.

Art. 18.- Protección de la información reservada.- La información clasificada previamente como reservada permanecerá con tal carácter hasta un período de quince años desde su clasificación. La información reservada será desclasificada cuando se extingan las causas que dieron lugar a su clasificación. Se ampliará el período de reserva sobre cierta documentación siempre y cuando permanezcan y se justifiquen las causas que dieron origen a su clasificación.

El Ministerio de Coordinación de Seguridad, en los casos de reserva por motivos de seguridad nacional, y los titulares de las instituciones públicas serán responsables de clasificar y desclasificar la información de conformidad con esta ley. La clasificación de reserva no podrá efectuarse posteriormente a la solicitud de información.

La información reservada que se haga pública antes del vencimiento del plazo de la reserva o de manera distinta a la prevista en el inciso anterior, podrá ocasionar responsabilidad civil, administrativa y penal, según los casos, de la persona que por su función haya violado la reserva.

Las instituciones públicas elaborarán semestralmente por temas, un índice de los expedientes clasificados como reservados. En ningún caso el índice será considerado como información reservada. Este índice de información reservada detallará: fecha de resolución y período de vigencia en esta clasificación.

La información reservada en temas de seguridad nacional solo podrá ser desclasificada por el Ministerio de Coordinación de Seguridad. La información clasificada como reservada por los titulares de las entidades e instituciones del sector público podrá ser desclasificada en cualquier momento por la Asamblea Nacional, con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus integrantes en sesión reservada.

Del Proceso Administrativo Para Acceder A La Información Pública

Art. 19.- De la solicitud y sus requisitos.- El interesado a acceder a la información pública que reposa, manejan o producen las personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, deberá hacerlo mediante solicitud escrita ante el titular de la institución.

En dicha solicitud deberá constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud, la cual será contestada en el plazo señalado en el artículo 9 de esta ley.

Art. 20.- Límites de la publicidad de la información.- La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, a crear o producir información, con lo que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la institución o entidad comunicará por escrito que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitada. Esta ley tampoco faculta a los peticionarios a exigir a

las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean, salvo aquellos que por sus objetivos institucionales deban producir.

No se entenderá producción de información a la recopilación o compilación de información que estuviese dispersa en los diversos departamentos o áreas de la institución, para fines de proporcionar resúmenes, cifras estadísticas o índices solicitados por el peticionario.

Art. 21.- Denegación de la información.- La denegación de acceso a la información o la falta de contestación a la solicitud, en el plazo señalado en la ley, dará lugar a los recursos administrativos, judiciales y constitucionales pertinentes y a la imposición a los funcionarios de las sanciones establecidas en esta ley.

Del Recurso de Acceso A La Información

Art. 22.- El derecho de acceso a la información, será también garantizado en instancia judicial por el recurso de acceso a la información, estipulado en esta ley, sin perjuicio de la acción de amparo constitucional.

Se encuentra legitimada para interponer el recurso de acceso a la información toda persona a quien se hubiera denegado, en forma tácita o expresa, información de cualquier índole a la que se refiere esta ley, ya sea por la negativa de la información, ya sea por la información incompleta, alterada y hasta falsa que le hubieran proporcionado, incluso si la denegatoria se sustenta en el carácter reservado o confidencial de la información solicitada.

El recurso de acceso a la información se podrá interponer ante cualquier juez de lo civil o tribunal de instancia del domicilio del poseedor de la información requerida.

El recurso de acceso a la información, contendrá:

- a) Identificación del recurrente;
- b) Fundamentos de hecho y de derecho;
- c) Señalamiento de la autoridad de la entidad sujeta a esta ley, que denegó la información; y,
- d) La pretensión jurídica.

Los jueces o el tribunal avocarán conocimiento en el término de cuarenta y ocho horas, sin que exista causa alguna que justifique su inhibición, salvo la inobservancia de las solemnidades exigidas en esta ley.

El juez o tribunal en el mismo día en que se plantee el recurso de acceso a la información, convocará por una sola vez y mediante comunicación escrita a las partes para ser oídas en audiencia pública a celebrarse dentro de las veinticuatro horas subsiguientes.

La respectiva resolución deberá dictarse en el término máximo de dos días, contando desde la fecha en que tuvo lugar la audiencia, aun si el poseedor de la información no asistiera a ella.

Admitido a trámite el recurso, los representantes de las entidades o personas naturales accionadas entregarán al juez, dentro del plazo de ocho días toda la información requerida.

En el caso de información reservada o confidencial, se deberá demostrar documentada y motivadamente, con el listado índice la legal y correcta clasificación en los términos de esta Ley. Si se justifica plenamente la clasificación de reservada o confidencial, el juez o tribunal, confirmará la negativa de acceso a la información.

En caso de que el juez determine que la información no corresponda a la clasificada como reservada o confidencial, en los términos de la presente ley, dispondrá la entrega de dicha información al recurrente, en el término de veinticuatro horas. De esta resolución podrá apelar ante la Corte Constitucional la autoridad que alegue que la información es reservada o clasificada.

Dentro del recurso de acceso a la información, instaurado por denegación de acceso a la información pública, por denuncia o de oficio, cuando la información se encuentre en riesgo de ocultación, desaparición o destrucción, el juez de oficio o a petición de parte dictará cualquiera de las siguientes medidas cautelares:

a) Colocación de sellos de seguridad en la información; y,

b) Aprehensión, verificación o reproducción de la información.

Para la aplicación de las medidas cautelares antes señaladas, el juez podrá disponer la intervención de la fuerza pública.

De considerarse insuficiente la respuesta, a petición de parte, el juez podrá ordenar la verificación directa de él a los archivos correspondientes, para lo cual, la persona requerida facilitará el acceso de recurrente a las fuentes de información, designándose para dicha diligencia la concurrencia de peritos, si fuere necesario.

De la resolución al acceso de información que adopte el juez de lo civil o el tribunal de instancia, se podrá apelar ante la Corte Constitucional, para que confirme o revoque la resolución apelada. El recurso de apelación se interpondrá dentro de los tres días hábiles siguientes, será concedido con efecto devolutivo, salvo en el caso de recursos de apelación deducidos por acceso a la información reservada o confidencial.

Negado el recurso por el juez o Corte Constitucional cesarán las medidas cautelares.

La ley de Control Constitucional será norma supletoria en el trámite de este recurso.

De las Sanciones

Art. 23.- Sanción a funcionarios o empleados públicos y privados.- Los funcionarios de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, que incurrieren en actos u omisiones de denegación ilegítima de acceso a la información pública, entendiéndose esta como información que ha sido negada total o parcialmente, ya sea por información incompleta, alterada o falsa que proporcionaron o debieron haber proporcionado, serán sancionados, según la gravedad de la falta y sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar de la siguiente manera:

a) Multa equivalente a la remuneración de un mes de sueldo o salario que se halle percibiendo a la fecha de la sanción;

- b) Suspensión de sus funciones por el tiempo de treinta días calendario, sin derecho a sueldo o remuneración por ese mismo lapso; y,
- c) Destitución del cargo en caso de que, a pesar de la multa o suspensión impuesta, se persistiere en la negativa a la entrega de la información.

Estas sanciones serán impuestas por las respectivas autoridades o entes nominadores.

En el caso de prefectos, alcaldes, consejeros, concejales y miembros de juntas parroquiales, la sanción será impuesta por la respectiva entidad corporativa.

Los representantes legales de las personas jurídicas de derecho privado o las naturales poseedoras de información pública que impidan o se nieguen a cumplir con la resoluciones judiciales a este respecto, serán sancionadas con una multa de cien a quinientos dólares por cada día de incumplimiento a la resolución, que será liquidada por el juez competente y consignada en su despacho por el sancionado, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Las sanciones se impondrán una vez concluido el respectivo recurso de acceso a la información pública establecido en el artículo 22 de la presente ley.

La remoción de la autoridad o del funcionario que incumpliere la resolución no exime a quien lo reemplace del cumplimiento inmediato de tal resolución bajo la prevención determinada de este artículo.

Disposición General

La Corte Constitucional, dentro de un término no mayor de noventa días, a partir de la recepción del proceso, despachará y resolverá los recursos de acceso a la información interpuestos.

Disposiciones Transitorias

Primera.- Los recursos relacionados con el acceso a la información pública están exentos del pago de tasa judicial.

Segunda.- Los portales en internet, deberán ser implementados por las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, en el plazo perentorio de un año, contado a partir de la publicación de esta ley en Registro Oficial. El Reglamento de la presente Ley regulará los lineamientos técnicos que permitan la uniformidad, interacción, fácil ubicación y acceso de esta información.

Tercera.- La Defensoría del Pueblo, dentro del plazo de seis meses contados a partir de la promulgación de la presente ley, adoptará las medidas administrativas, técnicas y presupuestarias para el cabal cumplimiento de la responsabilidad que esta ley le asigna.

Cuarta.- En el plazo no mayor de seis meses desde la vigencia de la presente ley, todas las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, deberán elaborar un listado índice de toda la información que a la fecha se encuentre clasificada como reservada, siempre y cuando se encuentre inmersa en algunas de las excepciones contempladas en el artículo 17 de la presente ley. La información que no se sujete a estas excepciones deberá desclasificarse en el plazo perentorio de dos meses.

A partir de la fecha de publicación de esta ley en el Registro Oficial, toda información clasificada como de acceso restringido, que tenga más de quince años, deberá ser desclasificada y abierta libremente al público.

Quinta.- Dentro del plazo de noventa días a contar desde la promulgación de esta ley, el Presidente de la República expedirá el reglamento para la aplicación de la misma.

Sexta.- Dentro de un plazo no mayor de ciento ochenta días se reformará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, armonizando sus disposiciones con las normas pertinentes contenidas en esta ley. Se encarga al Sistema Nacional de Archivos la capacitación pertinente a todos los funcionarios de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley.

Disposición Final

La presente ley tiene el carácter de Orgánica y prevalece sobre todas las que se la opongan, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Ley:

Del latín lex, una ley es una regla o norma. Se trata de un factor constante e invariable de las cosas que nace de una causa primera. Las leyes son, por otra parte, las relaciones existentes entre los elementos que intervienen en un fenómeno.

En el ámbito del Derecho, la ley es un precepto dictado por una autoridad competente. Este texto manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de la sociedad en su conjunto.

Acceso:

Acción de llegar o acercarse.

Transparencia:

Es la obligación de los sujetos obligados de hacer del conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones. Tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el sector público, en un marco de abierta participación social y escrutinio públicos.

La transparencia busca también formar a una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que conozca y ejerza sus derechos y obligaciones, y colabore activamente en el fomento a la integridad y combate a la corrupción.

Libertad:

La libertad es un concepto que hace referencia a muchos aspectos de la vida humana. Comúnmente se le define como aquella facultad natural que posee el ser humano de poder obrar según su propia voluntad. También es posible comprender la libertad como aquel estado en el que el hombre no está siendo esclavizado ni preso por otro. Se trata de un concepto que hace alusión a aquellos aspectos relacionados con la

independencia, con la licencia para realizar aquello que se estime adecuado o conveniente.

Información:

La información es un conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su uso racional es la base del conocimiento

Por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un fenómeno que aporta significado o sentido a las cosas, ya que mediante códigos y conjuntos de datos, forma los modelos de pensamiento humano.

Democracia:

En la actualidad, se entiende que la democracia es una forma de organización de un grupo de personas, donde la titularidad del poder reside en la totalidad de sus miembros. Por lo tanto, la toma de decisiones responde a la voluntad general.

En la práctica, la democracia es una forma de gobierno y de organización de un Estado. Por medio de mecanismos de participación directa o indirecta, el pueblo elige a sus representantes. Se dice que la democracia es una forma de convivencia social donde todos los habitantes son libres e iguales ante la ley, y las relaciones sociales se establecen según mecanismos contractuales.

Derecho:

La palabra derecho adquiere distintas connotaciones según el contexto con que se utiliza. El ser humano nace, vive, se desarrolla y muere en sociedad, se interrelaciona y convive con sus semejantes para satisfacer necesidades fundamentales de alimentación, vivienda, salud, seguridad entre otras.

Al relacionarse con los demás individuos se expresan ciertas conductas que tienen fundamento en el acuerdo de voluntades, sin embargo no siempre existe solidaridad y colaboración entre las personas por lo que

eventualmente esas conductas se ven afectadas por conductas contrarias, indiferentes e incluso violentas que provocan conflictos.

Para evitar dichos conflictos y proteger los intereses de los individuos, es necesario establecer bases para resolverlos, lo cual se logra mediante la implantación de normas o reglas que se deben de respetar y hacer cumplir, como una forma de organización social, cuyo fin es la protección, seguridad, justicia y bien común. Es el sistema de normas, principios e instituciones que rigen de manera obligatoria, el actuar del hombre en sociedad, para alcanzar la justicia, la seguridad y el bien común.

Constitución:

La Constitución o carta magna (del latín cum, con, y statuere, establecer) es la norma suprema, escrita o no, de un Estado soberano u organización, establecida o aceptada para regirlo. La Constitución fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado (poderes que, en los países occidentales modernos, se definen como poder legislativo, ejecutivo y judicial) y de estos con sus ciudadanos, estableciendo así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan. Este documento busca garantizar al pueblo sus derechos y libertades.

Sociedad:

La sociedad es un conjunto de individuos que comparten una cultura con sus conductas y fines y que interactúan entre sí para formar una comunidad. Aunque las sociedades más desarrolladas son las humanas (de cuyo estudio se encargan ciencias sociales como la sociología y la antropología), también existen las sociedades animales (estudiadas por la socio biología o la etología social).

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

¿En qué medida la falta de información y conocimiento de muchos ciudadanos de Milagro en la aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, impide una correcta formación, orientación, utilizando una correcta estrategia comunicacional generando opinión pública en la colectividad sobre sus beneficios y derechos?

2.4.2 Hipótesis particulares

La elaboración de un manual básico de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que permitirá el mejor tratamiento sobre esta ordenanza dentro de las empresas públicas de nuestro cantón mediante el correcto uso para que la ciudadanía se instruya conozca sus deberes y derechos.

2.4.3 Declaración de variables

En nuestra declaración de variable podemos enunciar las siguientes:

Variable Independiente

En qué medida la falta de información y conocimientos de muchos ciudadanos de Milagro afecta en la aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Variable dependiente

Impide una correcta formación orientación, utilizando una correcta estrategia comunicacional generando opinión pública en la colectividad sobre sus beneficios y derechos.

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 1: Operacionalización de la variable independiente

Variables	Definición conceptual	Indicadores Definición operacional	Instrumentos
Variable independiente			
Proporcionar herramientas para el correcto manejo del uso de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en nuestro cantón Milagro	Proporcionar herramientas para el correcto manejo del uso de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en nuestro cantón Milagro.	Proporcionar herramientas que permitan a los ciudadanos el acceso a la información pública en la ciudad de Milagro.	Entrevistas a especialistas en comunicación y derecho
	HERRAMIENTAS: Objeto que se emplea para facilitar o posibilitar un trabajo, ampliando las capacidades naturales del cuerpo humano.	Herramientas alcanzadas en base a investigaciones y consultas , encuestas a personas entendidas en el tema, a medios de comunicación empresas publicas ciudadanos que conlleven a establecer las correcciones a aplicarse para distinguir una fuente veraz y objetiva de una parcializada	Investigación y entrevistas a profesionales en comunicación
	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.-	Proporcionar herramientas que aporten en el conocimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública maneje información de manera veraz y objetiva.	Por medio de entrevistas e investigaciones que arrojen resultados óptimos

Variable dependiente			
Influir permanentemente en la comunidad al modificar de forma correcta sus preferencias en las empresas públicas de nuestro cantón a sus deberes y derechos de estar informados; a buscar, producir, y difundir información veraz, oportuna sobre de los hechos o acontecimientos.	Influir permanentemente en la comunidad al modificar de forma correcta sus preferencias en las empresas públicas de nuestro cantón a sus deberes y derechos de estar informados a buscar, producir y difundir información veraz, oportuna sobre de los hechos o acontecimientos.	Tener la capacidad de orientar a la comunidad al momento de acceder información hacia una empresa pública	Presentar el Proyecto a medios de comunicación de Milagro, empresas públicas
	Comunidad:	La comunidad está entendida como la población objetivo, es decir, el conglomerado de personas que serán objeto de estudio y que servirán de base para el desarrollo del presente proyecto.	Mediante encuestas realizadas en la población objetivo
	Acontecimientos:	Mediante el análisis realizado a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Uno de los tipos de diseño de investigación y su perspectiva general es detallar los puntos más relevantes porque vamos a indagar, por medio de la encuesta, como herramienta de investigación, en un sector determinado, es decir, poner preguntas claras y directas que establezcan los motivos del por qué se niega el derecho a la información pública y de esta manera evaluar el déficit en cuanto a la falta de información que tiene dicho lugar y ver las dificultades que se presentan o que impiden que exista una información más fluida entre una entidad pública y la ciudadanía.

La utilización de entrevistas, encuestas, investigaciones en internet, visitas en bibliotecas, así como también opiniones de personas relacionadas con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública también forman parte del proceso de investigación que se lleva a efecto.

De acuerdo a la finalidad

Teórica – aplicada:

La información recolectada en toda la investigación, por tener relación significativa con estatutos y principios normativos, por permitir establecer un modelo comunicacional eficiente.

Por el objetivo gnoseológico

Exploratorio explicativo:

Cada uno de los conceptos establecidos, han sido explicados basándonos en concepciones legales y argumentadas con hechos reales y actuales.

Según el contexto

De campo:

Porque se lo establece y aplica en entornos institucionales, en departamentos comunicacionales que deben practicar esta actividad, la información pública.

Según el control de variables

Experimental y no experimental:

Este tipo de acciones como el de comunicar constantemente por parte de las instituciones es una actividad que produce una acertada armonía de parte de los ciudadanos hacia las entidades como también los servicios de estas a los ciudadanos.

Según la orientación temporal

Histórico:

Porque los resultados son palpables y ya evidenciados, toda acción de emisión de mensajes o información pública como un derecho de las personas, provocará el desempeño acertado y mejoramiento del desempeño institucional.

El diseño como Cualitativo o Cuantitativo

Se lo establece como cualitativo debido a que se busca resaltar la importancia de varios aspectos en torno al desempeño informacional en las empresas con respecto a la información pública como un deber de toda institución hacia los ciudadanos.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

El sector de estudio es la parte central de Milagro; este es un lugar de mucha afluencia comercial, se caracteriza por poseer un nivel económico medio, muchos de ellos son informales y oscila entre 15 a 65 años de edad.

Su nivel de cultura

No todos han terminado la secundaria y por la falta de tiempo muchos de ellos no conocen sus derechos en cuanto a la información en los establecimientos públicos para regularizar sus trabajos, poner en orden sus negocios estables evitando el desarrollo de micro empresas y de personas que puedan reflejar sus ingresos y esos a su vez sean aptos para créditos que incrementen el desarrollo de su trabajo.

3.2.2 Delimitación de la población

Por falta de preparación y educación la población se ha visto obligada a trabajar desconociendo las leyes que las ampara, con oportunidades de progreso que muchas veces ocasiona el desorden y la informalidad de un negocio estable.

La despreocupación por las autoridades de dar a conocer los derechos que tienen sus comunidades para mantener un orden, seguir una jerarquía en desarrollo ha marcado un desacelerado avance tanto cultural como institucional.

Partiendo de este escenario social, la población a la que nos dirigimos está caracterizada por ser finita y no probabilística, porque las personas que son parte de este proceso son quienes tienen las capacidades intelectuales como para intervenir en el desenvolvimiento público con respecto a la información pública hacia los ciudadanos.

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se realiza es a través de encuestas a funcionarios públicos, funcionarios jurídicos, funcionarios privados, periodistas, directores de medios de comunicación, personas naturales; con fotografías, entrevistas para poder percibir las irregularidades que existen en esta población.

3.2.4 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra en que nosotros nos desenvolvemos es muy amplio, ya que Milagro es una ciudad grande en donde el eco de las personas se hace

escuchar cuando sucede algún tipo de inconvenientes en este caso sobre la prohibición al derecho de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Población total 160.634 habitantes

El grupo objetivo de la investigación es de 70369,53 habitantes que representan el 42,23%.

$$N = \frac{n}{(E)^2 (N - 1) + 1}$$

Muestra

Interpretación simbólica

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

E= Error máximo admisible que lo determina el investigador. Se calcula en porcentajes y luego se divide para cien.

A continuación se describe la muestra:

$$166.634 = \frac{70.370}{(0.0025) (166633) + 1}$$

La muestra en la que representaremos a nuestro grupo objetivo nos permitirá crear la conclusión general en el análisis de los resultados.

$$166634 = N = \frac{704}{100}$$

Porcentaje de la muestra = 1% de la población meta.

N: 166634

M: 704

3.2.5 Proceso de selección

En este proceso, el criterio de las personas que son parte de la investigación y del proyecto planteado es de gran importancia, pues ellos establecen las falencias y proyecciones que se pueden conseguir con una adecuada implementación de la propuesta.

Personas profesionales que avalen y puntualicen conceptos profesionales también son parte del proyecto y los especialistas a los que nos dirigimos para conseguir asentar esta información es de gran importancia.

A dos grupos de personas nos dirigimos:

- 1.- Población general y la que es parte de este proyecto.
- 2.- Profesionales que fundamenten la iniciativa de este proyecto.

Para el primer grupo de personas y la recolección de los datos, hemos realizado la siguiente selección.

Tómbolas

Números randómicos o aleatorios

Selección sistemática de elementos muestrales

El segundo grupo es el teórico y las técnicas que hemos utilizado para realizarlas es la siguiente.

Muestra de sujetos voluntarios

Muestra de expertos

Los sujetos tipos

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Los métodos y técnicas utilizados en esta investigación responden a relacionar directamente al grupo objetivo de la investigación y el mejoramiento de estrategias que propongan mejorar las áreas que producen la falencia en torno a la aplicación y difusión de información pública de manera adecuada.

3.3.1 Métodos teóricos

El método utilizado en esta iniciativa es el analítico – teórico y práctico.

El primero tiene relación con la información investigada, los conceptos, el desarrollo de la información pública, el buen manejo de la información a los ciudadanos, relaciona conocimientos ya existentes con el proceso actual del problema en las instituciones.

El segundo método consiste en la parte netamente interpretativa de los acontecimientos que se producen en las empresas o entes públicos o privados, la aplicación de estrategias para desarrollar una eficaz información pública a las personas.

Histórico – lógico

La información histórica como las reseñas o referencias de casos que se aplican y relacionan con este proyecto, pertenece a este tipo de método, pues es una investigación basada en principios teóricos.

Inductivo

Con los hechos y problemas latentes en las instituciones de esta ciudad y la información pública que poca importancia le prestan tanto los ciudadanos como autoridades, resaltamos que este hecho entra dentro del método inductivo, pues si un problema se presenta en una institución por falta de información, en las demás también se presenta el inconveniente.

Hipotético - deductivo

Si el problema se puede o no presentar, podría considerarse; sin embargo, los acontecimientos y problema es evidente, por lo tanto se concluye con que es necesario mejorar este aspecto en las instituciones.

También se utilizaron procesos empíricos importantes dentro de la investigación, a continuación los detallamos:

3.3.2 Métodos empíricos

La Observación:

Al evidenciar el problema se analizó la situación en las empresas. Fue importante la observación directa e indirecta que realizamos, estas se relacionaron con situaciones actuales en la ciudad de Milagro.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Experimentación:

Si bien, se ha mencionado también como práctico, también es una experimentación el cambio que se emplea en las instituciones con las nuevas habilidades de transmitir información pública.

Técnicas

En cuanto a las técnicas que vamos a utilizar, como ya lo mencionamos anteriormente, son las encuestas en donde mediante hojas y la elaboración de preguntas expondremos al público más acertado a que nos den su opinión acerca del libre acceso de información del Estado a la ciudadanía milagreña. Especificamos a continuación las preguntas.

- ¿Conoce usted si las instituciones públicas en Milagro si desglosan los cobros que realizan en sus servicios que ofrece en planillas y servicios básicos?
- ¿Conoce usted el trámite que debe seguir para pedir una información en una entidad pública?

- ¿Alguna vez ha sido rechazado el pedido de información que usted ha hecho en una entidad pública?
- ¿Está informado sobre la vigencia de información de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?
- ¿Sabe usted dónde acudir en caso que se le niegue una información en una entidad pública?
- ¿Qué sanciones deberían afrontar funcionarios públicos que nieguen la información de la entidad que representen?
- ¿Conoce de casos de personas afectadas por el no cumplimiento de esta Ley?
- ¿Conoce usted de algún medio de comunicación el cual se le haya negado el acceso a la información?
- ¿Le gustaría contar con una guía donde explique los beneficios de usar la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?
- ¿Cómo clasifica usted el trato de los funcionarios públicos a la ciudadanía?

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

En el tratamiento estadístico de la información una de las técnicas que fue más utilizada en nuestra investigación fue la encuesta y en la parte del diálogo fue el análisis detallado de nuestra persecución hacia la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En la información elaborada a lo largo de los anteriores capítulos, fueron importantes los elementos teóricos basados en la bibliografía, la observación y comparación de estrategias externas al campo laboral interno.

La ayuda de los conceptos por parte de los expertos, los resultados de las encuestas y demás información que ha servido para elaborar las bases y fundamentos para la elaboración de esta propuesta con las respectivas soluciones, representan los hechos tal y como se evidencia a diario en las empresas y entidades de la ciudad de Milagro.

Al realizar las entrevistas, las preguntas fueron divididas y direccionadas a aclarar minuciosamente el área en que se desenvuelve el profesional al que acudimos.

Se escogieron profesionales como un abogado, periodista, político.

Los criterios recolectados mantienen un lineamiento que responde a las inquietudes con respecto al problema y solución que se efectúa en este proyecto. Todo esto permite reconocer o resolver dudas en el instante de poner en práctica nuestro propósito.

La encuesta es otro de los resultados y actividades importantes dentro de la investigación, la información que nos provee ayuda a tener una muestra con alto porcentaje de efectividad para reconocer los inconvenientes y soluciones al problema tratado.

La población y entidades que son parte de la iniciativa, corresponden o pertenecen a la ciudad de Milagro, la mayor parte de ellas se encuentran en la parte urbana, pero no se resta importancia a la parte rural de este territorio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente existen muchas falencias con respecto a la información pública, que se debe facilitar a los ciudadanos por parte de las instituciones en Milagro. El problema principal que se trata en este proyecto y que se lo evidencia en la sociedad actualmente, es la falta de información pública en las empresas.

Al respecto el Defensor del Pueblo en Milagro, Dr. Nelson Molina Cando, menciona que toda institución debe realizar el ejercicio de informar a los ciudadanos por el motivo de que es una ley que debe cumplirse.

Así mismo, un asunto que se ha hecho público es la polémica entre diario El Universo y el Gobierno porque se le niega información, pero el Defensor del Pueblo está en desacuerdo con esto y manifiesta que todas las dependencias públicas tramitan las solicitudes presentadas.

Los principales motivos para reclamo que llegan de los ciudadanos a la Defensoría del Pueblo son mas por líneas blancas como refrigeradoras, lavadoras, celulares y son pocas las quejas por los servicios básicos, debido a que al ser productos tangibles, consideran tener mayor valor.

También la Ing. Pilar Rodríguez, jefa de Recursos Humanos del Municipio de Milagro, manifiesta que esta empresa pública a través de la página web están cumpliendo con el art.7 de la LOTAIP: la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del

Estado que conforman el sector público. Difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público implementados en la misma institución.

Y el art12: Todas las instituciones públicas y privadas presentarán un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

Rodríguez también manifiesta que el Municipio de Milagro está cumpliendo con el 100% de acceso a la información a través de la página web de esta Institución y que es la única empresa que cumple con esta ley y que se deberían hacer campañas porque muchos de los ciudadanos desconocen la norma legal y que para fin de este mes (abril del 2012), deben entregar información, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 12, a la Defensoría del Pueblo y en ella piden las solicitudes que han hecho los ciudadanos que tiene relación con la LOTAIP, pero no tiene.

En un diálogo con el Director de un medio de comunicación de Milagro como radio Atalaya, Roberto Martínez, comenta que es importante los beneficios que reciben los medios de comunicación “con solo hacer un clic en internet tenemos toda la información, pero así mismo no todas las empresas cumplen con esta ley y que tienen implementado y reglamentado esta información y solo informan lo que a ellos le interesa y como periodistas tenemos que hacer las investigaciones del caso y que el gobierno está al tanto de estas leyes, pero existen ahí varios funcionarios que esconden información”.

Asimismo la Abogada y licenciada Yolanda Martínez, explica que esta ley garantiza el libre acceso a la información, según lo establecido en la Constitución, juntamente con la práctica de la ética profesional por parte del periodista.

“En las mayoría de instituciones en Milagro (a esta ley) se la respeta a medias ya que tienen sus propias políticas y niegan información a determinados ciudadanos por diferentes causas y que nosotros como comunicadores sociales tenemos que hacerla que se respete y los medios de comunicación

deberían realizar una campaña para que los ciudadanos conozcan sobre esta ley porque hay mucho desconocimiento de la ciudadanía”, añade.

En una entrevista con el Ab. Tito Zamora comenta que esta ley está regulada en la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccional y Control Constitucional que la Asamblea Constituyente aprobó en el 2008 y en el art. 91 que especifica el Acceso a la información pública y tiene como objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente o cuando lo que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna.

“Si se ha negado o no ha contestado una información, el ciudadano tiene toda la oportunidad de hacer respetar sus derechos y recurrir al juez competente en este caso al juez de lo civil, para solicitar o demandar y que el juez ordena la entrega de toda la información requerida”, precisó.

Y al negarse información requerida específicamente por el juez una de las sanciones es la destitución del cargo o el pago de multas.

Según la investigación realizada, se evidencia desorientación con respecto al acceso a la información pública por parte de los ciudadanos; por lo tanto, la importancia de transmitir de manera constante los eventos, estrategias o cambios realizados dentro de la institución, a los usuarios, es de gran importancia para mejorar el trabajo conjunto de la empresa.

Al no existir la información dirigida a los ciudadanos se produce desorientación por parte de los trabajadores y usuarios, además de esto se incumple con una ley establecida en la Constitución de la República del Ecuador.

La falta de estrategias que no son bien encaminadas o muchas veces ni se aplica, son uno de los factores que no permite mejorar el adecuado desenvolvimiento de la institución como de los trabajadores y por consiguiente el desconocimiento y caos dentro de la entidad al momento de realizar algún trámite.

De acuerdo a los datos obtenidos de las personas a las que nos estamos dirigiendo en este proyecto, a través de las encuestas, se evidencia el desconocimiento de mucha información que se produce en las empresas que permitirían mejorar el desenvolvimiento adecuado de los individuos dentro de la misma, datos que ayudarían a ser más eficaz y eficiente la labor, tanto de los trabajadores como de los clientes.

En los siguientes cuadros estadísticos, detallaremos los resultados de cada una de las preguntas con sus respectivos porcentajes de apreciación por parte de las personas. También se realizará un análisis de las interrogantes establecidas para una mejor comprensión de lo que se plantea en la pregunta como la respuesta. Estos datos ayudarán a determinar mejor la situación que se vive hoy en día en las instituciones y la información pública que se supone, se pone en práctica.

A continuación se grafican los resultados:

1. **¿Conoce usted si las instituciones públicas en Milagro detallan los cobros que realizan en los servicios que ofrece en planillas y servicios básicos?**

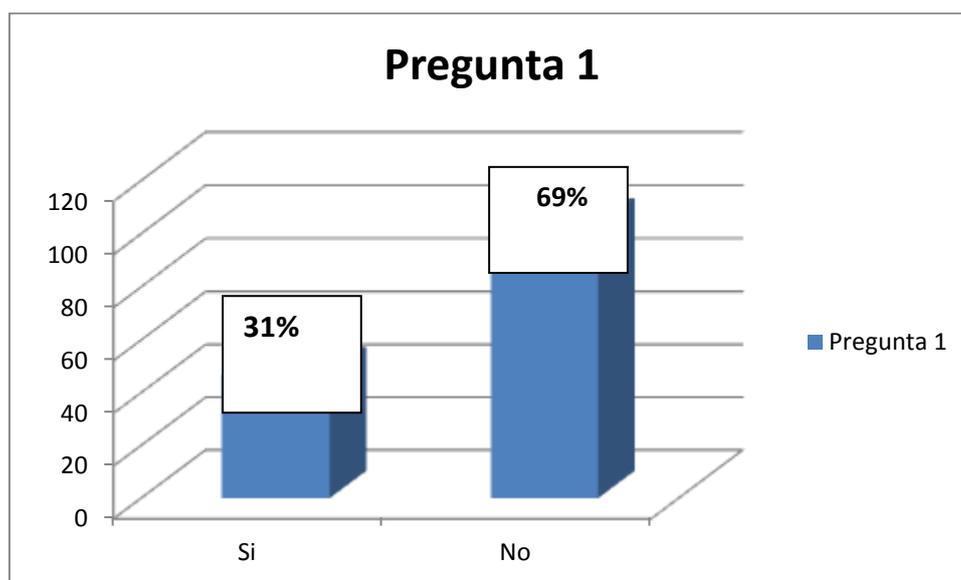


Figura 1. Estadística de la pregunta uno de la encuesta

Sí	No
47	103

Observación:

De las personas encuestadas, existe un total de 103 personas que desconocen los detalles de cobros realizados por las empresas de Milagro; esto evidencia la falencia que existe en las instituciones en el momento de comunicar acerca de los rubros que se manejan en la ejecución de iniciativas.

2. ¿Conoce usted el trámite que debe seguir para pedir una información en una entidad pública?

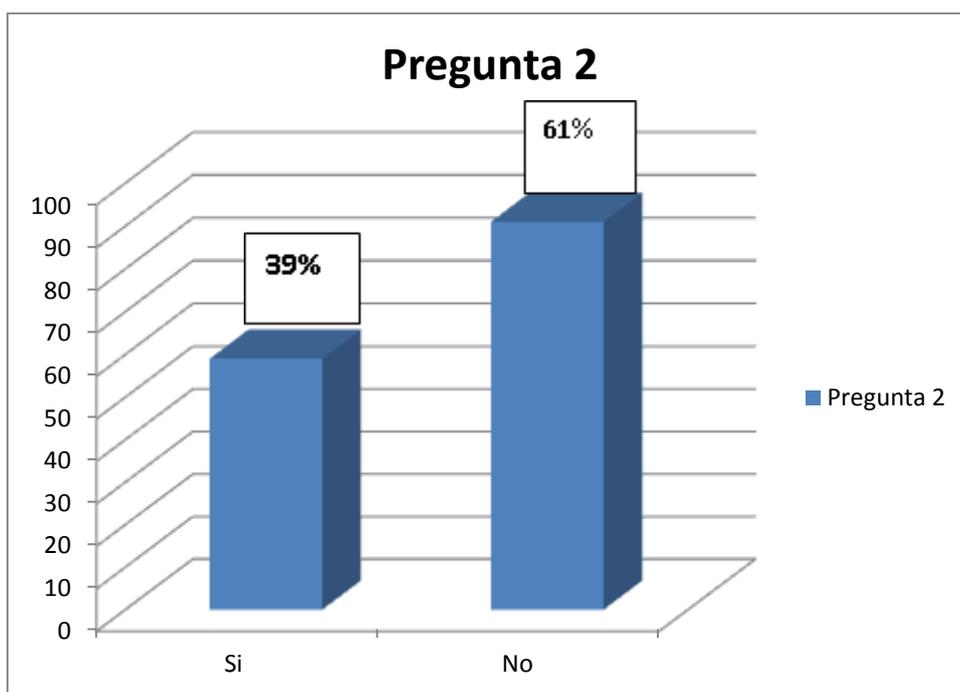


Figura 2. Estadística de la pregunta dos de la encuesta

Sí	No
59	91

Observación:

De las personas encuestadas, existe un total de 91 personas que desconocen el trámite a seguir para pedir información en una entidad pública, esto evidencia la falta de información que tienen las personas por parte de las entidades públicas.

3. ¿Alguna vez ha sido rechazado el pedido de información que usted ha hecho en una entidad pública?

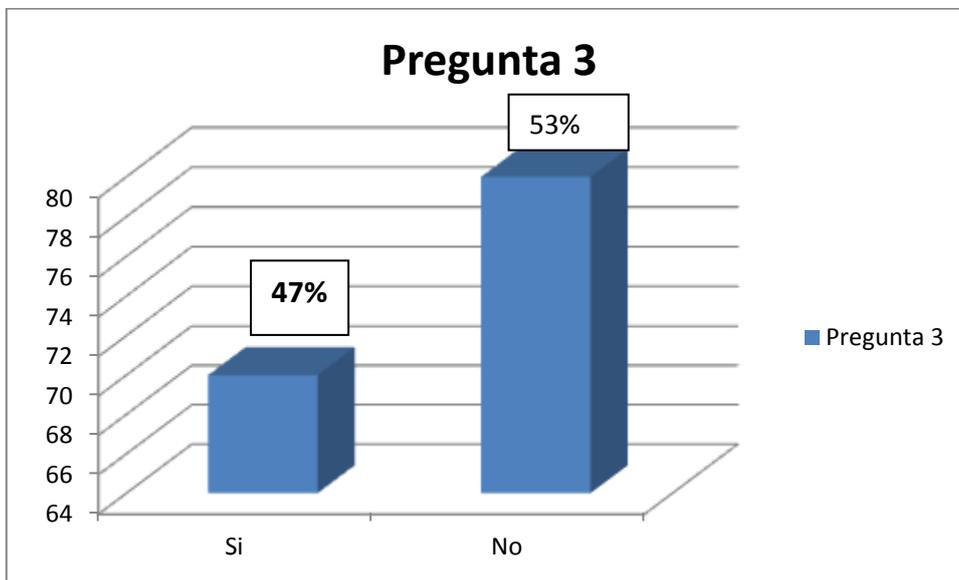


Figura 3. Estadística de la pregunta tres de la encuesta

Sí	No
70	80

Observación:

De las personas encuestadas, existe un total de 80 personas que no han sido rechazadas al momento de pedir información en una entidad pública pero también existe un total de 70 personas que si han sido rechazados al momento de pedir información esto evidencia que hay que mejorar el trato al usuario y si este requiriera documentos, datos informativos.

4. ¿Está informado sobre la vigencia de información de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?

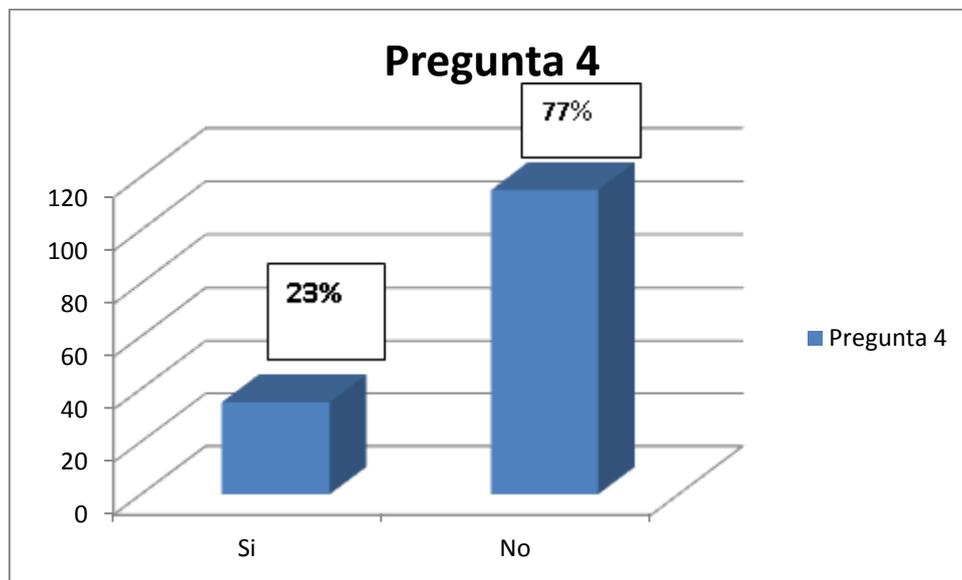


Figura 4. Estadística de la pregunta cuatro de la encuesta

Sí	No
35	115

Observación:

De las personas encuestadas 35 personas conocen sobre la vigencia de esta ley y 115 personas no conocen sobre esta ley esto demuestra que existe una falta de información y conocimientos de muchos de los individuos, además las falencias de las entidades públicas de brindar una ayuda a las personas en informar sobre esta ley, de igual manera los medios de comunicación de la ciudad el poco interés que le brindan al ciudadano en darles una comunicación de calidad.

5. ¿Sabe usted dónde acudir en caso que se niegue una información en una entidad pública?

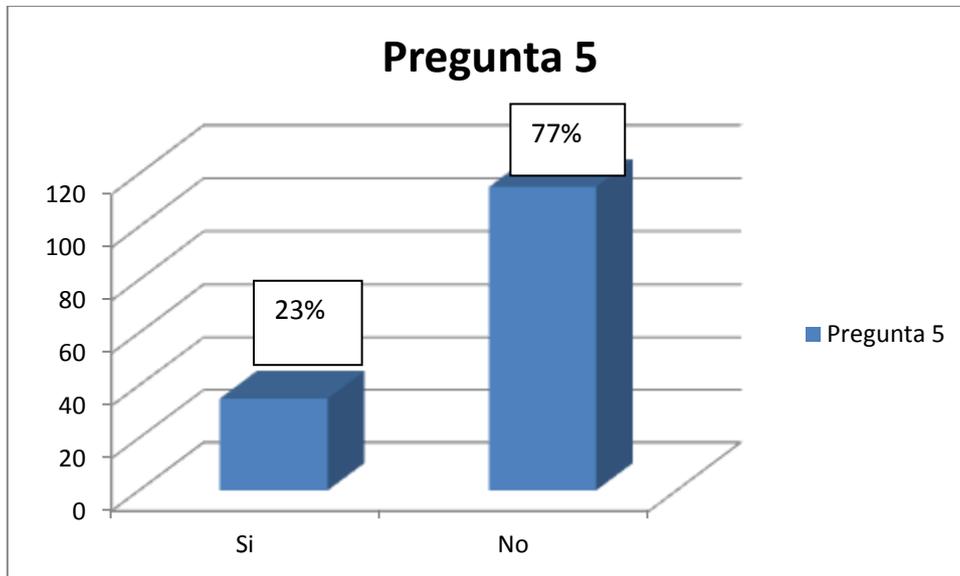


Figura 5. Estadística de la pregunta cinco de la encuesta

Sí	No
35	115

Observación:

De las personas encuestadas 35 sí saben dónde acudir en caso de que un funcionario público negara información y 115 personas no saben dónde hacerlo, esto demuestra que los ciudadanos no están enterados a donde recurrir y menos conoce cuál es la autoridad principal correspondiente que facilita la ayuda de estos casos como es la Defensoría del Pueblo, así mismo la falta de información, coordinación y comunicación de las autoridades ante la ciudadanía para que estén al tanto de los servicios que prestan a la comunidad.

6. ¿Cree usted que deberían ser sancionados los funcionarios públicos que nieguen información de la entidad que representan?

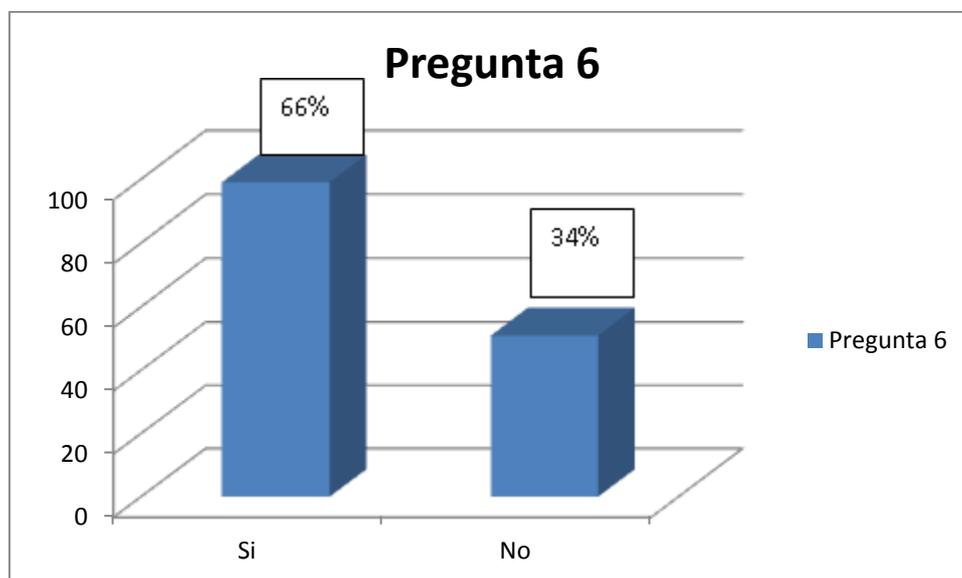


Figura 6. Estadística de la pregunta seis de la encuesta

Sí	No
99	51

Observación:

De los encuestados 99 dicen que deben ser sancionados y 51 están en contra que se les sancione esto evidencia la realidad de muchas de los habitantes de la ciudad de Milagro que todo funcionario que negara información debe ser sancionado, muchos de estos casos es la falta de interés o comprensión de ciertos empleados públicos.

7. ¿Conoce de casos de personas afectadas por el no cumplimiento de esta ley?

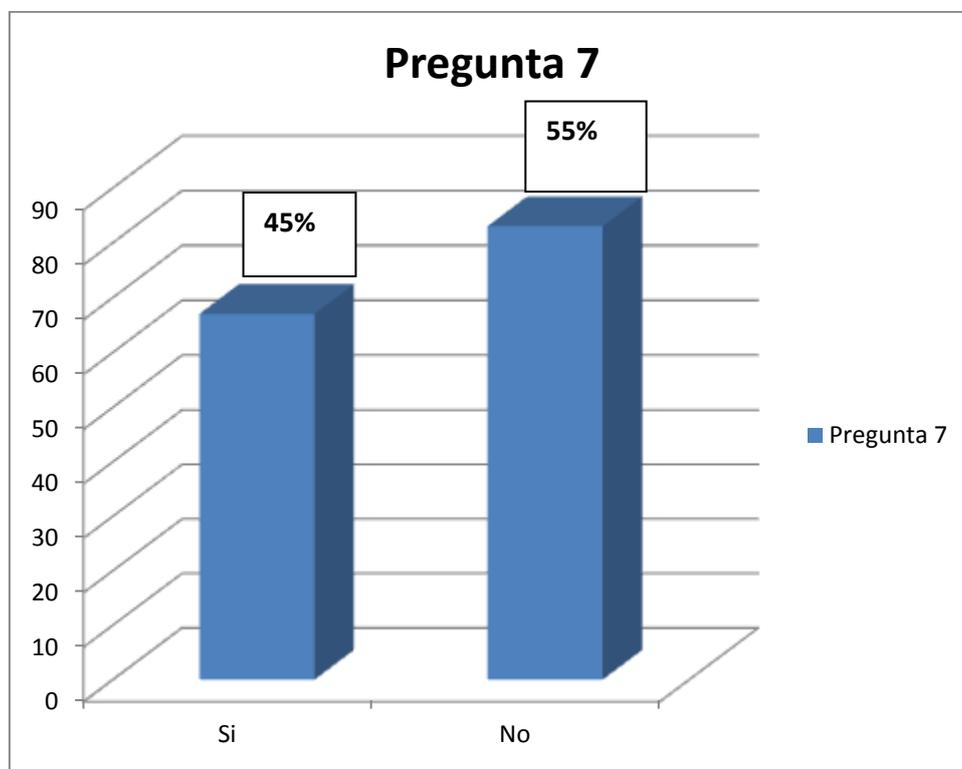


Figura 7. Estadística de la pregunta siete de la encuesta

Sí	No
67	83

Observación:

De las personas encuestadas, 67 conocen de casos de ciudadanos afectados por el no cumplimiento de esta ley y 83 no conocen casos de esta índole, esto evidencia que existen personas que se sienten impresionadas porque no se cumple sus derechos de estar informados al requerir una información y también existen personas que no saben de estos casos o no conocen sobre sus deberes y derechos.

8. ¿Conoce usted de algún medio de comunicación al cual se le haya negado el acceso a la información pública?

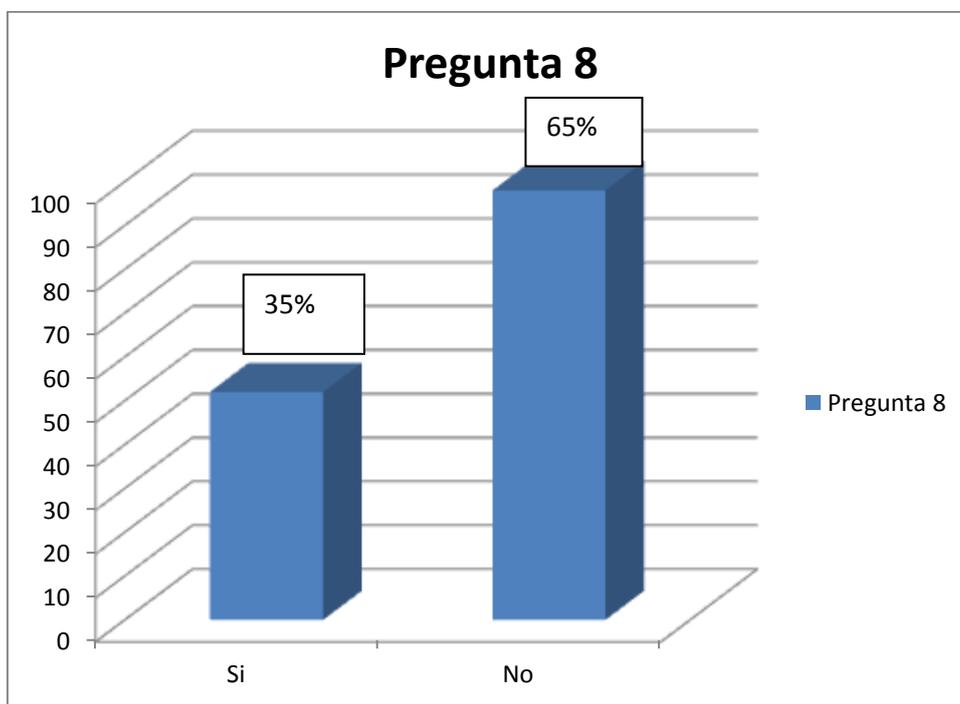


Figura 8. Estadística de la pregunta ocho de la encuesta

Sí	No
52	98

Observación:

De las personas encuestadas, 52 conocen de que a algún medio de comunicación se le haya negado información y 98 no conoce de este caso, esto evidencia que muchas de las personas no conocen de que a algún medio le hayan negado información, esto se debe al poco interés de las personas en mantenerse informado sobre estos temas.

9. ¿Le gustaría contar con una guía donde explique los beneficios de usar la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?

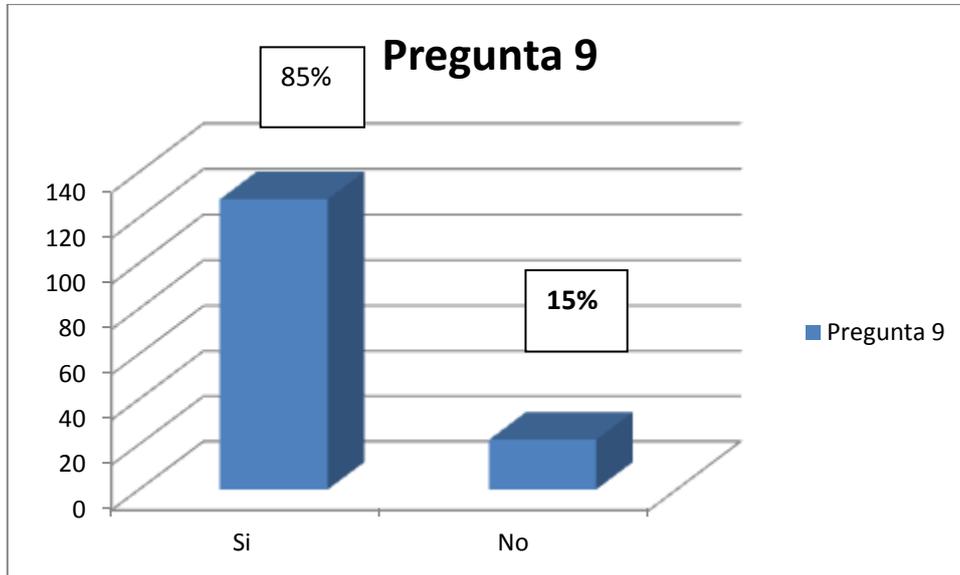


Figura 9. Estadística de la pregunta nueve de la encuesta

Sí	No
128	22

Observación:

De las personas encuestadas a 128, es decir la mayoría, les gustaría contar con una guía que explique los beneficios de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esto evidencia que las personas requieren información sobre esta ley ya que es de suma importancia para que puedan hacer respetar sus derechos y cumplir sus deberes.

10. ¿Cómo clasifica usted el trato de los funcionarios públicos a la ciudadanía?

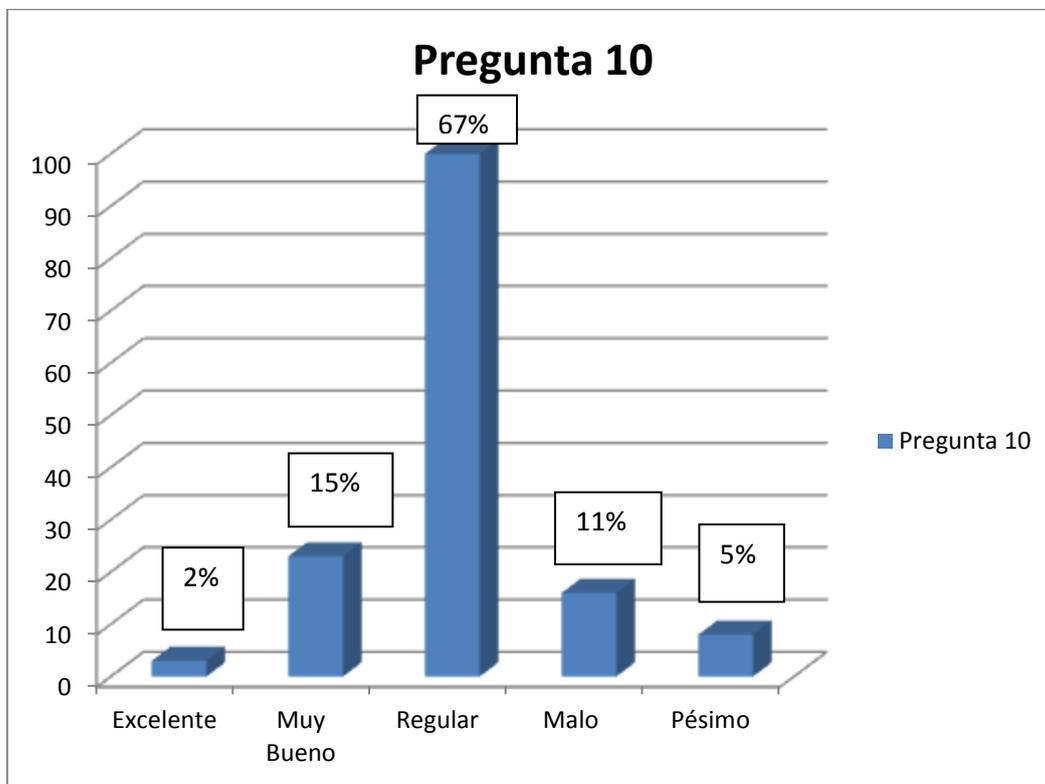


Figura 10. Estadística de la pregunta diez de la encuesta

Excelente	Muy Bueno	Regular	Malo	Pésimo
3	23	100	16	8

Observación:

De las personas encuestadas la mayoría afirmaron que el trato de los funcionarios públicos es regular lo que demuestra que hay que capacitar a los funcionarios en atención al público para el servicio a la ciudadanía en general.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

Según lo que se ha venido desarrollando en las entidades que se encuentran en esta ciudad, existe variedad de afirmaciones que permiten evidenciar o comparar lo que hasta el momento acontece con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lo que verdaderamente ello engloba o significa en la práctica.

Para los medios de comunicación masivos como la televisión, radio, prensa escrita, la información que es accesible para el público responden a intereses que se encuentran dentro de la empresa, estos intereses pueden considerarse como los que afianzan las actividades que ellos realizan, mas impiden o restringen la información que evidenciaría falencias con respecto a su funcionamiento general.

Es desde muchos años o porqué no decirlo, desde los principios de toda institución instaurada en la ciudad, que se ha facilitado o dado a conocer solo aquellas actividades que resaltan el desempeño de la empresa, pero en el momento que existen irregularidades, se niega la información a los medios de comunicación, sabiendo que estos en su labor periodística dan a conocer objetivamente los hechos.

Otro de los inconvenientes que se han encontrado y que parte desde el problema principal que se trata en este proyecto, es el desconocimiento por parte de las personas o ciudadanía. Según la Defensoría del Pueblo, la ley debe cumplirse tal y como se presenta porque es un reglamento constitucional que rige en nuestro país.

Si una empresa no da a conocer adecuada información a sus usuarios, estos desconocerán o al mismo tiempo evidenciarán rechazo a esa negativa causando molestias en las personas y al mismo tiempo represalias por parte de los funcionarios.

Una de las instituciones que cumple “en un 100% con esta ley”, es el Municipio de Milagro, según la Ing. Pilar Rodríguez, jefa de Recursos Humanos de la

institución cantonal; sin embargo, resalta la importancia de realizar campañas que permitan concientizar acerca de lo importante de esta ley y su cumplimiento.

Pero muchos de los profesionales de derecho, afirman que la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública no se cumple totalmente en ninguna de las instituciones de la ciudad de Milagro.

La problematización de estas afirmaciones responde a que en toda entidad siempre se manejarán intereses; por lo tanto, la objetividad de esta información no se la encuentra en ninguna área de las empresas de la ciudad.

Este proyecto se dirige a contrarrestar aquella situación, tanto de parte de las instituciones como de los ciudadanos; y dar a conocer información objetiva y que permita el desempeño adecuado de los establecimientos como los requerimientos de los solicitantes.

4.3 RESULTADOS

En primera instancia, los resultados de las encuestas evidencian el desconocimiento total acerca de información valiosa tanto para el ciudadano como para el mejoramiento institucional de la empresa.

Los datos que se obtuvieron de las entrevistas no pasan desapercibidas, pues se exteriorizó la falencia de información en los mismos trabajadores donde laboran, no están adecuadamente orientados y esto se hace latente en el momento de efectuar su trabajo. En esta investigación se ha evidenciado la falencia en torno al tema acceso a la información pública.

Por una parte, existen las personas que solicitan en las empresas o instituciones información que consideran conveniente para poder llevar un control acerca de los trámites que ellos realizan.

Este proceso se ve truncado por la negación de la información solicitada por parte de funcionarios públicos. Información que por ley corresponde al ciudadano adquirir cuando este considere conveniente, lo que actualmente se evidencia es que estas solicitudes solo queden en reclamos que muchas veces no son tomadas en cuenta por parte de las autoridades.

Por otra parte, las autoridades, al evidenciar las solicitudes de parte de los usuarios, se niegan sin dar mayor explicación o dar una razón que permita orientar la petición. Muchas veces han sido acciones o actitudes que van desde la discriminación hasta un aire de superioridad por parte del funcionario, olvidando que tanto el consumidor necesita de la persona a cargo como este del usuario.

4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Según la información obtenida, si se evidencia desorientación en los ciudadanos al no tener una adecuada información por parte de las instituciones; por lo tanto, la importancia de transmitir de manera constante a los ciudadanos los eventos que ocurren dentro de la institución es vital para mejorar el trabajo conjunto de la empresa.

Se plantea que la información pública y la ley correspondiente a esta actividad, por parte de las compañías públicas o privadas, en la práctica, no se cumple como debe ser.

Hasta el momento lo especificado en la hipótesis del Capítulo II de este proyecto, ha sido confirmado por los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas. De acuerdo al análisis de cada uno de estos conceptos, la falta de información pública a los ciudadanos sí afecta significativamente en el desarrollo organizado del desempeño de la empresa e inquietudes de los usuarios.

Al no existir la información dirigida a los ciudadanos, se produce desorientación por parte de los trabajadores y usuarios, además de esto se incumple con una ley establecida en la Constitución de la República del Ecuador.

La falta de información y conocimiento de muchos ciudadanos de Milagro en la aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, impide la correcta formación y orientación de quienes son parte de la empresa o ciudadano; para neutralizar aquella situación la propuesta que se plantea en el capítulo cinco será determinante para mejorar aquella situación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseñar una guía del usuario para orientarlo en los trámites que debe realizar para tener acceso a la Información Pública, donde se detalle el derecho de los ciudadanos a estar informados por parte de las instituciones públicas o privadas, basados en la LOTAIP.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Dar a conocer la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública a los ciudadanos junto con el aporte a manera de instructivo para los funcionarios públicos. Esto permitirá que no se pase por alto el reglamento constitucional en las empresas ya que el incumplimiento de esto puede llevar a ser sancionado dependiendo del caso que se evidencie.

La transparencia institucional es importante dentro de una empresa, permite que todo sea reglamentado y claro en el momento de realizarse alguna auditoría.

Si las iniciativas y servicios que proporcionan una entidad son efectivas, ayuda a que el usuario o ciudadano tenga conocimientos acerca de lo que considere importante para él, muchas veces los requerimientos que efectúan las personas no son atendidas, pero si dentro de la organización empresarial se maneja un adecuado proceso de información pública, se evitarán

congestionamientos dentro de la entidad o desorganización en trámites que se realicen.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El libre acceso a la Información Pública es un derecho de los ciudadanos y un deber de las instituciones, sean estas estatales o privadas. Está reglamentado en la Constitución del Ecuador y se debe cumplir en su totalidad.

La información que deben presentar las empresas a los ciudadanos debe ser constante, clara y precisa, de esta manera se mejorará el desenvolvimiento por parte de los usuarios como también de los trabajadores, haciendo eficaz la labor institucional y proporcionando un buen servicio.

Hasta el momento, el desconocimiento por parte de los ciudadanos con respecto a esta ley es innegable, eso ha provocado mayor índice de personas que ignoran los estatutos y derechos que tienen; al mismo tiempo ese desconocimiento es aplicado por parte de los funcionarios para no cumplir con su trabajo de manera eficiente.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general de la propuesta

Informar a los ciudadanos y funcionarios de las instituciones públicas o privadas, a través de una Guía para usuarios, o instructivo, del Libre Acceso a la Información Pública, acerca de los derechos y deberes que corresponde a cada uno de ellos con respecto a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el momento de ponerla en práctica.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

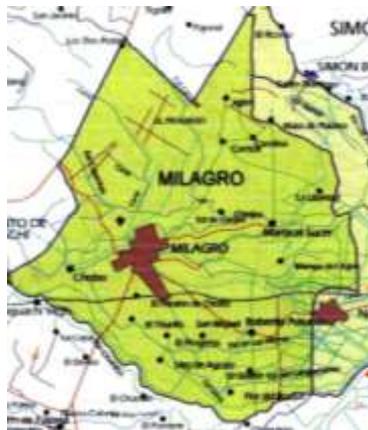
- Instruir a los funcionarios de las instituciones acerca del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Mejorar el servicio de atención al cliente en las empresas públicas y privadas.

- Conseguir eficacia y eficiencia en el requerimiento de información que considere el usuario.
- Cumplir con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador.

5.5 UBICACIÓN

La ubicación donde se realiza esta iniciativa es en la ciudad de Milagro, dirigido a toda la población que realice trámites en alguna empresa pública.

Figura 11. Mapa territorial de la ciudad de Milagro



Lugar: Milagro, Guayas, Ecuador.

Zona: Urbana y Rural.

Grupo objetivo: ciudadanos de 15 años de edad en adelante.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

La realización de una Guía para los usuarios como instructivo que permita proporcionar un conocimiento más profundo acerca del libre acceso a la Información Pública es viable debido al proceso que ello con lleva en su realización técnica como teórica.

En la parte técnica, se involucra la actividad del diseño general del manual, así como también la impresión y presentación final.

Dentro de la parte teórica se hace referencia al análisis y contenidos que llevará el instructivo en todas sus páginas. El estudio realizado previamente en torno al tema nos permite la conceptualización de datos de parte de los funcionarios como de los usuarios, de esta manera los contenidos e

ilustraciones que se encuentran en el manual llevan los suficientes fundamentos como para ayudar y permitir un resultado que ayude a contrarrestar el problema que se evidencia dentro de las instituciones.

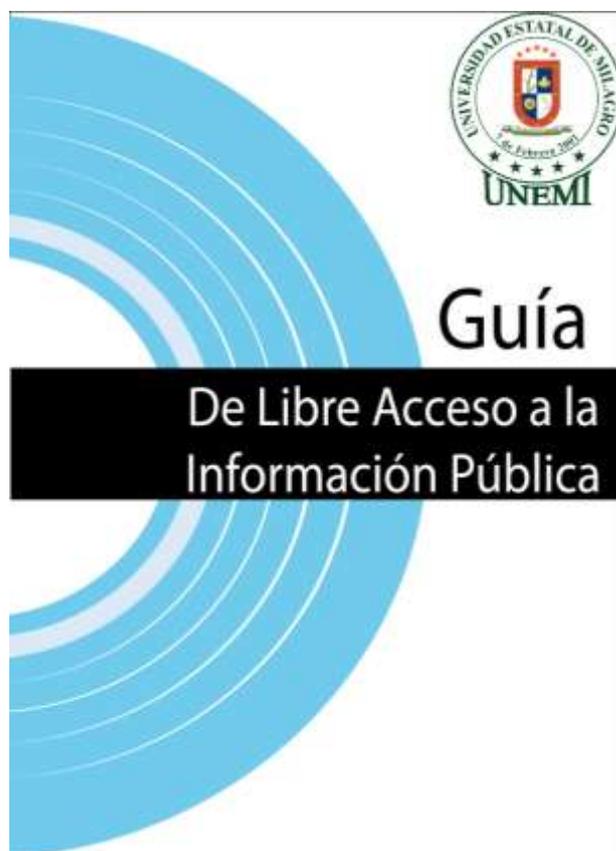
Además, el amparo legal nos obliga a realizarlo ya que, basados en el Art. 8 de la LOTAIP.- "... Las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos", por tanto, como egresados y futuros graduados de la Universidad Estatal de Milagro, tenemos la obligación legal y moral de interesarnos en la difusión de esta ley.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se detalla la propuesta del proyecto que trata como tema central el Libre acceso a la Información Pública.

Guía para el usuario acerca del Libre Acceso a la Información Pública

Figura 12. Portada del diseño de la Guía del usuario – Acceso a la Información



¿Por qué una guía que especifique el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?

Según las encuestas, los usuarios de las diferentes empresas públicas y privadas que se encuentran en la ciudad de Milagro, tienen desconocimiento de mucha información y al mismo tiempo se hace evidente y necesario, para mejorar la atención e inquietudes que tiene la ciudadanía, el llegar a cada uno de ellos utilizando los medios que los mismos encuestados consideran conveniente; para ello, la utilización y distribución de una guía fácil de entender y llevarla consigo ha sido el patrón para llegar de manera más eficiente al público o clientes de aquellas instituciones.

Al mismo tiempo, varios funcionarios que han sido entrevistados mencionaron la importancia de llegar a este grupo de personas a través de este medio, considerándolo rápido, fácil de manejarlo y ante todo un sustento físico que ayude a defender los derechos de los usuarios y al mismo tiempo los deberes de las instituciones.

Temas a tratar:

Página 3..

Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Milagro

Página 4..

Registro Civil

Página 5.

Gobernación del Guayas Comisaria Nacional de Policía

Página 6

Cuerpos de Bomberos del Cantón Milagro

Página 7

Empresa Nacional de Alcantarillado y Agua Potable del Cantón Milagro

Página 8

Jefatura Política del Cantón Milagro

Página 9

Comisaria de la Salud del Cantón Milagro

Página 10

Instituto de Seguridad Social IESS

Página 11

Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)

Página 12

Corporación Nacional de Electricidad (CNEL)

Página 13

Servicios de Rentas Internas (SRI)

Página 14

Hospital León Becerra

Indicaciones generales:

- En cada una de las páginas se mencionan los departamentos hacia donde pueden acudir los usuarios a requerir información, que consideren importante, en las instituciones de la ciudad de Milagro.
- Se indican los cargos, oficinas, directores, índices de usuarios con requerimientos de Información Pública.

Formato del manual:

Medidas: 15 cm x 20 cm

Formato: A5

Páginas: 16

Páginas a color

Tipo de letra: Times new roman, 12 pts.

Fotografías a utilizar:

Fotografías:

- Instituciones a las que se entregarán las guías.
- Usuarios en las dependencias
- Funcionarios públicos

Instituciones:

Todas las empresas públicas y privadas dentro de la ciudad de Milagro.

Ejemplares a distribuir:

Se considera en un inicio la distribución de 100 ejemplares por cada empresa.

- Gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Milagro
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones
- Corporación Nacional de Electricidad
- Sistema de Rentas Internas (SRI)
- Instituto ecuatoriano Nacional de Seguridad Social (IESS)
- Hospital León Becerra
- Cuerpo de Bomberos de Milagro
- Policía Nacional
- Comisión de Tránsito del Ecuador
- Registro civil
- Comisarías
- Jefaturas política

Distribución:

- La distribución se realizará en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Milagro.
- Se facilitarán ejemplares a los usuarios de aquellas empresas.
- Se proveerá de ejemplares a los funcionarios de las empresas.

5.7.1 Actividades

Analizar la aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública por parte de las empresas.

Dar a conocer la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública a los estudiantes de Comunicación Social de la Universidad Estatal de Milagro.

Realizar ediciones de manera trimestral acerca del Libre Acceso a la Información Pública dirigido a las Instituciones y ciudadanos.

Promover la aplicación de Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en las Instituciones de Milagro.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Para la realización del proyecto, se ha recurrido a la utilización de los siguientes recursos que detallamos.

Recursos humanos

Cuadro 2. Presupuesto de los recursos humanos

Recursos Humanos	Cantidad	Valor	Total
Encuesta	150	\$7.50	\$7.50
Encuestadores	2	\$20	\$20
Diseño de la propuesta	1	\$30	\$30
Periodista	2	\$400	\$800
Fotógrafo	2	\$20	\$40
Total			\$897.⁵⁰

Recursos materiales

Cuadro 3. Presupuesto de los recursos materiales

Artículos	Cantidad	Valor	Total
Oficina	1	\$100	\$100
Servicios básicos		\$20	\$20
Muebles		\$500	\$500
Computadora	1	\$400	\$400

Impresora	1	\$300	\$300
Materiales de trabajo	1 de cada uno	\$50	\$50
Impresión	4	\$15	\$60
Movilización	Para 2	\$20	\$40
Total			\$1470.00

Suma total – presupuesto general

Cuadro 4. Presupuesto general

Recursos generales	Suma unitaria	Suma total
Recursos humanos	\$137.50	\$897. ⁵⁰
Recursos materiales	\$1470.00	\$1470. ⁰⁰
TOTAL		\$2367.⁵⁰

5.7.3 Impacto

Una vez establecidos, reconocidos y neutralizados cada uno de los problemas que se presentan en el aspecto o desenvolvimiento general de esta iniciativa en la sociedad, logramos, a través de la Guía para el usuario acerca de la de Aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dar a conocer de manera más clara de qué se trata esta ley y la importancia que tiene en el adecuado cumplimiento por parte de las empresas públicas o privadas, a esto se suma el efecto que produce en los usuarios o ciudadanos al darse a conocer y aplicar esta norma constitucional.

5.7.4 Cronograma

Diagrama de Gantt Cronograma de actividades

	Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
1	Diseño general del proyecto	[Barra azul]					
2	Aprobación	[Barra azul]					
3	Bibliografía	[Barra azul]					
4	Recolección de información		[Barra azul]				
5	Análisis general de la información		[Barra azul]				
6	Trabajo de campo Entrevistas - encuestas			[Barra azul]			
7	Procesamiento de información			[Barra azul]			
8	Diseño de la guía - Propuesta				[Barra azul]		
9	Entrega y verificación de información				[Barra azul]		
10	Redacción de informe					[Barra azul]	
11	Pre-revisión Presentación final					[Barra azul]	
12	Sustentación					[Barra azul]	

Cuadro 5. Cronograma de actividades.

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

En esta iniciativa, lo importante es el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, junto con el conocimiento por parte de las personas de que existe un principio que por ley corresponde cumplir a las instituciones privadas o públicas en beneficio de los usuarios o clientes, informar acerca de sus actividades, derechos y deberes de quienes conforman la empresa o entidad.

Asimismo, informar a la ciudadanía la manera correcta de solicitar una información a las entidades o instituciones públicas o privadas que manejen fondos del Estado.

Para la aplicación de resolución de los inconvenientes presentados en este proyecto, entregar un Manual con información detallada de los diferentes aspectos que esta Ley establece en beneficio de los ciudadanos, ha significado la mejor actividad como para dar a conocer acerca de este tema.

Durante la aplicación del proyecto, se realizarán actividades que permitan medir el nivel de alcance y significación que ha llegado a tener en las empresas y ciudadanía, a continuación las detallamos:

- Realizar dos encuestas por año a las empresas.
- Realizar dos encuestas por año a los usuarios o grupo objetivo.
- Se analizarán los cambios institucionales que ha provocado la entrega del Manual.
- Actualizar y mejorar las estrategias en cuanto al tema de Información Pública, dependiendo del avance y efecto que se evidencie en las entidades y ciudadanos.

CONCLUSIONES

La importancia de dar a conocer las normas establecidas constitucionalmente en nuestro país ayuda a mejorar las áreas a las que van dirigidas estas medidas.

Si en determinado momento se pasa por alto la correcta aplicación de la ley, los ciudadanos tienen el derecho de manifestarse y exigir su cumplimiento de manera acertada.

Así también, las autoridades tienen el deber de poner en práctica los lineamientos que a ellos corresponde.

Al promover iniciativas como la del cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se consigue hacer más eficaz y eficiente la labor institucional y al mismo tiempo conseguir el bienestar de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Dentro de la especialización de Comunicación Social, la importancia de analizar la Ley que rige en nuestro país es de gran valor para el conocimiento y planteamiento de propuestas en beneficio de la ciudadanía.

Buscar los métodos adecuados para llegar a dar a conocer los derechos y deberes que les corresponde a las empresas públicas y privadas en beneficio de mejorar la calidad laboral como servicio al ciudadano.

De manera constante, trabajar con propuestas e iniciativas que promuevan el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en todos los alcances y niveles.

BIBLIOGRAFÍA

Fundación El Universo. Acceso a la información pública. Instrumentos internacionales y ecuatorianos, de promoción y defensa del derecho a la información. Marco legal ecuatoriano. Principios generales. Pp. 53

Diario El Universo. Sección Domingo. A Fondo. Derechos del consumidor. Consumidores, de entidad en entidad en busca de solución. (Domingo 18 de marzo de 2012) Pp. 17

Diario El Universo, Sección Política: Velásquez adjudicó contrato a pariente de Antón y firmó otro con quien más tarde fue su subalterno (Martes 19 de julio del 2011). Pp. 12

LORETI, D. Cátedra. Derecho a la información. Programa y cronograma.

VILLA, E. Derecho a la información pública en Latinoamérica.

Ley, modelo de acceso a la información administrativa. Herramientas de cooperación jurídica. Serie de legislaciones modelos.

RIOFRÍO, J. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ANEXOS

ENCUESTA



APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA CIUDADANÍA MILAGREÑA.

1. ¿Conoce usted si las instituciones públicas en Milagro detallan los cobros que realizan en los servicios que ofrece en planillas y servicios básicos?
SI () NO ()

2. ¿Conoce usted el trámite que debe seguir para pedir una información en una entidad pública?
SI () NO ()

3. ¿Alguna vez ha sido rechazado el pedido de información que usted ha hecho en una entidad pública?
SI () NO ()

4. ¿Está informado sobre la vigencia de información de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?
SI () NO ()

5. ¿Sabe usted dónde acudir en caso que se niegue una información en una entidad pública?

SI ()

NO ()

6. ¿Cree usted que deberían ser sancionados los funcionarios públicos que nieguen información de la entidad que representan?

SI ()

NO ()

7. ¿Conoce de casos de personas afectadas por el no cumplimiento de esta ley?

SI ()

NO ()

8. ¿Conoce usted de algún medio de comunicación al cual se le haya negado el acceso a la información pública?

SI ()

NO ()

9. ¿Le gustaría contar con una guía donde explique los beneficios de usar la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?

SI ()

NO ()

10. ¿Cómo clasifica usted el trato de los funcionarios públicos a la ciudadanía?

SI ()

NO ()

ENTREVISTAS



Dr. Nelson Molina Cando

Defensor del Pueblo de la ciudad de Milagro



Ing. Pilar Rodríguez

Secretaria del Consejo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Milagro



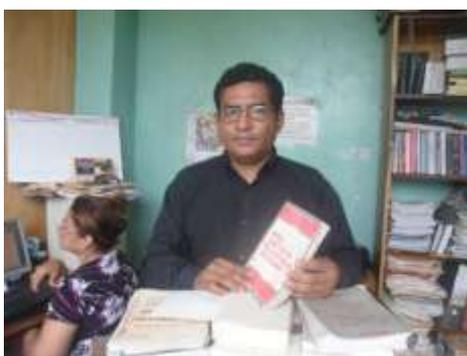
Sr. Roberto Ecuador Martínez

Director de Radio Atalaya de Milagro



Abogada Yolanda Martínez

Licenciada en Comunicación Social



Abogado Tito Zamora



Guía

De Libre Acceso a la Información Pública

LO QUE EL USUARIO DEBE SABER

TODO
CIUDADANO
TIENE
DERECHO A:

1

Solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano y compañía con participación estatal

2

Recibir la información sencilla y accesible sobre los trámites y procedimientos necesarios

3

Acceder a la información de forma gratuita, en tanto no requiera la reproducción de la misma

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA CIUDAD DE MILAGRO



Director a Cargo de la Institución: Ing. Paco Asam

Cuentan con Oficina de Información: SI

Quien esta a cargo de la Oficina de Información: Yenny Chusán

Cuentan con Buzon de sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 17:00

Dirección: Juan Montalvo entre Pedro Carbo y Bolívar

La Oficina se encuentra ubicada en la planta baja del Municipio

REGISTRO CIVIL



Director a Cargo de la Institución: José Miguel Monar Méndoz

Cuentan con Oficina de Información: SI

Quien esta a cargo de la Oficina de Información: Econ. Lorena Herrera

Cuentan con Buzon de sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 17:00

Téfono: 043-802300

Dirección: García Moreno y Rocafuerte

GOBERNANCIÓN DEL GUAYAS CAMISARIA NACIONAL DE POLICIA



Director a Cargo de la Institución: Abg. Jacinto Carrera

Cuentan con Oficina de Información: SI

A cargo de la Oficina de Información: José Villavicencio "Secretario"

Cuentan con Buzon de sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 17:00

Teléfono: 042 - 2710176

Dirección: García Moreno y Vargas Torres

CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MILAGRO



Director a Cargo de la Institución: Econ. Edmundo Zea Moreira

Cuentan con Oficina de Información: SI

A cargo de la Oficina de Información: Nelly Nery Miranda Manzaba

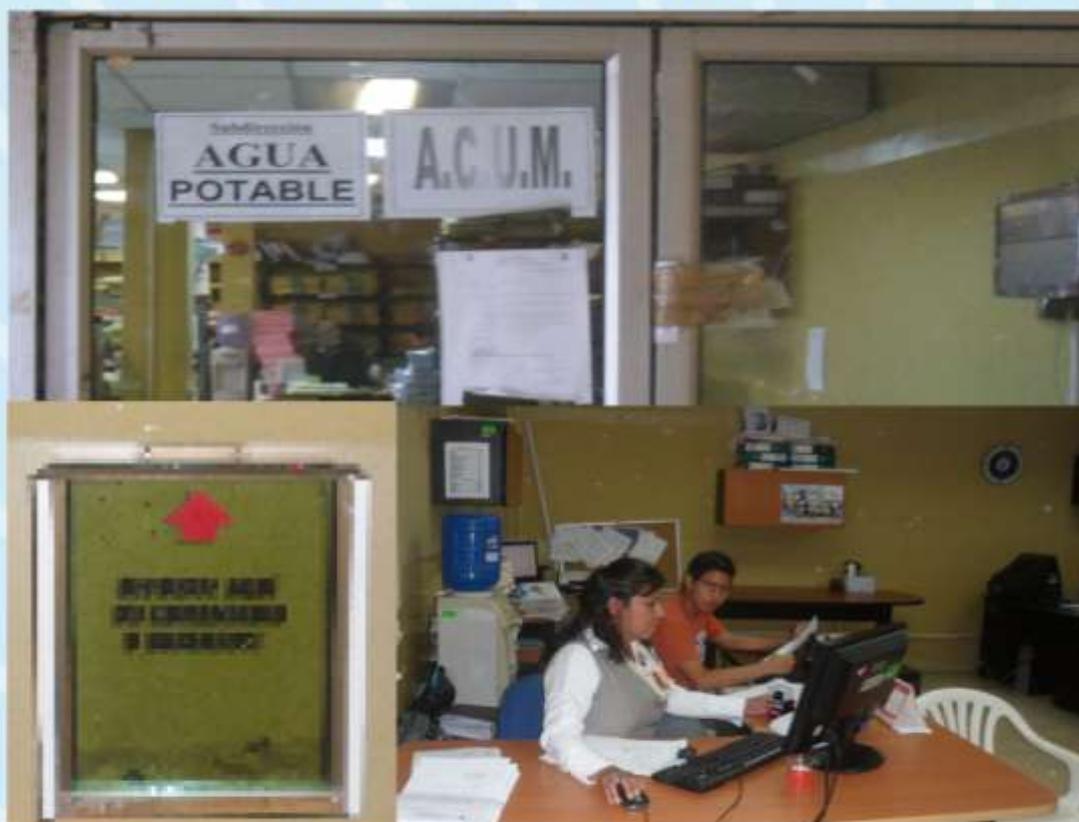
Cuentan con Buzon de sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 17:00

Teléfonos. 042 - 974283 (Oficina) - 042979351 (Emergencias)

Dirección: Rocafuerte 461 entre García Moreno y 24 de Mayo

EMPRESA MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DEL CANTÓN MILAGRO



Director a Cargo de la Institución: Víctor Zea

Cuentan con Oficina de Información: SI

A carga de la oficina de Información: Recepción

Cuentan con Buzon de sugerencias: NO

Horarios de Atención: 8:00 a 17:00

Teléfono: 042 - 2974205

Dirección: Juan Montalvo y Bolívar

JEFATURA POLÍTICA DEL CANTÓN MILAGRO



Director a Cargo de la Institución: Víctor Hugo Vicuña Piedra

Cuentan con Oficina de Información: NO

Cuentan con Buzon de sugerencias: NO

Horarios de Atención: 9:00 a 17:00

Teléfonos. 042 - 271564 - 093663348

Dirección: García Moreno y Vargas Torres

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT)



Director a Cargo de la Institución: Ing. Wendy Rodríguez

Cuentan con Oficina de Información: NO

Cuentan con Buzon de sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 17:00

Teléfono: 042 - 2977021

Dirección: Juan Montalvo y 5 de Junio

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELÉCTRICIDAD MILAGRO



Director a Cargo de la Institución: Ing. Rafael Pacheco Jara

Cuentan con Oficina de Información: SI

Quien esta a cargo de la Oficina de Información: Ing. Efraín Abarca

Horarios de Atención: 8:00 a 16:30

Teléfono: 042- 971200

Dirección: Av. 17 de Septiembre y Ambato

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS "S.R.I."



Director a Cargo de la Institución: Ing. Gloria Duarte

Cuentan con Oficina de Información: SI cuenta con 5 ventanillas

*Quien esta a cargo de la Oficina de Información: Ab. Vanesa Zúñiga
e Ing. Faviola Álava*

Cuentan con Buzon de sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 16:30

Dirección: Juan Montalvo y Bolívar

HOSPITAL LEÓN BECERRA



Director a Cargo de la Institución: Dr. Ángel Peralta

Cuentan con Oficina de Información: SI

Quien esta a cargo de la Oficina de Información: Ing. Adriana Rosado

Cuentan con Buzón de Sugerencias: SI

Horarios de Atención: 8:00 a 16:30

Teléfono: 042 - 970032 - 042- 976751

Dirección: Eniclochima y Eloy Alfaro

