



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TITULO

**“LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PUBLICO, DEBE REGULAR
ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS
USUARIOS PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS
ANTE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS”**

Proyecto de tesis previo al título de
Abogado.

AUTOR : Jamil Alejandro Moreno González

DIRECTOR : Dr. Mg. Gonzalo Iván Aguirre Valdivieso

LOJA - ECUADOR

2015

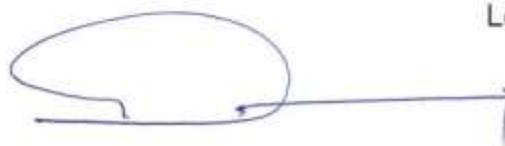
CERTIFICACIÓN

Dr. Mg. GONZALO IVÁN AGUIRRE VALDIVIESO, DOCENTE DE LA CARRERA DE DERECHO EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado en forma prolija el presente trabajo de Tesis, "**LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PUBLICO, DEBE REGULAR ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS ANTE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS**"; de la autoría del postulante: JAMIL ALEJANDRO MORENO GONZÁLEZ, trabajo que reúne los requisitos de fondo y de forma exigidos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación, sustentación y defensa.

Loja, marzo de 2015



Dr. Mg. GONZALO IVÁN AGUIRRE VALDIVIESO

Director de Tesis.

AUTORÍA

Yo, Jamil Alejandro Moreno González declaro ser autor del presente trabajo de Tesis, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes Jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma: 
Autor: Jamil Alejandro Moreno González
Cédula: 1104832389
Fecha: Loja, marzo de 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Jamil Alejandro Moreno González, declaro ser autor(a) de la Tesis titulada: **"LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO, DEBE REGULAR ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS ANTE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS"**; Como requisito para optar al Grado de **ABOGADO**; autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los cinco días del mes de marzo del dos mil quince. Firma el autor.

FIRMA: 

AUTOR: Jamil Alejandro Moreno González

CÉDULA: 1104832389

DIRECCIÓN: Loja, La Padrera calles Arupos y Alizos

CORREO ELECTRÓNICO: alejo_jami@hotmail.com

TELÉFONOS: 2102676 - 0995532201

DATOS COMPLEMENTARIOS:

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Mg. Gonzalo Iván Aguirre Valdivieso

DIRECTOR DE GRADO: Dr. Mg. Augusto Astudillo Ontaneda (PRESIDENTE)

Dr. Mg. Felipe Neptali Solano Gutiérrez

Dr. Mg. Marcelo Armando Costa Cevallos

AGRADECIMIENTO

Con estas líneas expreso mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que me han apoyado y ayudado en mi trayectoria estudiantil, y concretamente, en la culminación de la presente Tesis de Licenciado y en particular, van dirigidos:

A mi director de la Tesis Dr. Mg. Gonzalo Iván Aguirre Valdivieso, por el buen trato, el tiempo invertido, su enorme paciencia, su sensatez y pragmatismo con el que ha abordado las distintas etapas de la investigación;

A toda mi familia, que sin escatimar ningún esfuerzo de una u otra manera me apoyaron hasta culminar mi propósito de ser un profesional, e infundirme ánimo, cariño y serenidad para soportar el desgaste físico y mental.

Jamil Alejandro Moreno González

DEDICATORIA

El presente trabajo de Tesis, lo dedico con afecto y gratitud, a mis familiares, amigos y a todos quienes de una u otra manera, ayudaron a la culminación de este ideal.

Jamil Alejandro Moreno González

TABLA DE CONTENIDOS

1. TITULO
2. RESUMEN
 - 2.1. Abstract
3. INTRODUCCIÓN
4. REVISIÓN DE LITERATURA
 - 4.1. Marco Conceptual
 - 4.1.1. Servicios Públicos
 - 4.1.2. El Acto Administrativo
 - 4.1.3. Prestación de Servicios Públicos
 - 4.2. Marco Doctrinario
 - 4.2.1. Origen de los Servicios Públicos
 - 4.2.2. Clases de Servicios Públicos
 - 4.2.3. Problemas Sociales que causa la mala prestación de Servicios públicos
 - 4.2.4. Recursos y Reclamos por la mala oferta de servicios Públicos.
 - 4.3. Marco Jurídico
 - 4.3.1. Constitución de la República del Ecuador
 - 4.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público
 - 4.4. Legislación Comparada
 - 4.4.1. Recursos Administrativos en la Legislación de Costa Rica
 - 4.4.2. Recursos Administrativos en la Legislación de Argentina
 - 4.4.3. Recursos Administrativos en la Legislación de México
5. MATERIALES Y MÉTODOS

- 5.1. Materiales utilizados
- 5.2. Métodos
- 5.3. Procedimientos
- 5.4. Técnicas
- 6. RESULTADOS
- 6.1. Resultado de Aplicación de las Encuestas
- 6.2. Resultado de Aplicación de las Entrevistas
- 7. DISCUSIÓN
- 7.1. Verificación de Objetivos
- 7.2. Contrastación de Hipótesis
- 7.3. Fundamentación Jurídica de la Propuesta de Reforma
- 8. CONCLUSIONES
- 9. RECOMENDACIONES
- 9.1. Propuesta de Reforma Jurídica
- 10. BIBLIOGRAFÍA
- 11. ANEXOS

ÍNDICE

1. TITULO

**“LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PUBLICO, DEBE REGULAR
ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS USUARIOS
PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS ANTE LAS
AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS”**

2.- RESUMEN

Los servidores públicos relacionados con la administración del Estado, en el ejercicio de sus funciones y en el cumplimiento de sus deberes, deben ser responsables por los daños y perjuicios causados en los organismos y entidades del sector público cuando estos demuestran ineficiencia y de esta forma perjudican a los usuarios retrasando sus trámites, se caduca la documentación o se traspapela la misma de esta manera y vuelve complejo el trámite.

Es por ello que los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en el cumplimiento de sus deberes, deben cumplir en forma eficiente las normas jurídicas que rigen la administración pública y evitar ser responsables de una sanción. Administrativa, civil o penal.

Si por el contrario, el servidor público actúa en forma incorrecta, contraria al orden jurídico, deberá responsabilizarse por los efectos o errores cometidos por el incumplimiento de sus deberes y obligaciones, la responsabilidad equivale a reparar el daño causado, ya sea personal o pecuniariamente.

En este caso no debe existir servidor público exento de responsabilidad, los servidores públicos de las diferentes instituciones del Estado, que tengan a su cargo funciones administrativas, responden hasta por hecho

más leve, las obligaciones de los servidores públicos para con los particulares, nace como consecuencia de haber inferido daño o perjuicio en la prestación de un servicio público, responsabilidad que puede ser administrativa, civil o penal, dependiendo de la gravedad de la falta.

El problema de la responsabilidad del Estado y de los servidores públicos, tiene su fuente o base legal, en la Constitución de la República del Ecuador, que establecen que el Estado y toda persona en ejercicio de sus funciones, están obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de un servicio público así como también por las acciones u omisiones de sus funcionarios y empleados públicos en el desempeño de sus cargos, sin perjuicio de ejercer el derecho de repetición en contra del funcionario; sin embargo, es común ver, como el Estado Ecuatoriano, desde su vida republicana no ha indemnizado a personas o grupos de personas como consecuencia de la responsabilidad civil del servidor público, porque existen algunos casos en los que algunos ciudadanos han sido afectados por la mala actuación de los servidores públicos, hace un par de años salió de prisión un ciudadano cumpliendo cinco de prisión, acto que fue reconocido por el Estado que se había actuado erróneamente y lo único que se devolvió fue una placa indicando que el fue encarcelado por equivocación, pero no hubo la sanción correspondiente para los responsables del hecho.

Si bien es verdad que la Contraloría General del Estado, en sus auditorías practicadas a las entidades del sector público, logra determinar responsabilidades no solo administrativas sino también civiles y hasta penales, en la mayoría de los casos la acción se diluye por falta de un ejercicio efectivo de la entidad pública respectiva en contra del servidor público, simplemente se ha limitado a ejercer la acción administrativa y la acción penal, pero no la acción civil por su responsabilidad, de estos casos existen un sin número a los cuales el actual Contralor siempre ha hecho reclamo a la fiscalía que no se ha preocupado por dar seguimiento a los cientos de casos en la cual se encuentra perjudicado el Estado y un sin número de ciudadanos.

Las obligaciones de los servidores públicos para con los particulares, nace como consecuencia de haber inferido un daño o un perjuicio en la prestación de un servicio público, por lo que todo funcionario en el ejercicio de sus funciones puede ser sujeto de responsabilidad administrativa, civil o penal; ya sea por responsabilidad contractual o extra contractual, como es el caso de los servidores del Hospital de Guayaquil y de muchos otros en los cuales se ha sustraído las medicinas perjudicando a miles de pacientes en especial los que tiene enfermedades terminales a los cuales se les ha negado vivir un día más en su vida.

2.1. Abstract

Public servants related to the administration of the State, in the exercise of its functions and the fulfillment of their duties, must be responsible for the damages caused by the agencies and public sector entities when they prove inefficient and thus harm users delaying procedures, documentation is outdated or it is misplaced in this ne the process becomes complex.

That is why public servants in the exercise of its functions and the fulfillment of their duties efficiently must meet the legal standards governing public administration and avoid being liable for a penalty, administrative, civil or criminal.

If, however, the public server acts incorrectly, contrary to the legal order, you must take responsibility for the effects or errors by the breach of its duties and obligations, liability amounts to repair the damage, whether personal or pecuniary.

In this case there should be no public servant exempt from liability, civil servants from different institutions, who are responsible for administrative functions, respond up to milder fact, obligations of public servants towards individuals born as inferred consequence of loss or damage to the provision of a public service responsibility can be administrative, civil or criminal, depending on the seriousness of the offense.

The problem of state responsibility and public servants, has its source or legal basis in the Constitution of the Republic of Ecuador, which provides that the State and any person in the exercise of their duties, are required to remedy violations the rights of individuals by the lack or deficiency in the provision of public services as well as for the acts or omissions of its officials and employees in the performance of their duties, subject to exercise the right of recourse against the officer ; however, it is common to see, as the Ecuadorian State, from its republican life has not indemnified persons or groups of persons because of the liability of public servants, because there are some cases where some citizens have been affected by poor performance of public servants, a couple of years left prison a citizen serving five prison, an act that was recognized by the State which had done wrong and all that was revealed was a plaque indicating that he was imprisoned by mistake, but there was the appropriate sanction for those responsible for this.

While it is true that the Comptroller General, in their audits performed at public sector entities, able to determine not only administrative but also to criminal and civil liability, in most cases the action is diluted by lack of exercise Cash respective public entity against the public servant simply has merely exercised administrative action and criminal action but not civil action for his responsibility in these cases there are a number to which the current Comptroller has always fact the prosecution claim that

has not been concerned to monitor the hundreds of cases in which the State is injured and a number of citizens.

The obligations of public servants towards individuals born as a result of having inflicted harm or injury to the provision of a public service, so that every official in the performance of their duties may be subject to administrative, civil liability or criminal; either contractual or extra-contractual liability, such as servers Hospital of Guayaquil and many others which have been stolen medicines harming thousands of patients especially those who have terminal illnesses to which they were been refused to live one day mas in life.

3.- INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos los derechos de los consumidores por desconocimiento de los usuarios o por la deficiente transmisión que se ha dado a ellos, se está vulnerado por parte de quienes prestan servicios públicos; nuestra legislación vigente, reconoce estos derechos y los garantiza, sancionando civil y penalmente a quienes son responsables por la violación de aquellas normas; en el desarrollo de la presente investigación me he podido dar cuenta de aquellos derechos y obligaciones que nos corresponden como consumidores, no solo con el objeto de conocer nuestros derechos, sino también para aplicarlos responsablemente, en el estudio comparado con otras legislaciones existen similitudes entre ellos, en lo relacionado a la deficiencia o mala calidad de los bienes y servicios, y del procedimiento que debe efectuarse para obtener buenos servicios.

La mayor parte de los ciudadanos ecuatorianos somos víctimas permanentes, en forma individual o colectiva, de constantes abusos de toda clase por parte de quienes nos brindan un servicio, de personas naturales o jurídicas, y a la vez, públicas o privadas, es indispensable realizar un estudio a través del cual los ciudadanos tengamos la posibilidad de reclamar nuestros derechos como usuarios o consumidores, por tal razón he propuesto el tema intitulado **“LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO, DEBE REGULAR**

ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS ANTE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS”; que es importante porque es un problema socio jurídico de interés social en el que están vinculados el bien jurídico como son las personas, a los cuales se les causa muchos inconvenientes por la mala prestación de los servicios públicos, por parte de los servidores públicos en todas las instituciones existe este problema en el que los empleados se creen los dueños de las instituciones públicas y privadas que prestan servicios a la colectividad.

El informe de la investigación se encuentra estructurado de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 155, del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja; y, se desglosa de la siguiente forma:

Parte Preliminar consta de: Portada, Certificación del Director, Declaratoria de Autoría, Carta de Autorización, Dedicatoria, Agradecimiento y Tabla de Contenidos.

Parte Introdutoria, esta contiene: Título, resumen en castellano e inglés, Introducción

Cuerpo del Informe: a) Revisión de Literatura, esta consigna; b) Marco Teórico, Marco Doctrinario; c) Marco Jurídico, Legislación Comparada,

en la cual se encuentra desarrollada toda la teoría que contempla el trabajo de investigación.

La metodología, está compuesta por los materiales utilizados, que se relaciona con todos los elementos que son utilizados en todo el proceso para la elaboración de la tesis; métodos, procedimientos y técnicas, constituye, se compone de cómo, cuándo y para que se investiga.

Los resultados, están constituidos por la aplicación de las encuestas y entrevistas, comúnmente conocida como la investigación de campo, parte en la que se demuestra con cuadros, gráficos y el análisis de los resultados obtenidos en esta parte del proceso.

La discusión, es la parte en donde se realiza la comprobación de los objetivos generales y específicos, además la contratación de la hipótesis y este sub título culmina con la fundamentación jurídica de la propuesta de reforma legal que planteo.

Por último tenemos las conclusiones, que son un resumen de todo el contenido del informe de investigación, las conclusiones que se relacionan con el tema y las recomendaciones, a continuación esta la propuesta jurídica, la bibliografía, anexos y por último el índice.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

De acuerdo a la doctrina y cualquiera que sea la disciplina, como investigador tengo que confrontar el problema que abordo, por ello debo contrastar la literatura, familiarizarme como encontrarla, leerla, asimilarla y escribirla, haciendo anotaciones y registros permanentes de la literatura, lo cual me sirve de recordatorio para citar y preparar las listas de referencia correctamente.

La revisión de la literatura la directamente en el acopio de las fuentes primarias, y como investigador estaba familiarizado con el campo de estudio, poseía información completa sobre los artículos, libros u otros materiales relevantes para mi investigación; antes de iniciar el acopio de la información realice las peticiones correspondientes a las instituciones que posee biblioteca para tener acceso a ellas y hacer uso de material de bibliotecas, filmotecas, hemerotecas, bancos de datos y servicios de información; sin embargo, es poco común que suceda esto porque en la ciudad de esmeraldas de donde provengo se cuenta con un número reducido de centros de acopio bibliográfico, donde muchas veces las colecciones son incompletas o no se encuentran actualizadas y no se dispone de muchos libros y otros documentos.

4.1. Marco Conceptual

El marco conceptual es muy importante porque constituye el proceso de todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de la investigación; que a través de la revisión de publicaciones de varios autores y teorías se busca poder encontrar aquellas definiciones, conceptos y lineamientos para enmarcar la investigación e interpretar los resultados y las conclusiones que llegue a alcanzar.

A lo largo de esta sección daré al lector un claro concepto sobre la necesidad que se considere el reconocimiento de insemnaciones por la mala praxis médica en su conjunto, el marco conceptual además me ayudará a explicar por qué estoy llevando a cabo un proyecto de una manera determinada, también me ayuda a comprender y a utilizar las ideas de otras personas que han hecho trabajos similares.

El marco conceptual me ayudo a decidir y a explicar por qué he planteado el presente tema para investigar seguir este este proceso, basándome en las experiencias de los demás, y en lo que a nosotros nos gustaría explorar o descubrir.

4.1.1. Servicios Públicos

Para Castellin Diógenes, emite el concepto de Servicios públicos como "Las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar

satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda"¹

Al respecto del concepto puedo decir que los servicios públicos son actividades, de entidades u órganos públicos o privados se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate del Estado central o Gobiernos descentralizados, personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado entes no territoriales, no obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

Además se, entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de la administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público.

Como dice el analista Luis Caicedo que "Se denomina servicio público, de este modo, a la actividad que desarrolla un organismo estatal o una

¹ CASTELLIN, Diógenes.-SERVICIOS PÚBLICOS.-Edición de la Facultad de Derecho de la Universidad de Santa María de Venezuela.-2006.

entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población, la distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos”²

Un servicio se considera como público cuando su finalidad es atender una necesidad de la sociedad en su conjunto, por eso el servicio público suele ser prestado por el Estado como entidad que organiza los recursos de la comunidad, en el caso de que, por razones de presupuesto o de otro tipo, el servicio público es ofrecido por una empresa privada, las condiciones de dicho servicio se encuentran sujetas al control y la regulación de las autoridades estatales.

Muchas de nuestras ciudades no suelen estar bien administradas y no cuentan con mayor amplitud y calidad de servicios públicos, así el Estado puede brindar servicios públicos de salud, educación, telefonía, energía y **telecomunicaciones** para toda la gente, en cambio, cuando el Estado tiene un alcance reducido, los servicios públicos suelen ser deficientes o muy caros, siendo poco accesibles para los habitantes.

Arino Ortiz, en su análisis dice que el Servicio Público “Se sustenta en el criterio de que cuando el Estado proporciona enseñanza y transporte, sanidad, no ejerce poder de mando; aun cuando esas actividades son

² CAICEDO C., Luis A.-Derecho Administrativo.- 11ava. Edición Caracas Venezuela

regidas por un sistema de Derecho Público, el fundamento del Estado no es la soberanía sino la noción de servicios público”³

En la actualidad la mayoría de los estados se encuentran modernizando no es más que una comunidad o corporación de servicios públicos cuyos agentes son los gobernantes, por lo tanto, es de entender que las funciones del Estado son todas aquellas actividades que los gobernantes ejercen para crear, organizar y asegurar el funcionamiento ininterrumpido de los servicios públicos, en consecuencia, cabe concluir que para esta doctrina administración y servicios públicos son la misma cosa.

El Estado se consagra el bien común el cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. A partir de allí, se desprende que los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por, Ley para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o Privado, según corresponda.

Es por ello, que cuando me refiero a que toda tarea llevada a cabo por una entidad pública, bien se trate de un órgano del Estado Nacional,

³ ARINO, Ortiz.-SERVICIO PÚBLICO Y LIBERTADES PÚBLICAS.-Editora Complutense.-Madrid España.-1992.-Pág.- 1330.

Estadal o Municipal como persona jurídica de derecho Público, o, de un ente descentralizado Instituto Autónomo, Empresa del Estado, decimos que son actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, no obstante, la prestación de un servicio público no puede ser irregular ni discontinua, ni debe atender a un fin particular.

Si bien existen características, que se desprenden de los servicios públicos, encuentro que el mismo debe ser prestado para cubrir necesidades de interés general, y no particular, por lo tanto, la prestación de un servicio público no debe perseguir fines de lucro, porque generalmente, los servicios públicos son ejercidos por un organismo, pero también pueden hacerlo los particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con sujeción al ordenamiento jurídico permanente, en sentido general, están sometidos al régimen legal de derecho público, pero, también pueden estar sometidos a un régimen de derecho privado, siempre y cuando así lo disponga expresamente la Ley.

Finalmente, el servicio público en cuestión ha de estar sometido en su organización y funcionamiento a un régimen jurídico de Derecho Público, lo que supone, por consiguiente, el establecimiento de diversas prerrogativas en favor de la administración titular de aquél, lo anterior se explica en atención a la esencialidad de los intereses protegidos, cuya satisfacción debe garantizarse en todo caso, debiendo prevalecer esta

finalidad sobre los intereses de sujetos particulares, incluido el propio gestor material del mismo.

Como dice Jorge Olivera que “En sus inicios, el derecho administrativo se concebía como el derecho del servicio público, posteriormente, dentro de las primeras décadas del siglo XX, el concepto evolucionó, y se aceptó que no toda la actividad de la administración era servicio público; finalmente, una vez pasada la Segunda Guerra Mundial, se produjo desde otro ángulo del prisma, una nueva concepción de servicio público, que se adapta más al concepto actual del instituto en estudio, siendo sus características a decir de analista las siguientes: a) se puede prestar por el Estado o por los particulares; b) puede prestarse con o sin propósito de lucro por el Estado o los particulares; c) es de naturaleza administrativa o económica (industrial o comercial), y d) su régimen jurídico es de derecho administrativo, aunque no exclusivamente; también se pueden aplicar normas de derecho privado”⁴

Actualmente existe una nueva forma de percibir al derecho administrativo trajo consigo el que el Estado se convirtiera en lo que se denomina Estado empresario, e inicia el auge de las empresas gubernamentales prestadoras de todo tipo de servicios, que no

⁴ OLIVERA T, Jorge.-manual de derecho administrativo.-Ediciones Porrúa.-México.-1963.-P’ag.- 419.

necesariamente revestían la característica de públicos en sentido formal; es decir, no estaban contemplados por la norma fundante del país de que se trate, pero gozaban de esa particularidad, en virtud de formar parte del Estado.

No obstante a lo anterior expuesto, al menos en Ecuador, durante la época de los ochenta y principios de los noventa empezó a revertirse el papel de Esta o empresario, para dar paso, mediante la figura de la concesión a los particulares, a la posibilidad de prestar los servicios públicos, tales como los servicios bancarios, telefónicos, entre otros, reservando para la administración pública nacional las actividades estratégicas, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Ecuador en la cual el empresario, para dar paso, mediante la figura de la concesión a los particulares, a la posibilidad de prestar los servicios públicos, tales como los servicios bancarios, telefónicos, de transporte, energía eléctrica entre otros, reservando para la administración pública las actividades estratégicas.

4.1.2. El Acto Administrativo

Para Jaime Damerval M, en su análisis dice que “Los actos administrativos tienen lugar cuando la administración público, decide mediante resoluciones de carácter particular, sobre algún derecho o interés de los administrados; el acto administrativo es pues, un acto

jurídico porque se relaciona con la finalidad que se produzca efectos de esa naturaleza”⁵

Por lo tanto el acto administrativo es uno de los medios de los que se vale la administración pública, para expresar su voluntad, porque todo acto administrativo que emana de un órgano del poder central, institucional o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con poder legal produce efectos jurídicos; y, para que un acto administrativo tenga validez y eficacia jurídica debe reunir requisitos de forma y de fondo y todo acto administrativo es una declaración de voluntad administrativa destinada a producir consecuencias jurídicas públicas o privadas, generales o individuales, directas o indirectas, definitivas o provisionales lícitas o ilícitas.

Decimos que un acto administrativo es legítimo cuando se presumen que es emitido por un órgano competente de las entidades del sector público; esta presunción se desprende del propio ordenamiento jurídico que sostiene que todos los actos jurídicos son válidos mientras no se pruebe lo contrario, además se desprende de la premisa de que todas las autoridades revestidas del poder del Estado tienen el inexcusable deber legal y moral de obrar bajo el estricto cumplimiento de los requisitos de fondo y de forma que requieren los actos y procedimientos jurídicos para su perfección y de ejecutar las resoluciones con esmerada

⁵ DAMERVAL M, Jaime.-DIARIO EL UNIVERSO.-Guayaquil Ecuador.-1996.

diligencia que un funcionario público juicioso emplea en la administración.

Como dice Wilchez M, Solón que “El acto jurídico de voluntad, de juicio, de conocimiento o deseo dictado por la Administración Pública en el ejercicio de una potestad administrativa distinta de la potestad reglamentaria, las definiciones de acto administrativo varían según dónde se ponga el énfasis, ya sea en el órgano que lo dicta, en el contenido del mismo, o en su forma”⁶

Se puede entender que el acto administrativo como toda declaración unilateral de voluntad realizada en el ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma inmediata, así pues, es una manifestación del poder administrativo, cuya característica es que se adopta en vía de decisión singular, en contra del acto del legislador o de la Administración que sea de carácter general ley o reglamento, respectivamente, caracterizado por ser una imposición unilateral, imperativa y con consecuencias jurídicas para el destinatario.

Se dice que el acto administrativo es una declaración de voluntad para descartar posibles actividades de la administración que no sean específicamente emanaciones de la voluntad estatal, al decir que es unilateral se la diferencia de otras figuras que sí expresan la voluntad de la administración como son, los contratos administrativos., al ser en ejercicio de la función administrativa, se descarta a las funciones

⁶ WILCHES, Martínez S.-MANUAL DE DERECHO ADMINISTRATIVO.-3ra. Edición.-Bogotá Colombia.-1974.-Pág.- 50

judiciales y legislativas cabría entrar en el análisis, llegado el caso, de las diferentes concepciones de función administrativa, y por último, si se dice que produce efectos jurídicos individuales para diferenciar el acto administrativo de otras actuaciones administrativas creadoras de situaciones jurídicas para el administrado, como los reglamentos.

Continuando el análisis Agustín Gordillo dice que “Se puede definir el acto administrativo como la resolución de un poder público en el ejercicio de potestades y funciones administrativas y mediante el que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa”⁷

Es decir que solo confiere el carácter de actos administrativos, a los efectos de su enjuiciamiento jurisdiccional, a las resoluciones o manifestaciones de voluntad creadoras de situaciones jurídicas, en la se incluyen como autores de actos administrativos a los poderes públicos, y no sólo a la Administración Pública, para acoger las resoluciones logísticas de los órganos constitucionales, dictadas en la gestión patrimonial, contractual y de personal, además, los relativos a nombramientos y sanciones a los jueces, así como las resoluciones de los órganos de gobierno de los juzgados y Tribunales.

También el acto administrativo como la resolución de un poder público en el ejercicio de potestades y funciones administrativas y mediante el

⁷ GORDILLO, Agustín.-EL ACTO ADMINISTRATIVO.-2da. Edición.-Editorial Abelardo Perrot.-Buenos Aires Argentina.-1999.-Pág.-40

que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa; en el cual se incluyen como autores de actos administrativos a los poderes públicos, y no sólo a la Administración Pública, para acoger las resoluciones logísticas de los órganos constitucionales, dictadas en la gestión patrimonial, contractual y de personal, y en lo relativo a nombramientos y sanciones a los jueces, así como las resoluciones de los órganos de gobierno de los juzgados y Tribunales.

Como dice Zanobino Guido que un acto administrativo "Es acto administrativo cualquier declaración de voluntad, de deseo, de conocimiento o de juicio realizada por un órgano de la Administración pública en el ejercicio de una potestad administrativa, el concepto de acto administrativo es un concepto amplio, que alcanza también a los reglamentos dictados por la Administración actos de contenido normativo; ahora bien, los reglamentos deben quedar fuera de la definición de acto administrativo en sentido estricto dado que, mientras los reglamentos integran el ordenamiento jurídico, los actos administrativos"⁸

Los actos administrativos son aplicación del ordenamiento, esto lleva a que el régimen jurídico de los actos y los reglamentos sea diferente, el

⁸ ZANOBINO, Guido.-curso de derecho administrativo.-Milan Italia,.- 1994.

concepto de acto administrativo es un concepto amplio, que alcanza también a los reglamentos dictados por la Administración actos de contenido normativo, ahora bien, los reglamentos deben quedar fuera de la definición de acto administrativo en sentido estricto dado que, mientras los reglamentos integran el ordenamiento jurídico, los actos administrativos.

Los actos administrativos son aplicación del ordenamiento, esto lleva a que el régimen jurídico de los actos y los reglamentos sea diferente, ahora bien, que la actuación material no sea acto administrativo en sentido estricto no implica que tales actuaciones carezcan de interés jurídico; piénsese, por ejemplo, que una actuación material de la Administración puede ocasionar la lesión de un derecho de un particular, surgiendo entonces para la Administración el deber de restablecer el derecho lesionado mediante la reposición de las cosas a su estado original o mediante una indemnización pecuniaria.

4.1.3. Prestación de Servicios Públicos

Como dice Ernesto González que “Una prestación puede ser el servicio convenido en un acuerdo o exigido por una autoridad, lo habitual es que la prestación esté estipulada mediante un contrato que impone derechos y obligaciones, de la empresa se comprometió a la prestación del servicio sin cargo para lo cual acudo a la Justicia para denunciar que la compañía de telecomunicaciones incumplió con sus prestaciones, Estoy

muy conforme con la nueva prestación del gobierno para los jubilados que deben hacer trámites”⁹

Dentro de este mencionado ámbito no podemos olvidar que existe otro uso del término que nos ocupa, concretamente dentro del derecho se establece que una prestación viene a ser el compromiso que mediante contrato se termina entre dos personas, de esta manera de una de ellas debe obtener un servicio o una cosa en cuestión o porque así ha quedado determinado en ese cuerpo legal.

Precisamente este tipo de prestaciones se encuentra en estos momentos de máxima actualidad en todas partes, ya que la crisis económica que se está viviendo ha provocado que mucha gente se halle en situación de desempleo y dependa de aquella para poder vivir: otra clase de prestaciones más importantes que existen en muchas ciudades del país.

En el Diccionario de la lengua española define a las prestaciones de servicios como “El término prestación es un término que se puede utilizar en diversos órdenes de la vida para hacer referencia a distintos tipos de servicios o asistencias que una persona puede recibir. La palabra o el concepto de prestación proviene del verbo prestar, que significa en este caso entregar, ofrecer, dar a otro. Así, la palabra prestación hace referencia a todo aquello que sea considerado como un servicio que una

⁹ GOZALEZ, Ernesto.-DERECHO ADMINISTRATIVO.-Ediciones Porrúa.-México.-2003.-Pág.- 927.

persona, una institución, una entidad otorga a otra persona, entidad, cliente, etc.”¹⁰

En la mayoría de los casos, la palabra se utiliza para indicar aquellos servicios que tienen que ver con todas las áreas en las cuales la sociedad necesita satisfacer sus necesidades, es decir, todas aquellas prestaciones que se otorgan al público en general con el objetivo de dar la comodidad necesaria

Cuando se habla de una prestación usualmente se designa a todos aquellos servicios que un espacio ofrece a sus usuarios, clientes, estos servicios se otorga algún tipo de ayuda, asistencia o solución a diferentes problemáticas que pudieran ir desde cuestiones de salud hasta cuestiones económicas, pasando por asistencia y capacitación en diferentes áreas de la vida, las prestaciones pueden ser gratuitas pero en la mayoría de los casos son pagadas a través de las instituciones como obras sociales, clubes, sindicatos, gremios, etc., las cuales hacen más baratas y accesibles; en estos casos las prestaciones entendida como servicios pueden también adquirirse de manera privada e individual cuando se trata de un prestador de servicios de internet o de cable y el pago del servicio queda a cargo de la persona o entidad que lo contrata, también pueden decir de las prestaciones que un objeto otorga a sus usuarios, especialmente en el aspecto tecnológico como los de un

¹⁰ DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA.- Larousse.- Editorial.- L.S.- Madrid España.-2007.

teléfono celular otorga determinadas prestaciones a sus clientes o usuarios, como ejemplo puedo citar que la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito disponen de algunos servicios entre otros atención médica.

Por lo tanto la idea de prestación se basa siempre en una noción de algún tipo de intercambio que se establece entre la parte que contrata o que solicita el servicio y aquellas que lo brinda, este intercambio está en la mayoría de las oportunidades establecido en base a un pago en dinero, pero también puede ser algún otros arreglo que varía con cada situación y que tiene que ver con cada situación y que tiene que ver con las necesidades o intereses de cada parte.

Otro analista como Alonzo Nava Negrete, explica que “Las prestaciones surgen en general de obligaciones morales, religiosas o jurídicas, que imponen dar alguna cosa o hacer u omitir efectuar algo; así, por ejemplo, las prestaciones a las que se compromete un médico, son las de curar a un paciente; las de quien ha vendido algo, entregar ese objeto al comprador y asegurarle su goce pacífico, y a su vez el comprador tiene el deber de entregar el dinero en pago, como contraprestación; las de un obrero, operar las máquinas, etcétera. Con respecto a las prestaciones de no hacer, podemos poner como ejemplo, la de no obstaculizar las vías de tránsito”¹¹

¹¹ NAVA, N. Alonzo.-DERECHO ADMINISTRATIVO.-Edición del Fondo de Cultura Económico.-México.-2001.-Pág.-419.

Al respecto deduzco que suelen llamarse prestaciones, en sentido estricto, a los servicios como el caso citado del médico, o los servicios de hotelería, o los servicios fúnebres que prestan las empresas, creadas con el objetivo de acompañar el cadáver hasta la última morada y disponer de los restos, sepultándolos; se habla también en el sentido de prestaciones de seguridad social a cargo del Estado, como los seguros de desempleo, conocidas como prestaciones sociales de prestaciones de servicios de luz, gas, telefonía celulares e internet; así como también servicios de guardería, servicios médicos, comedor, cafetería, planes de turismo, actividades recreativas.

4.2. Marco Doctrinario

El marco doctrinario es el conjunto de principios y criterios de tipo doctrinal y conceptual que como investigador debo asumir porque me, a enfocar el problema de investigación y comprenderlo en toda su magnitud, de manera que encuadre y de esta forma contribuya a encontrar la realidad investigada, logrando un diagnóstico que permita acciones posteriores.

El objetivo del Marco Doctrinal es sustentar teóricamente la investigación, lo que implica analizar y exponer aquellas teorías y sus diversos enfoques, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para profundizar en el estudio además permite ampliar la descripción y análisis del problema de estudio planteado, orienta la organización de datos o hechos significativos para descubrir las relaciones de un problema con las teorías ya existentes e integra la teoría con los demás elementos de la investigación.

4.2.1. Origen de los Servicios Públicos

De acuerdo al historiador Morafuscih Miguel Ángel menciona que “La noción de servicio público nació y floreció en Francia caracterizada como actividad de determinado tipo realizada por la administración en forma directa o indirectamente a través de concesionarios y fue el concepto que sirvió para la construcción del viejo derecho administrativo. La relación con el servicio público era lo que justificaba la competencia de

los tribunales llamados contencioso administrativos, la naturaleza de contrato administrativo que asumían ciertos convenios con la administración, el régimen jurídico del dominio público, la monopolización del servicio o falta de libre competencia, etc.”¹²

Nuestra doctrina abrevaba en tales fuentes, pero nuestra jurisprudencia, que ni siquiera utilizaba tal noción sino que se refería al grado de regulación normativa que determinadas actividades privadas podían o debían tener. Posteriormente la noción fue perdiendo importancia hasta quedar restringida a mostrar un régimen jurídico especial en determinado tipo de actividad; pero como este régimen jurídico es contingente a políticas económicas que han sido cambiantes en el siglo XX, y vuelven a ser cambiantes en las primeras décadas del siglo XXI en nuestro país, la noción también debe mutar, desaparecer o reaparecer según como se presente ese régimen jurídico en cada contexto económico temporal.

Por ello se ha podido decir con acierto que lo que se escriba al respecto tiene siempre carácter efímero y que se trata de palabras que se escriben para ser reescritas más adelante, como el presente nos muestra el Ecuador, no podemos caer en el error de querer encontrar esencias inmutables donde sólo están las arenas movedizas de las cambiantes políticas económicas gubernamentales o las circunstanciales

¹² Morafuschi M, {Angel.-SERVICIO PÚBLICO Y EVOLUCIÓN.-Editado en Argentina.- 1999.-Pág.- 249

inclinaciones de los gobiernos de turno de intensificar o atenuar la regulación de ciertas actividades.

Todo ello llevó a una desinversión progresiva y generalizada en los servicios públicos, con imposibilidad de revertir la tendencia cuando el endeudamiento del Estado adquirió niveles crónicos en la década de los 80, cuando el país entró en democracia y el gobierno de turno se hizo cargo de la deuda privada llegando seis mil quinientos millones de dólares americanos, además de los términos discriminatorios que aplicaban los prestadores de del dinero, podían subir los precios de los servicios básicos, pero los salarios no, otro problema fue el feriado bancario que obligó a muchos ecuatorianos a emigrar a otros países porque sus pocos ahorros los perdieron.

Esa misma época se caracteriza por un intervencionismo estatal en actividades privadas que nadie llamó servicio público, pero que quedaron sometidas a regímenes de precios y controles: Ley de abastecimiento, precios máximos, y especulación, regulación y control de alquileres, etc. Los temas jurídicos de ese momento no eran entonces los servicios públicos, sino la actividad total del Estado y la regulación pública de casi toda la economía.

De todas maneras, la claridad que parecía existir a finales del siglo XX vuelve a los claroscuros a comienzos del siglo XXI, reflejando parecidas

incertidumbres, el intervencionismo estatal ha vuelto a asomar su cabeza sobre la economía, es todavía temprano, con todo, para saber si estaremos condenados a revivir nuevamente todas las etapas ya atravesadas, de todas formas hay casos en que existe competencia y de todos modos hay una importante regulación, p. ejemplo, la actividad bancaria, la medicina prepaga, los medios de comunicación audiovisual, la producción y distribución de papel para diarios, etc. Sin embargo allí nadie postula llamarlas servicio público, lo que coincide con esta descripción fundada en el monopolio o la libre competencia, en todo caso, hoy es claro que el derecho atribuye las notas de un régimen especial de derecho público a las actividades monopolizadas.

En síntesis se ha podido señalarse que lo típico del servicio público era un monopolio en manos del Estado, con la consecuencia de atribuir potestades al Estado prestador, ahora lo distintivo ha pasado a ser el monopolio en manos privadas como lo es el transporte terrestre, con la consecuencia opuesta de limitar las potestades y los derechos del prestador monopólico, limitación ésta que debe realizar el Estado a través de sus cinco funciones, en una serie de mecanismos complementarios.

Como dice Cicero Nadia Karina que “Desde el inicio de las relaciones humanas, ha existido la necesidad de los hombres de regular la forma en que éstas se manifiestan y producen sus efectos; en un comienzo y

hasta principios del siglo XX, se encontraron marcadas por un fuerte abuso de parte de quienes atentaban una situación aventajada respecto del otro, provocando una serie de disconformidades y movimientos sociales, fenómenos que llevaron a la corrección al menos parcial de las diferencias en pos de la equidad”¹³

El mecanismo más aceptado en todos los órdenes sociales fue la estructurada a través del derecho, durante la evolución del hombre estas diferentes formas de relación fueron mutando, desde las convenciones absolutamente formalistas hasta los vínculos enfatizados en una realidad de subordinación y dependencia, actualmente conocidos como relación laboral o de trabajo. Ésta a su vez, también ha ido cambiando motivada por los fenómenos sociales que han servido de contexto.

Derecho del Trabajo, el cual busca prevenir, solucionar y mejorar la situación existente, introduciendo regulaciones a la relación de subordinación y dependencia, posicionando al trabajador en un mejor estatus para negociar, mediante el establecimiento de derechos mínimos garantizados e irrenunciables que le permitían tener una base asegurada.

¹³ CICERO n, Karina.-SERVICIOS PÚBLICOS UNA HISTORIA DE CONFLICTOS.-Editorial Eudova.-Buenos Aires Argentina. - 2013.

4.2.2. Clases de Servicios Públicos

En nuestro medio existen diferentes tipos de servicios públicos para satisfacer las diferentes necesidades de la colectividad de un país entre estos tenemos los siguientes:

“Domiciliarios: Residuos y desechos sólidos, Agua Potable, electricidad, gas Doméstico, Acueductos y alcantarillados; Seguridad Social: Jubilaciones, pensiones, invalides, atención médica, Política Habitacional; Educación: Pública, Privada, Milita, Especial; Telecomunicaciones: Telefonía Fija, Telefonía Celular, Radio fusión, Televisión, Internet; Transporte: marítimo, Fluvial, Aéreo, Terrestre, terminales Puertos y Aeropuertos, Vialidad Pública, Otorgamiento de Licencias, permisos, matriculación, traspasos y certificados; Sistema de Justicia: Organismos Jurisdiccionales, Registros Públicos, Notarias; Banca: Pública, Privada, Mixta; Recreación: Cultura, Deportes, Recreación, Turismo”¹⁴

Los servicios públicos enumerados son fundamentales y desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social, los servicios públicos de suministro de calidad son una condición sine qua non para la erradicación efectiva de la pobreza, los gobiernos son responsables en último término de asegurar el acceso fiable y universal a los servicios en unos marcos normativos que prevean la rendición de cuentas; la

¹⁴ CAICEDO C, Luis.-DERECHO ADMINISTRATIVO.-11ava. Edición.-del Instituto Venezolano de Seguro Social.-Caracas Venezuela.-2012.

creciente competencia en el sector de los servicios públicos de suministro en los últimos años ha conllevado cambios en los marcos normativos y estructuras de responsabilización de las empresas, además de la diversificación de las actividades empresariales, estos cambios han tenido efectos en la seguridad del trabajo y las condiciones de trabajo en el sector.

El diálogo social desempeña un papel importante en la elaboración de estrategias conjuntas por los interlocutores sociales a fin de mejorar los servicios públicos de suministro, con el objetivo común de lograr que todas las comunidades puedan acceder a los servicios, de mejorar la eficiencia de los servicios, y de examinar los aranceles y otras fuentes de recaudación de ingresos, una de las cuestiones clave en el sector de los servicios públicos de suministro es la necesidad de respetar los convenios internacionales que protegen la libertad sindical y de asociación y la negociación colectiva, y evitar interrupciones en la prestación de servicios públicos de suministro en la medida de lo posible.

La administración general del Estado depende del gobierno de la nación y, por ello, su campo de actuación alcanza a todo el territorio ecuatoriano, a través de los ministerios, que se encuentran en la capital del país, Quito, se administran las políticas públicas para los grandes temas ciudadanos: salud, educación, seguridad pública, trabajo, etc.

La administración autonómica, administra los servicios públicos específicos al ámbito territorial de las comunidades: los centros hospitalarios, los centros educativos, el bienestar social de la población, el patrimonio histórico, el turismo, la cultura, el medio ambiente, etc. Las conserjerías son el brazo operativo y son equivalentes a los ministerios, pero específicos para las autonomías.

La administración local está conformada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados y los Gobiernos Provinciales, que, a través de las concejalías, administran los servicios públicos del ámbito municipal, como los espacios recreativos municipales, los mercados municipales, los museos y los centros culturales y deportivos, los servicios de control sanitario del comercio local, la promoción y el desarrollo local y, en general, toda una amplia gama de servicios comunitarios que varían de acuerdo con las necesidades de cada localidad.

Algunas localidades ofrecen servicios especializados para sus vecinos, tales como áreas de reunión comunitarias, instalaciones deportivas y centros recreativos y culturales, puede haber, además, guarderías infantiles, servicios para personas mayores o enfermos y programas de orientación y ayuda para inmigrantes recién llegados administrados por el tercer nivel de la administración pública, depende del presupuesto de cada municipalidad y de las necesidades del colectivo.

4.2.3. Problemas Sociales que causa la mala prestación de Servicios públicos

Para Luis Días, menciona que su análisis que “No basta con centrarnos en cifras y estadísticas, sino que debemos ahondar en varios aspectos que vayan más allá de las deficiencias técnicas correspondientes. Remontándonos en la historia, durante el siglo XX Lima tuvo un crecimiento demográfico exponencial de forma desordenada que terminó por desbordar cualquier plan delimitado que se pudiese haber propuesto. No se tomaron factores como la inmigración a gran escala desde pueblos del interior del país en las décadas del 60, 70 y 80 que dieron origen a los llamados “conos” que se encontraban en la periferia de la ciudad formal, si entendemos a esta como la conformada por los distritos tradicionales”¹⁵

De acuerdo a este planteamiento, el autor hace notar que los problemas están en todos los países latinos y el nuestro no es la excepción, porque emigrantes existen y se asientan en diferentes lugares en unos casos invadiendo propiedades y construyendo precarias viviendas en los sectores más alejados de la ciudad, se trasladaban hacia el centro de la ciudad y alrededores para cumplir sus faenas laborales, lo cual incrementó la necesidad de todos los servicios los más esenciales que les permita vivir dignamente.

¹⁵ DIAZ, L. Rodrigo.-LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LOS PROBLEMAS SOCIALES.-Publicación de la Pontificia Universidad Católica del Perú.-2011.

Esto ha desbordado la oferta brindada sin otorgarse una solución efectiva que cubriera esta demanda por parte de las autoridades, los diferentes servicios que ofertan los diferentes gobiernos central y descentralizados no son suficientes porque las soluciones únicamente son a corto plazo el problema más grave en todas las ciudades del país es el transporte, agua potable, alcantarillado, en cuanto al transporte las avenidas no fueron construidas para la circulación de tantos vehículos, son estrechas, la mayor parte de los habitantes urbano marginales o como se los conoce vulgarmente como suburbios no disponen de ningún servicio básico, porque los sectores se han poblado, construido casas (covachas) sin ninguna dirección o sin permiso de las autoridades correspondientes sobretodo en el sector de la costa es el lugar donde más han emigrado por las fuentes de trabajo.

Creo que el escenario de desesperanza que parece inundarnos al momento de proponer soluciones se debe porque en realidad no se han brindado todas las alternativas posibles, a lo largo de estos años se ha persistido en enfrentar el problema de la manera más técnica e impersonal posible quedándonos en un enfoque analítico, creyendo que con grandes megaproyectos como Cuenca con el tren eléctrico, Quito con el Tren Subterráneo y Teleférico son las únicas vías posibles y evitar mayores sanciones disuadirán el comportamiento agresivo de choferes y cobradores, y esto no puede seguir visualizándose así porque se trata de un problema de personas, lo cual implica que debemos salir del

paradigma moderno y superficial y ahondar en el lado humano, comprender que los transportistas sobreviven bajo un régimen indigno y denigrante en el cual se mueven a diario, la formalidad debe terminar siendo la principal vía alternativa de solución ya que es la que genera mayores beneficios no solo cuantitativos sino cualitativos y que tiene efectos más duraderos.

4.2.4. Recursos y Reclamos por la mala oferta de servicios

Públicos.

Si usted padece algún problema a raíz de una relación de consumo, es decir, en la cual usted ocupa el lugar de consumidor o usuario, además de recurrir a la oficina municipal de defensa del consumidor o al ente regulador si se trata de un servicio público, usted podrá iniciar una demanda ante la justicia en forma gratuita, esto significa que no deberá pagar contratando los servicios de un abogado patrocinador

Si usted ha sido objeto de algún problema a raíz de una relación de consumo, es decir, en la cual usted ocupa el lugar de consumidor o usuario, además de recurrir a la oficina municipal de defensa del consumidor o al ente regulador si se trata de un servicio público, usted podrá iniciar una demanda ante la justicia en forma gratuita, esto significa que no deberá pagar ninguna tasa judicial para poder iniciar su reclamo, es común en nuestro medio escuchar que tal o cual servicio ha

subido o que no dispongo del servicio pero sin embargo me cobra el municipio como el caso de algunos barrios periféricos de las ciudades que no disponen de los servicios básicos, sin embargo les sales mensualmente la planilla, este tipo de comentarios están volviéndose cada vez más habituales, esta posibilidad que tenemos todos los ciudadanos de accionar gratuitamente en las defensorías públicas que en los últimos tiempos la función judicial ha creado con la finalidad que los ecuatorianos de bajos recursos económicos quedemos en la indefensión, y a través de ella, los consumidores pueden hacer valer sus derechos en las llamadas relaciones de consumo. Justamente, esta legislación tiende a proteger a la parte más débil de la relación que es el consumidor, respecto de la otra, que tiene los bienes y servicios a su disposición, son muchísimos los perjudicados que dan la razón a los usuarios y consumidores cuando accionan por ejemplo, contra bancos, prepagas, compañías de teléfono o algún otro servicio público para reclamar por el cobro de algún cargo indebido, por el mal funcionamiento de un servicio o por el no cumplimiento del contrato.

En lo relacionado en la forma de actuar, se puede iniciar un proceso individual, si el consumidor padece un caso particular como un problema de sobrefacturación de una llamada telefónica, si la acción es colectiva, va a ser presentada por alguna asociación de consumidores o por algún organismo oficial. Este tipo de acciones se consideran de gran valor porque las sentencias o medidas cautelares favorecen a todos los que

están en la misma situación, debido a la gratuidad del trámite se espera que con la difusión de este beneficio año a año aumenten los juicios individuales en los tribunales de justicia por cuestiones de malos servicios.

Con la puesta en vigencia de esta resolución el consumidor podrá ejercer su derecho a estar correctamente informado para que su decisión de compra sea acertada

4.3. Marco Jurídico

La doctrina o filosofía jurídica básica y fundamental es la que orientó mi trabajo científico jurídico, en la elaboración del proyecto y de la tesis porque es el fundamento y el cimiento necesario para que tenga el carácter científico y además constituya la garantía que no marchó a ciegas en mi investigación, sino que voy con paso seguro en el campo de la investigación jurídica, con la finalidad que se cumplan los presupuestos planteados de la parte jurídica.

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en el Título II.-De los derechos.-Capítulo 1ro.-Principio de aplicación de los Derechos.-Art. 11, el principio de los derechos se regirá por los siguientes principios.- numeral 9.- en el Segundo Inciso determina que “El Estado, su delegatarios, concesionarios y toda persona que actué en ejercicio de una potestad pública, estará obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados en el desempeño de sus cargos; además en el tercer inciso establece que el Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las

personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas”¹⁶

Los funcionarios públicos están sujetos a responder en materia civil, por mandato constitucional y legal, está considerada como la obligación de reparar el daño por las violaciones de los Derechos de una persona, ya sea por falta o deficiencia en la prestación de un servicio público o, por las acciones u omisiones de los funcionarios públicos.

Es decir, que la responsabilidad civil, es producto de los hechos, acciones u omisiones, cometidos por los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones; el fundamento jurídico de la responsabilidad civil, consiste en el hecho o acto contrario al bien jurídico ejecutado por el servidor público que origina un daño y como resultado provoque una indemnización a la persona víctima del perjuicio.

Por consiguiente, su naturaleza jurídica es de carácter personal y no real, porque sólo puede reclamarse y ejercida por el perjudicado o por los sucesores en el derecho, conforme al orden de sucesión señalado en el Código Civil, por ser la responsabilidad civil de naturaleza personal, que conlleva una indemnización de perjuicios y, aunque la norma jurídica no lo señala, ni tampoco la ha definido, los daños y perjuicios se indemnizan en dinero, principio aceptado por la práctica y la jurisprudencia de todos los países

¹⁶ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.-EDICIONES JURIDICAS “EL FORUM”.-Quito Ecuador.-2009.

La Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo VI.- Derechos de Libertad.-Art. 66.-Se reconoce y garantiza a las personas.- numeral 25.- instituye que “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, (...)”¹⁷

La Constitución se refiere sobre la calidad de los servicios públicos a los cuales las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, del mismo modo los servicios públicos y participación ciudadana se reconocen determinados aspectos relacionados con la calidad de los servicios públicos. Como la prestación de bienes y servicios públicos bajo el principio de solidaridad, la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos.

Asimismo, tiene como propósito promover la gestión de servicios públicos de calidad que sean oportunos, continuos y de amplia cobertura para fortalecer los mecanismos de regulación considerando mejorar la relación e integración de las entidades del sector público mediante el apoyo de herramientas tecnológicas de la información y comunicación para lograr simplificar trámites y reducir requisitos, entre otros

¹⁷ IBIDEM.-Ob.- cit.-Art. 66.

4.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público

La Ley Orgánica de la Función Pública en toda su normativa recoge los deberes y derechos que tiene como servidor público, la forma como debe comportarse ante los usuarios y sus derechos que tiene como un servidor, pero no consta el derecho de los usuarios para que interpongan reclamos administrativos cuando sus derechos como usuario han sido mancillados o de mala calidad, los cuales afectan a las personas en su ego y económicamente.

4.4. Legislación Comparada

4.4.1. Reclamos Administrativos en la Legislación de Costa Rica.

CÓDIGO PROCESAL CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO

Ley N.º 8508: Publicada el 1º de enero de 2008, San José de Costa Rica

ARTÍCULO 1.-

1) La Jurisdicción Contencioso-Administrativa, establecida en el artículo 49 de la Constitución Política, tiene por objeto tutelar las situaciones jurídicas de toda persona, garantizar o restablecer la legalidad de cualquier conducta de la Administración Pública sujeta al Derecho administrativo, así como conocer y resolver los diversos aspectos de la relación jurídico-administrativa.

2) Los motivos de ilegalidad comprenden cualquier infracción, por acción u omisión, al ordenamiento jurídico, incluso la desviación de poder.

3) Para los fines de la presente Ley, se entenderá por Administración Pública:

a) La Administración central.

b) Los Poderes Legislativo, Judicial y el Tribunal Supremo de Elecciones, cuando realicen funciones administrativas.

c) La Administración descentralizada, institucional y territorial, y las demás entidades de Derecho público

b) Los Poderes Legislativo, Judicial y el Tribunal Supremo de Elecciones, cuando realicen funciones administrativas.

c) La Administración descentralizada, institucional y territorial, y las demás entidades de Derecho público de la situación jurídica lesionada de quien demanda. Igual regla se aplicará para los supuestos contenidos en los apartados c) y d) del artículo 10 de este Código.

ARTÍCULO 12.-Se considerará parte demandada:

1) La Administración Pública autora de la conducta administrativa objeto del proceso, salvo cuando se trate de los Poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y del Tribunal Supremo de Elecciones; en este caso, se demandará al Estado.

2) Los órganos administrativos con personalidad jurídica instrumental, en tanto sean autores de la conducta administrativa objeto del proceso, conjuntamente con el Estado o el ente al que se encuentren adscritos.

- 3) Las personas físicas o jurídicas que hayan derivado derechos e intereses legítimos de la conducta administrativa objeto del proceso.
- 4) Cualquier otra persona que haya sido llamada al proceso como responsable, en su carácter funcional o personal.
- 5) La Contraloría General de la República:
 - a) Conjuntamente con el Estado, cuando el proceso tenga por objeto la conducta administrativa de aquella, relacionada con el ejercicio de su competencia constitucional y legal.
 - b) Conjuntamente con el ente fiscalizador, cuando el proceso tenga por objeto una conducta administrativa sometida a su control, en el ejercicio de sus potestades de fiscalización o tutela superior de la Hacienda Pública.
- 6) Cuando una entidad dicte algún acto o disposición que, para su firmeza, requiera previo control, autorización, aprobación o conocimiento, por parte

ARTÍCULO 15.-

- 1) Se considerarán también partes del proceso:

- a) Los terceros que intervengan con pretensiones propias respecto de la conducta objeto del proceso.
 - b) Quienes sean llamados, de oficio o a instancia de parte, en calidad principal o accesoria.
- 2) La participación del tercero podrá hacerse valer en cualquier momento antes del dictado de la sentencia, y tomará el proceso en el estado en el que se encuentre, siempre que ello nosirva para burlar los plazos de caducidad

MEDIDAS CAUTELARES

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 19.-

- 1) Durante el transcurso del proceso o en la fase de ejecución, el tribunal o el juez respectivo podrá ordenar, a instancia de parte, las medidas cautelares adecuadas y necesarias para proteger y garantizar, provisionalmente, el objeto del proceso y la efectividad de la sentencia.
- 2) Tales medidas también podrán ser adoptadas por el tribunal o el juez respectivo, a instancia de parte, antes de iniciado el proceso.

ARTÍCULO 20.-

Las medidas cautelares podrán contener la conservación del estado de cosas, o bien, efectos anticipativos o innovativos, mediante la regulación o satisfacción provisional de una situación fáctica o jurídica sustancial. Por su medio, el tribunal o el juez respectivo podrá imponerle, provisionalmente, a cualquiera de las partes del proceso, obligaciones de hacer, de no hacer o de dar.

Si la medida involucra conductas administrativas activas u omisiones con elementos discrecionales, o vicios en el ejercicio de su discrecionalidad, estará sujeta a lo dispuesto en el numeral 128 de este Código.

ARTÍCULO 21.-

La medida cautelar será procedente cuando la ejecución o permanencia de la conducta sometida a proceso, produzca graves daños o perjuicios, actuales o potenciales, de la situación aducida, y siempre que la pretensión no sea temeraria o, en forma palmaria, carente de seriedad.

ARTÍCULO 22.-

Para otorgar o denegar alguna medida cautelar, el tribunal o el juez respectivo deberá considerar, especialmente, el principio de

proporcionalidad, ponderando la eventual lesión al interés público, los daños y los perjuicios provocados con la medida a terceros, así como los caracteres de instrumentalidad y provisionalidad, de modo que no se afecte la gestión sustantiva de la entidad, ni se afecte en forma grave la situación jurídica de terceros.

También deberá tomar en cuenta las posibilidades y previsiones financieras que la Administración Pública deberá efectuar para la ejecución de la medida cautelar

ARTÍCULO 23.-

Una vez solicitada la medida cautelar, el tribunal o el juez respectivo, de oficio o a gestión de parte, podrá adoptar y ordenar medidas provisionálsimas de manera inmediata y prima facie, a fin de garantizar la efectividad de la que se adopte finalmente. Tales medidas deberán guardar el vínculo necesario con el objeto del proceso y la medida cautelar requerida.

ARTÍCULO 24.-

- 1) El tribunal o el respectivo juez o la jueza dará audiencia a las partes hasta por tres días, acerca de la solicitud de la medida, salvo lo previsto en el artículo siguiente, de este Código.

2) Transcurrido ese plazo, el tribunal o el respectivo juez o jueza resolverá lo procedente, excepto si estima necesario realizar una audiencia oral, en cuyo caso la realizará en un plazo máximo de tres días hábiles.

ARTÍCULO 26.-

1) Cuando se solicite una medida cautelar antes de que inicie el proceso esta será del conocimiento del juez tramitador o de la jueza tramitadora a quien el tribunal designe que, por turno, le corresponde el conocimiento del asunto.

2) En caso de que la medida cautelar sea concedida, la demanda deberá presentarse en el plazo de quince días, contados a partir del día siguiente de la notificación del auto que la acoge; de lo contrario, se ordenará su levantamiento y se condenará a la parte solicitante al pago de los daños y perjuicios causados, los cuales se liquidarán por el trámite de ejecución de sentencia.

ARTÍCULO 27.-

El auto que ordena una medida cautelar deberá ser comunicado en forma inmediata, a fin de lograr su pronta y debida ejecución. El tribunal o el juez respectivo podrá disponer todas las medidas adecuadas y

necesarias; para ello, aplican todas las regulaciones establecidas en el título VIII de este Código, incluso los recursos ordinarios en el efecto devolutivo y con trámite preferente.

ARTÍCULO 28.-

- 1) El tribunal respectivo, el juez o la jueza al disponer la medida cautelar, podrá exigir que se rinda caución o cualquier otra medida de contra cautela, suficiente y proporcionada para la protección de los derechos e intereses de alguna de las partes, de terceros o del interés público.
- 2) Contra el auto que resuelva la caución u otra contra cautela, cabrá recurso de apelación, dentro del tercer día, para ante el Tribunal de Casación de lo Contencioso- Administrativo.
- 3) La caución o garantía podrá constituirse en cualquiera de las formas admitidas en Derecho.
- 4) La medida cautelar dispuesta no se ejecutará hasta que se compruebe haber cumplido con la contra cautela o, en su caso, hasta tanto la caución esté rendida y acreditada en autos

- 5) Levantada la medida cautelar al término del proceso o por cualquier otra causa, la Administración Pública o la persona que pretenda tener derecho al resarcimiento por los daños y perjuicios causados con su ejecución, deberá solicitarlo ante el tribunal, el juez o la jueza respectiva, por medio de un simple escrito, dentro de los dos meses siguientes a la fecha de cesación de los efectos de la medida. Si la solicitud no se formula dentro de dicho plazo o no se acredita el derecho, la garantía constituida se cancelará seguidamente y se devolverá a quien corresponda

CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 72.-

- 1) La Administración Pública podrá conciliar sobre la conducta administrativa, su validez y sus efectos, con independencia de su naturaleza pública o privada.
- 2) A la audiencia de conciliación asistirán las partes en litigio o sus representantes, excepto los coadyuvantes.

ARTÍCULO 73.-

- 1) Todo representante de las partes deberá estar acreditado con facultades suficientes para conciliar, lo que se deberá comprobar previamente a la audiencia respectiva

- 2) Cuando corresponda conciliar a la Procuraduría General de la República, se requerirá la autorización expresa del procurador general de la República o del procurador general adjunto, o del órgano en que estos deleguen.
- 3) En los demás casos, la autorización será otorgada por el respectivo superior jerárquico supremo o por el órgano en que este delegue.

CAPÍTULO II

SENTENCIA

ARTÍCULO 119.-

- 1) La sentencia resolverá sobre todas las pretensiones y todos los extremos permitidos por este Código.
- 2) Contendrá también el pronunciamiento correspondiente respecto de las costas, aun de oficio.

ARTÍCULO 120.-

- 1) La sentencia declarará la inadmisibilidad, total o parcial, de la pretensión en los casos siguientes:

- a) Cuando la pretensión se haya deducido contra alguna de las conductas no susceptibles de impugnación, conforme a las reglas del capítulo I del título I de este Código.
 - b) Cuando exista cosa juzgada material.
- 2) Si el Tribunal determina la existencia del supuesto contemplado en el apartado 1) del artículo 66, procederá conforme al artículo 5, ambas normas de este Código, aun cuando por resolución interlocutoria se haya rechazado alguna defensa previa interpuesta.
 - 3) Si, en las mismas condiciones indicadas en el párrafo anterior, el Tribunal determina la existencia de alguno de los motivos señalados en los incisos b), d), e) y f) del artículo 66, concederá un plazo de tres días hábiles para que se subsane el defecto, y, de ser necesario, retrotraerá el proceso a la respectiva etapa procesal. Si se incumple lo prevenido, la pretensión se declarará inadmisibile.
 - 4) Si, en la fase oral y pública, se determina que existe una falta de agotamiento de la vía administrativa, se tendrá por subsanado el defecto.

ARTÍCULO 121.-

La pretensión se declarará improcedente, cuando no se ajuste al ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 122.-

Cuando la sentencia declare procedente la pretensión, total o parcialmente, deberá hacer, según corresponda, entre otros, los siguientes pronunciamientos:

- a) Declarar la disconformidad de la conducta administrativa con el ordenamiento jurídico y de todos los actos o actuaciones conexos.
- b) Anular, total o parcialmente, la conducta administrativa
- c) Modificar o adaptar, según corresponda, la conducta administrativa a las reglas establecidas por el ordenamiento jurídico, de acuerdo con los hechos probados en el proceso.
- d) Reconocer, restablecer o declarar cualquier situación jurídica tutelable, adoptando cuantas medidas resulten necesarias y apropiadas para ello.
- e) Declarar la existencia, la inexistencia o el contenido de una relación sujeta al ordenamiento jurídico-administrativo.

- f) Fijar los límites y las reglas impuestos por el ordenamiento jurídico y los hechos, para el ejercicio de la potestad administrativa, sin perjuicio del margen de discrecionalidad que conserve la Administración Pública.

- g) Condenar a la Administración a realizar cualquier conducta administrativa específica impuesta por el ordenamiento jurídico.

- h) En los casos excepcionales en los que la Administración sea parte actora, se podrá imponer a un sujeto de Derecho privado, público o mixto, una condena de hacer, de no hacer o de dar.

- i) Declarar la disconformidad con el ordenamiento jurídico y hacer cesar la actuación material constitutiva de la vía de hecho, sin perjuicio de la adopción de cualquiera de las medidas previstas en el inciso d) de este artículo.

- j) Ordenar a la Administración Pública que se abstenga de adoptar o ejecutar cualquier conducta administrativa, que pueda lesionar el interés público o las situaciones jurídicas actuales o potenciales de la persona.

- k) Suprimir, aun de oficio, toda conducta administrativa directamente relacionada con la sometida a proceso, cuando sea disconforme con el ordenamiento jurídico.

- l) Hacer cesar la ejecución en curso y los efectos remanentes de la conducta administrativa ilegítima.

- m) Condenar al pago de los daños y perjuicios, en los siguientes términos) Pronunciamiento sobre su existencia y cuantía, siempre que consten probados en autos al dictarse la sentencia.
 - ii) Pronunciamiento en abstracto, cuando conste su existencia, pero no su cuantía.

 - iii) Pronunciamiento en abstracto, cuando no conste su existencia y cuantía, siempre que sean consecuencia de la conducta administrativa o relación jurídico-administrativa objeto de la demanda.

ARTÍCULO 123.-

- 1) Cuando la sentencia condene al cumplimiento de una obligación dineraria, directamente o por equivalente, deberá incluir pronunciamiento sobre la actualización de dicha suma, a fin de compensar la variación en el poder adquisitivo ocurrida durante el

lapso que media entre la fecha de exigibilidad de la obligación y la de su extinción por pago efectivo.

Cuando sea posible fijar en la propia sentencia alguna partida, el Tribunal la liquidará, incluso su debida actualización. Si se trata de una condenatoria en abstracto o de rubros posteriores adictado de la sentencia, el juez ejecutor conocerá y resolverá la liquidación efectiva y su debido reajuste.

- 2) Para la actualización del poder adquisitivo, la autoridad judicial correspondiente tomará como parámetro el índice de precios al consumidor, emitido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos para las obligaciones en colones, y la tasa prime rate establecida para los bancos internacionales de primer orden, para las obligaciones en moneda extranjera, vigente desde la exigibilidad de la obligación hasta su pago efectivo.
- 3) Si se trata de una obligación convencional, en la cual las partes convinieron cualquier otro mecanismo de compensación indexatoria, distinto del establecido en el presente artículo, la autoridad judicial competente deberá reconocer en sentencia el mecanismo pactado, actualizar y liquidar la suma correspondiente hasta su pago efectivo.

ARTÍCULO 124.-

- 1) Cuando la sentencia condene al cumplimiento de una obligación de valor, el Tribunal deberá convertirla y liquidarla en dinero efectivo, en forma congruente con su valor real y actual en el momento de su dictado
- 2) Una vez convertida en dineraria la obligación de valor, el juez executor la actualizará hasta su pago efectivo.
- 3) Si la condenatoria ha sido en abstracto, el juez executor deberá observar lo prescrito en los párrafos precedentes.
- 4) Si se dicta sentencia desestimatoria y el Tribunal de Casación o la Sala Primera declara con lugar el recurso de casación, corresponderá a estos últimos órganos jurisdiccionales, cuando proceda, la conversión de la obligación de valor en dineraria y su actualización conforme a los parámetros anteriormente establecidos.

ARTÍCULO 125.-

Cuando la sentencia condenatoria disponga la actualización a valor presente, en los términos de los artículos 123 y 124 de este Código, no

quedará excluida la indemnización por los daños y perjuicios que sea procedente.

ARTÍCULO 126.-

La sentencia estimatoria siempre obligará a la ejecución de las obligaciones y prohibiciones que imponga, así como a la satisfacción de las pretensiones reconocidas, de acuerdo con el ordenamiento jurídico y con los hechos probados de la sentencia.

ARTÍCULO 127.-

Cuando la conducta declarada ilegítima sea reglada o cuando la discrecionalidad de alguno de los elementos desaparezca durante el transcurso del proceso, la sentencia impondrá la conducta debida y prohibirá su reiteración para el caso específico.

ARTÍCULO 128.-

Cuando la sentencia estimatoria verse sobre potestades administrativas con elementos discrecionales, sea por omisión o por su ejercicio indebido, condenará al ejercicio de tales potestades, dentro del plazo que al efecto se disponga, conforme a los límites y mandatos impuestos por el ordenamiento jurídico y por los hechos del caso, previa

declaración de la existencia, el contenido y el alcance de los límites y mandatos, si así lo permite el expediente.

En caso contrario, ello se podrá hacer en ejecución del fallo, siempre dentro de los límites que impongan el ordenamiento jurídico y el contenido de la sentencia y de acuerdo con los hechos complementarios que resulten probados en la fase de ejecución.

ARTÍCULO 129.-

Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo anterior, sin que la Administración Pública adopte la conducta conforme a los mandatos establecidos por el Tribunal, o si lo hace con violación de aquellos, el juez ejecutor procederá conforme a lo establecido por los artículos 158 y 159.

ARTÍCULO 130.-

- 1) La sentencia que acuerde la inadmisibilidad o improcedencia de la pretensión solo producirá efectos entre las partes.
- 2) La que declare la invalidez de la conducta administrativa impugnada producirá efectos para todas las personas vinculadas a dicha conducta.

- 3) La anulación de un acto administrativo de alcance general producirá efectos erga omnes, salvo derechos adquiridos de buena fe y situaciones jurídicas consolidadas. La sentencia firme será publicada íntegramente en el diario oficial La Gaceta, con cargo a la administración que la haya dictado.
- 4) La estimación de pretensiones de reconocimiento o de restablecimiento de una situación jurídica, solo producirá efectos entre las partes.

ARTÍCULO 131.-

- 1) La declaración de nulidad absoluta tendrá efecto declarativo y retroactivo a la fecha de vigencia del acto o la norma, todo sin perjuicio de los derechos adquiridos de buena fe.
- 2) La declaratoria de nulidad relativa tendrá efectos constitutivos y futuros.
- 3) Si es necesario para la estabilidad social y la seguridad jurídica, la sentencia deberá graduar y dimensionar sus efectos en el tiempo, el espacio o la materia.

4.4.2. Reclamos administrativos en la Legislación de Argentina

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE LEY:

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Título I

Procedimiento administrativo: ámbito de aplicación.

Artículo 1°.- Las normas del procedimiento que se aplicará ante la Administración Pública Nacional centralizada y descentralizada, inclusive entes autárquicos, con excepción de los organismos militares y de defensa y seguridad, se ajustarán a las propias de la presente ley y a los siguientes requisitos:

Requisitos generales: impulsión e instrucción de oficio.

- a) Impulsión e instrucción de oficio, sin perjuicio de la participación de los interesados en las actuaciones;

Celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites.

- b) Celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites quedando facultado el Poder Ejecutivo para regular el régimen disciplinario que asegure el decoro y el orden procesal. Este régimen comprende la potestad de aplicar multa de hasta diez mil pesos (\$ 10.000) -cuando

no estuviere previsto un monto distinto en norma expresa- mediante resoluciones que, al quedar firmes, tendrán fuerza ejecutiva.

Este monto máximo será reajustado anualmente por el Poder Ejecutivo Nacional, de acuerdo con la variación del índice de precios al consumidor establecido por el Instituto Nacional de Estadística y Censos del Ministerio de Economía de la Nación;

Informalismo.

c) Excusación de la inobservancia por los interesados de exigencias formales no esenciales y que puedan ser cumplidas posteriormente;

Días y horas hábiles.

c) Los actos, actuaciones y diligencias se practicarán en días y horas hábiles administrativos, pero de oficio o a petición de parte podrán habilitarse aquellos que no lo fueren, por las autoridades que deban dictarlos o producirlas;

Los plazos.

e) En cuanto a los plazos:

1) Serán obligatorios para los interesados y para la Administración;

2) Se contarán por días hábiles administrativos salvo disposición legal en contrario o habilitación resuelta de oficio o a petición de parte;

3) Se computarán a partir del día siguiente al de la notificación. Si se tratare de plazos relativos a actos que deban ser publicados regirá lo dispuesto por el artículo 2 del Código Civil;

4) Cuando no se hubiere establecido un plazo especial para la realización de trámites, notificaciones y citaciones, cumplimiento de intimaciones y emplazamientos y contestación de traslados, vistas e informes, aquél será de diez (10) días;

5) Antes del vencimiento de un plazo podrá la Administración de oficio o a pedido del interesado, disponer su ampliación, por el tiempo razonable que fijare mediante resolución fundada y siempre que no resulten perjudicados derechos de terceros. La denegatoria deberá ser notificada por lo menos con dos (2) días de antelación al vencimiento del plazo cuya prórroga se hubiere solicitado;

Interposición de recursos fuera de plazo.

6) Una vez vencidos los plazos establecidos para interponer recursos administrativos se perderá el derecho para articularlos; ello no obstará a que se considere la petición como denuncia de ilegitimidad por el órgano que hubiera debido resolver el recurso, salvo que éste dispusiere lo contrario por motivos de seguridad jurídica o que, por estar excedidas razonables pautas temporales, se entienda que medió abandono voluntario del derecho;

Interrupción de plazos por articulación de recursos.

7) Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 12, la interposición de recursos administrativos interrumpirá el curso de los plazos aunque aquéllos hubieren sido mal calificados, adolezcan de defectos formales insustanciales o fueren deducidos ante órgano incompetente por error excusable;

Pérdida de derecho dejado de usar en plazo.

8) La Administración podrá dar por decaído el derecho dejado de usar dentro del plazo correspondiente, sin perjuicio de la prosecución de los procedimientos según su estado y sin retrotraer etapas siempre que no se tratare del supuesto a que se refiere el apartado siguiente;

Caducidad de los procedimientos.

9) Transcurridos sesenta (60) días desde que un trámite se paralice por causa imputable al administrado, el órgano competente le notificará que, si transcurrieren otros treinta (30) días de inactividad, se declarará de oficio la caducidad de los procedimientos, archivándose el expediente. Se exceptúan de la caducidad los trámites relativos a previsión social y los que la Administración considerare que deben continuar por sus particulares circunstancias o por estar comprometido el interés público. Operada la caducidad, el interesado podrá, no obstante, ejercer sus pretensiones en un nuevo expediente, en el que podrá hacer valer las pruebas ya producidas. Las actuaciones practicadas con intervención de

órgano competente producirán la suspensión de plazos legales y reglamentarios, inclusive los relativos a la prescripción, los que se reiniciarán a partir de la fecha en que quedare firme el auto declarativo de caducidad;

Debido proceso adjetivo.

f) Derecho de los interesados al debido proceso adjetivo, que comprende la posibilidad:

Derecho a ser oído.

1) De exponer las razones de sus pretensiones y defensas antes de la emisión de actos que se refieren a sus derechos subjetivos o intereses legítimos, interponer recursos y hacerse patrocinar y representar profesionalmente. Cuando una norma expresa permita que la representación en sede administrativa se ejerza por quienes no sean profesionales del Derecho, el patrocinio letrado será obligatorio en los casos en que se planteen o debatan cuestiones jurídicas.

Derecho a ofrecer y producir pruebas.

2) De ofrecer prueba y que ella se produzca, si fuere pertinente, dentro del plazo que la administración fije en cada caso, atendiendo a la complejidad del asunto y a la índole de la que deba producirse, debiendo la administración requerir y producir los informes y dictámenes necesarios para el esclarecimiento de los hechos y de la verdad jurídica

objetiva; todo con el contralor de los interesados y sus profesionales, quienes podrán presentar alegatos y descargos una vez concluido el período probatorio;

Derecho a una decisión fundada.

3) Que el acto decisorio haga expresa consideración de los principales argumentos y de las cuestiones propuestas, en tanto fueren conducentes a la solución del caso".

(Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 21.686 B.O. 25/11/1977)

Procedimientos especiales excluidos.

ARTICULO 2.- Dentro del plazo de CIENTO VEINTE días, computado a partir de la vigencia de las normas procesales a que se refiere el artículo 1, el PODER EJECUTIVO determinará cuáles serán los procedimientos especiales actualmente aplicables que continuarán vigentes. Queda asimismo facultado para: Paulatina adaptación de los regímenes especiales al nuevo procedimiento.

a) sustituir las normas legales y reglamentarias de índole estrictamente procesal de los regímenes especiales que subsistan, con miras a la paulatina adaptación de éstos al sistema del nuevo procedimiento y de los recursos administrativos por él implantados, en tanto ello no afectare las normas de fondo a las que se refieren o apliquen los citados regímenes especiales.

La presente ley será de aplicación supletoria en las tramitaciones administrativas cuyos regímenes especiales subsistan.

b) dictar el procedimiento administrativo que regirá respecto de los organismos militares y de defensa y seguridad, a propuesta de éstos, adoptando los principios básicos de la presente ley y su reglamentación.

Actuaciones reservadas o secretas.

c) determinar las circunstancias y autoridades competentes para calificar como reservadas o secretas las actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que deban tener ese carácter, aunque estén incluidos en actuaciones públicas.

Título II

Competencia del órgano.

ARTICULO 3.- La competencia de los órganos administrativos será la que resulte, según los casos, de la Constitución Nacional, de las leyes y de los reglamentos dictados en su consecuencia. Su ejercicio constituye una obligación de la autoridad o del órgano correspondiente y es improrrogable, a menos que la delegación o sustitución estuvieren expresamente autorizadas; la avocación será procedente a menos que una norma expresa disponga lo contrario.

Cuestiones de competencia.

ARTICULO 4.- EL PODER EJECUTIVO resolverá las cuestiones de competencia que se susciten entre los Ministros y las que se plantean entre autoridades, organismos o entes autárquicos que desarrollen su actividad en sede de diferentes Ministerios. Los titulares de éstos resolverán las que se planteen entre autoridades, organismos o entes autárquicos que actúen en la esfera de sus respectivos Departamentos de Estado.

Contiendas negativas y positivas.

ARTICULO 5.- Cuando un órgano, de oficio o a petición de parte, se declare incompetente, remitirá las actuaciones al que reputare competente; si éste, a su vez, las rehusare, deberá someterlas a la autoridad habilitada para resolver el conflicto. Si dos órganos se considerasen competentes, el último que hubiere conocido en el caso someterá la cuestión, de oficio o a petición de parte, a la autoridad que debe resolverla.

La decisión final de las cuestiones de competencia se tomará, en ambos casos, sin otra sustanciación que el dictamen del servicio jurídico correspondiente y, si fuere de absoluta necesidad, con el dictamen técnico que el caso requiera. Los plazos previstos en este artículo para la remisión de actuaciones serán de DOS días y para producir dictámenes y dictar resoluciones serán de CINCO días.

Recusación y excusación de funcionarios y empleados.

ARTICULO 6.- Los funcionarios y empleados pueden ser recusados por las causales y en las oportunidades previstas en los artículos 17 y 18 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, debiendo dar intervención al superior inmediato dentro de los DOS días. La intervención anterior del funcionario o empleado en el expediente no se considerará causal de recusación. Si el recusado admitiere la causal y ésta fuere procedente, aquél le designará reemplazante. Caso contrario, resolverá dentro de los CINCO días; si se estimare necesario producir prueba, ese plazo podrá extenderse otro tanto. La excusación de los funcionarios y empleados se regirá por el artículo 30 del Código arriba citado y será remitida de inmediato al superior jerárquico, quien resolverá sin sustanciación dentro de los CINCO días. Si aceptare la excusación se nombrará reemplazante; si la desestimare devolverá las actuaciones al inferior para que prosiga interviniendo en el trámite. Las resoluciones que se dicten con motivo de los incidentes de recusación o excusación y las que los resuelvan, serán irrecurribles.

4.4.3. Reclamos Administrativos en la legislación de México

LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO del 2012

CARLOS SALINAS DE GORTARI, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

TITULO CUARTO
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS

CAPITULO ÚNICO

Artículo 70.- Las sanciones administrativas deberán estar previstas en las leyes respectivas y podrán consistir en:

- I. Amonestación con apercibimiento;
- II. Multa;
- III. Multa adicional por cada día que persista la infracción;
- IV. Arresto hasta por 36 horas;
- V. Clausura temporal o permanente, parcial o total; y
- VI. Las demás que señalen las leyes o reglamentos.

Artículo 70-A.- Es causa de responsabilidad el incumplimiento de esta Ley y serán aplicables las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. En todo caso se destituirá del puesto e inhabilitará cuando menos por un año para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público:

- I. Al titular de la unidad administrativa que, en un mismo empleo, cargo o comisión, incumpla por dos veces lo dispuesto en el artículo 17;

- II. Al titular de la unidad administrativa que, en un mismo empleo, cargo o comisión, por dos veces no notifique al responsable a que se refiere el artículo 69-D, de la información a modificarse en el Registro Federal de Trámites y Servicios respecto de trámites a realizarse por los particulares para cumplir una obligación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que entre en vigor la disposición que fundamente dicha modificación;

- III. Al titular de la unidad administrativa que, en un mismo empleo, cargo o comisión, no entregue al responsable a que se refiere el artículo 69-D, los anteproyectos de actos a que se refiere el artículo 4 y las manifestaciones correspondientes, para efectos de lo dispuesto en el artículo 69-H;

- IV. Al servidor público responsable del **Diario Oficial de la Federación** que por cinco veces incumpla lo previsto en el artículo 69-L;

- V. Al titular de la unidad administrativa que, en un mismo empleo, cargo o comisión, incumpla lo previsto en el artículo 69-N, tercer párrafo;

VI. Al servidor público que, en un mismo empleo, cargo o comisión, exija cinco veces trámites, datos o documentos adicionales a los previstos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, en contravención a lo dispuesto en el artículo 69-Q;

VII. Al titular de la unidad administrativa que, en un mismo empleo, cargo o comisión, no cumpla con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 69-Q;

VIII. Al servidor público competente de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria que, a solicitud escrita de un interesado, no ponga a su disposición la información prevista en el artículo 69-K dentro de los cinco días hábiles siguientes a que se reciba la solicitud correspondiente, y

IX. Al servidor público competente de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria que incumpla lo dispuesto en el artículo 69-N, primer párrafo.

La Comisión Federal de Mejora Regulatoria informará a la Secretaría de la Función Pública de los casos que tenga conocimiento sobre algún incumplimiento a lo previsto en esta Ley y su reglamento.

Artículo 71.- Sin perjuicio de lo establecido en las leyes administrativas, en caso de reincidencia se duplicará la multa impuesta por la infracción anterior, sin que su monto exceda del doble del máximo.

Artículo 72.- Para imponer una sanción, la autoridad administrativa deberá notificar previamente al infractor del inicio del procedimiento, para que este dentro de los quince días siguientes exponga lo que a su derecho convenga y, en su caso aporte las pruebas con que cuente.

Artículo 73.- La autoridad administrativa fundará y motivará su resolución, considerando:

- I. Los daños que se hubieren producido o puedan producirse;
- II. El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción;
- III. La gravedad de la infracción; y
- IV. La reincidencia del infractor.

Artículo 74.- Una vez oído al infractor y desahogadas las pruebas ofrecidas y admitidas, se procederá, dentro de los diez días siguientes, a

dictar por escrito la resolución que proceda, la cual será notificada en forma personal o por correo certificado.

Artículo 75.- Las autoridades competentes harán uso de las medidas legales necesarias, incluyendo el auxilio de la fuerza pública, para lograr la ejecución de las sanciones y medidas de seguridad que procedan.

Artículo 76.- Las sanciones administrativas podrán imponerse en más de una de las modalidades previstas en el Artículo 70 de esta Ley, salvo el arresto.

Artículo 77.- Cuando en una misma acta se hagan constar diversas infracciones, en la resolución respectiva, las multas se determinarán separadamente así como el monto total de todas ellas.

Cuando en una misma acta se comprenda a dos o más infractores, a cada uno de ellos se le impondrá la sanción que corresponda.

Artículo 78.- Las sanciones por infracciones administrativas se impondrán sin perjuicio de las penas que correspondan a los delitos en que, en su caso, incurran los infractores.

Artículo 79.- La facultad de la autoridad para imponer sanciones administrativas prescribe en cinco años. Los términos de la prescripción

serán continuos y se contarán desde el día en que se cometió la falta o infracción administrativa si fuere consumada o, desde que cesó si fuere continúa.

Artículo 80.- Cuando el infractor impugne los actos de la autoridad administrativa se interrumpirá la prescripción hasta en tanto la resolución definitiva que se dicte no admita ulterior recurso.

Los interesados podrán hacer valer la prescripción por vía de excepción y la autoridad deberá declararla de oficio.

Artículo 81.- Se consideran medidas de seguridad las disposiciones que dicte la autoridad competente para proteger la salud y la seguridad públicas. Las medidas de seguridad se establecerán en cada caso por las leyes administrativas.

Artículo 82.- Las autoridades administrativas con base en los resultados de la visita de verificación o del informe de la misma, podrán dictar medidas de seguridad para corregir las irregularidades que se hubiesen encontrado, notificándolas al interesado y otorgándole un plazo adecuado para su realización. Dichas medidas tendrán la duración estrictamente necesaria para la corrección de las irregularidades respectivas.

TITULO SEXTO
DEL RECURSO DE REVISIÓN

CAPITULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 83.- Los interesados afectados por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente, podrán interponer el recurso de revisión o, cuando proceda, intentar la vía jurisdiccional que corresponda.

En los casos de actos de autoridad de los organismos descentralizados federales, de los servicios que el Estado presta de manera exclusiva a través de dichos organismos y de los contratos que los particulares sólo pueden celebrar con aquéllos, que no se refieran a las materias excluidas de la aplicación de esta Ley, el recurso de revisión previsto en el párrafo anterior también podrá interponerse en contra de actos y resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente.

Artículo 84.- La oposición a los actos de trámite en un procedimiento administrativo deberá alegarse por los interesados durante dicho

procedimiento, para su consideración, en la resolución que ponga fin al mismo. La oposición a tales actos de trámite se hará valer en todo caso al impugnar la resolución definitiva.

Artículo 85.- El plazo para interponer el recurso de revisión será de quince días contado a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra.

Artículo 86.- El escrito de interposición del recurso de revisión deberá presentarse ante la autoridad que emitió el acto impugnado y será resuelto por el superior jerárquico, salvo que el acto impugnado provenga del titular de una dependencia, en cuyo caso será resuelto por el mismo. Dicho escrito deberá expresar:

- I. El órgano administrativo a quien se dirige;
- II. El nombre del recurrente, y del tercero perjudicado si lo hubiere, así como el lugar que señale para efectos de notificaciones;
- III. El acto que se recurre y fecha en que se le notificó o tuvo conocimiento del mismo;
- IV. Los agravios que se le causan;

V. En su caso, copia de la resolución o acto que se impugna y de la notificación correspondiente. Tratándose de actos que por no haberse resuelto en tiempo se entiendan negados, deberá acompañarse el escrito de iniciación del procedimiento, o el documento sobre el cual no hubiere recaído resolución alguna; y

VI. Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución o acto impugnado debiendo acompañar las documentales con que cuente, incluidas las que acrediten su personalidad cuando actúen en nombre de otro o de personas morales.

Artículo 87.- La interposición del recurso suspenderá la ejecución del acto impugnado, siempre y cuando:

I. Lo solicite expresamente el recurrente;

II. Sea procedente el recurso;

III. No se siga perjuicio al interés social o se contravengan disposiciones de orden público;

IV. No se ocasionen daños o perjuicios a terceros, a menos que se garanticen éstos para el caso de no obtener resolución favorable; y

V. Tratándose de multas, el recurrente garantice el crédito fiscal en cualesquiera de las formas prevista en el Código Fiscal de la Federación.

La autoridad deberá acordar, en su caso, la suspensión o la denegación de la suspensión dentro de los cinco días siguientes a su interposición, en cuyo defecto se entenderá otorgada la suspensión.

Artículo 88.- El recurso se tendrá por no interpuesto y se desechará cuando:

I. Se presente fuera de plazo;

II. No se haya acompañado la documentación que acredite la personalidad del recurrente; y

III. No aparezca suscrito por quien deba hacerlo, a menos que se firme antes del vencimiento del plazo para interponerlo.

Artículo 89.- Se desechará por improcedente el recurso:

I. Contra actos que sean materia de otro recurso y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo recurrente y por el propio acto impugnado;

- II. Contra actos que no afecten los intereses jurídicos del promovente;
- III. Contra actos consumados de un modo irreparable;
- IV. Contra actos consentidos expresamente; y
- V. Cuandos se esté tramitando ante los tribunales algún recurso o defensa legal interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.

Artículo 90.- Será sobreseído el recurso cuando:

- I. El promovente se desista expresamente del recurso;
- II. El agraviado fallezca durante el procedimiento, si el acto respectivo sólo afecta su persona;
- III. Durante el procedimiento sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo anterior;
- IV. Cuando hayan cesado los efectos del acto respectivo;
- V. Por falta de objeto o materia del acto respectivo; y
- VI. No se probare la existencia del acto respectivo.

Artículo 91.- La autoridad encargada de resolver el recurso podrá:

I. Desecharlo por improcedente o sobreseerlo;

II. Confirmar el acto impugnado;

III. Declarar la inexistencia, nulidad o anulabilidad del acto impugnado o revocarlo total o parcialmente; y

IV. Modificar u ordenar la modificación del acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya, cuando el recurso interpuesto sea total o parcialmente resuelto a favor del recurrente.

Artículo 92.- La resolución del recurso se fundará en derecho y examinará todos y cada uno de los agravios hechos valer por el recurrente teniendo la autoridad la facultad de invocar hechos notorios; pero, cuando uno de los agravios sea suficiente para desvirtuar la validez del acto impugnado bastará con el examen de dicho punto.

La autoridad, en beneficio del recurrente, podrá corregir los errores que advierta en la cita de los preceptos que se consideren violados y examinar en su conjunto los agravios, así como los demás razonamientos del recurrente, a fin de resolver la cuestión efectivamente planteada, pero sin cambiar los hechos expuestos en el recurso.

Igualmente, deberá dejar sin efectos legales los actos administrativos cuando advierta una ilegalidad manifiesta y los agravios sean insuficientes, pero deberá fundar cuidadosamente los motivos por los que consideró ilegal el acto y precisar el alcance en la resolución.

Si la resolución ordena realizar un determinado acto o iniciar la reposición del procedimiento, deberá cumplirse en un plazo de cuatro meses.

Artículo 93.- No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

La resolución expresará con claridad los actos que se modifiquen y si la modificación es parcial, se precisará ésta.

Artículo 94.- El recurrente podrá esperar la resolución expresa o impugnar en cualquier tiempo la presunta confirmación del acto impugnado.

Artículo 95.- La autoridad podrá dejar sin efectos un requerimiento o una sanción, de oficio o a petición de parte interesada, cuando se trate de un error manifiesto o el particular demuestre que ya había dado cumplimiento con anterioridad.

La tramitación de la declaración no constituirá recurso, ni suspenderá el plazo para la interposición de éste, y tampoco suspenderá la ejecución del acto.

Artículo 96.- Cuando hayan de tenerse en cuenta nuevos hechos o documentos que no obren en el expediente original derivado del acto impugnado, se pondrá de manifiesto a los interesados para que, en un plazo no inferior a cinco días ni superior a diez, formulen sus alegatos y presenten los documentos que estime procedentes.

No se tomarán en cuenta en la resolución del recurso, hechos, documentos o alegatos del recurrente, cuando habiendo podido aportarlos durante el procedimiento administrativo no lo haya hecho.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Materiales utilizados

Los materiales utilizados coadyuvaron a la estructura misma del informe de la tesis, como son la computadora, los libros y leyes enunciadas de la siguiente manera: Constitución de la República del Ecuador, Código Penal Ecuatoriano, Código Civil, Ley de la federación Médica, Ley Orgánica de la Salud y varios libros de doctrina relacionado con el tema, material didáctico de oficina como hojas de papel bond, esferográficos, computadora, impresora, Internet los mismos que sirvieron como elementos para la elaboración y desarrollo del marco conceptual, jurídico y doctrinario; además para el estudio de la legislación comparada, finalmente me ha servido para entender mucho más a fondo la problemática investigada y para estructurar el informe final de tesis.

5.2. Métodos

La aplicación de un método, es para obtener aplicaciones similares pero no siempre ocurre que la aplicación metodológica obtenga los resultados apetecibles, sin embargo se posibilita tener el orden y la lógica interna, para poder detectar los errores del proceso o resultado requerido, pero no siempre se procediera con una progresión lógica disponiendo los

elementos de cierto modo, no sabríamos con certeza si los resultados obtenidos procedían de nuestra aplicación o del azar.

Durante el proceso del presente trabajo de investigación utilice el método científico que ha sido el instrumento más adecuado que me permitió llegar al conocimiento desarrollo, ejecución y dar posibles soluciones a la problemática planteada, mediante la reflexión comprensiva y el contacto directo con la realidad objetiva; a través de procesos lógicos requeridos, es por ello que en la presente investigación hice uso de algunos métodos y técnicas del método científico como el método inductivo, deductivo, descriptivo, la observación, el análisis y la síntesis.

Utilice el método inductivo desde la recolección de la información partiendo de los principios particulares, en virtud de la necesidad del planteamiento del problema, descomponiéndolo en sus elementos principales y a través de la síntesis llegué a conclusiones generales, el método deductivo que me permitió obtener información general para llegar a casos específicos los mismos que me ayudaron a la elaboración de la propuesta jurídica; por otra parte utilicé el método descriptivo, para presentar mediante cuadros y gráficos el problema tal y como se presenta en la realidad objetiva.

5.3. Procedimientos

Para la recolección de datos, fue necesario recurrir a fuentes bibliográficas que me permitan manipular de mejor manera la presentación; además hice uso de bibliotecas, personales, particulares y de diferentes instituciones, además del internet para recopilar y clasificar la información de acuerdo al contenido e importancia.

Durante la recolección de la información de campo, por la naturaleza de la investigación utilicé la encuesta, la misma que fue aplicada a treinta profesionales del Derecho, quienes manifiestan sus opiniones sobre la necesidad que exista en la Ley Orgánica del Servicio Público, una normativa que permita a los usuarios de los servicios públicos, presenta reclamos administrativos, civiles y penales por el mal servicios además utilice la entrevista, que la realice a dos profesionales de la Unidad Judicial y reconocidos juristas de ciudad de donde provngo, quienes expusieron sus opiniones respecto del problema planteado.

Para concretar los resultados obtenidos, los mismos que están representados en cuadros estadísticos y a través del método hipotético-deductivo me sirvió para contrastar la hipótesis y verificar los objetivos planteados; posteriormente me sirvieron de sustento para elaborar las conclusiones y recomendaciones, así como de la propuesta jurídica en pos de dar solución al problema planteado.

Luego de concluido el sustento y fundamento teórico del trabajo de investigación, seguidamente presento el desarrollo del trabajo de campo

en todas sus dimensiones, de análisis, síntesis y representación de resultados, que reflejan la opinión de profesionales del Derecho, posiciones que fundamentan el vacío legal para la solución del problema de la mala práctica médica por la trascendencia jurídica y social, del tema desarrollado.

5.4. Técnicas.

Para la elaboración de la parte teórica me auxilié principalmente de la técnica del fichaje, que consistió en la elaboración de fichas nemotécnicas y bibliográficas, las mismas que me permitieron recopilar la información apropiada para fundamentar adecuadamente la parte teórica del presente trabajo investigativo.

En lo que se refiere a las técnicas utilizadas en el trabajo de investigación de campo, empleé la técnica de la encuesta, la entrevista y fueron aplicadas de manera directa es decir acudí a la Unidad Judicial y los consultorios jurídicos y personas particulares, el formulario aplicado constó de cinco preguntas; y la entrevista la realice con la colaboración de dos prestigiosos Juristas, todos los profesionales desarrollan sus labores en la Unidad Judicial de donde provengo

Los criterios y sugerencias de los profesionales requeridos, sustentan la importancia y trascendencia jurídica y social del tema planteado, y obtenidos los resultados, realicé la comparación con los referentes teóricos y empíricos, así como la bibliográfica que fue realizada con el propósito de elaborar las conclusiones, recomendaciones y

principalmente en la culminación del trabajo de investigación a formular la propuesta de reforma; y de esta manera desarrollar lo planificado en el proyecto de investigación y además cumplir con la guía que para el efecto consta en la página virtual de la Universidad Nacional de Loja, en la Modalidad de Estudios a Distancia.

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de Aplicación de las Encuestas

De acuerdo al planteamiento en la metodología del proyecto de tesis previo a optar el título de Abogado, debidamente aprobado, y con la finalidad de obtener la información efectiva y oportuna de la población investigada; Utilicé como técnicas: la encuesta contenida en seis interrogantes que fueron dirigidas a treinta personas: entre ellos a Abogados en libre ejercicio profesional y personas particulares, de la misma forma apliqué dos entrevistas que constan de cuatro preguntas dirigidas a Jueces, estas inquietudes me permitieron obtener información valiosa sobre el problema planteado.

Las encuestas y entrevistas están elaboradas basándose en los objetivos e hipótesis del proyecto de tesis de abogado y que una vez interpretadas y analizadas, podré determinar si se cumplen con los objetivos planteados y la contrastación de la hipótesis.

Primera Pregunta

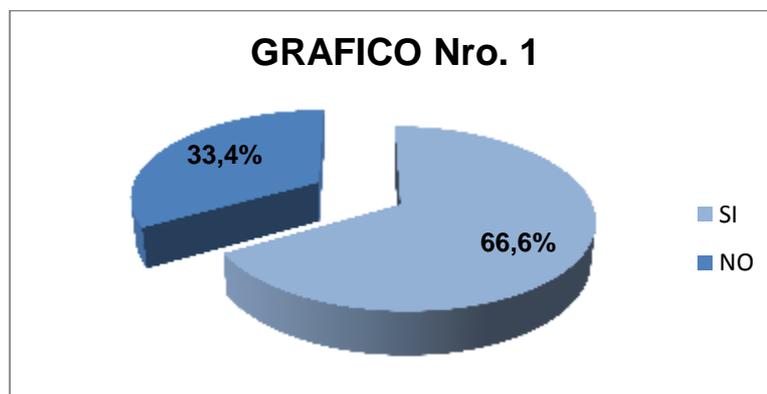
¿Considera usted que se debe instituir el reclamo administrativo o civil por la prestación de malos servicios públicos?

SI () NO ()

CUADRO Nro. 1

INDICADOR	VARIABLE	PORCENTAJE
SI	20	66,6%
NO	10	33,4%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Jueces, Abogados, Personas particulares
AUTOR : Jamil Alejandro Moreno González



INTERPRETACIÓN

Los encuestados en esta pregunta un total de 20 que corresponde al 66,6%, manifiestan que en su mayoría que se debe reclamar a través de la ley; pero 10 personas que son el 33,4%, creen que no es necesario porque son bien atendidos.

ANÁLISIS

De lo expuesto se puede deducir que es una realidad la mala prestación de todos los servicios públicos por parte de los servidores

públicos y privados que oferta servicios públicos, por la forma de prestarlos, son despectivos con los usuarios.

Uno de los factores para que surja este problema es que se ha monopolizado algunos servicios como los de transporte en general, hotelerías, y otros servicios que necesariamente son requeridos por toda la ciudadanía y como no existe oferentes de los servicios por otras instituciones, esto les permite que abusen de la ingenuidad de los usuarios o por no existir otros medios que los suplan.

Segunda Pregunta

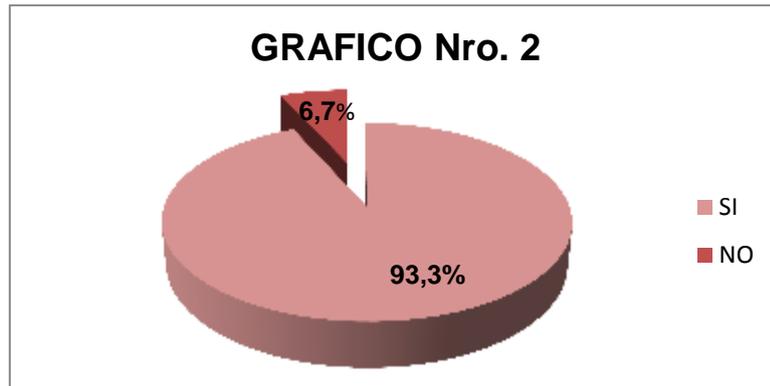
¿Considera usted que la Ley deservicio Público, adolece de insuficiencia jurídica al no contemplar disposiciones que permita a los consumidores de los servicios públicos interpongan recursos ante la autoridad competente?

SI () NO ()

CUADRO Nro. 2

INDICADOR	VARIABLE	PORCENTAJE
SI	28	93,3%
NO	2	6,7%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Jueces, Abogados, Personas particulares
AUTOR : Jamil Alejandro Moreno González



INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados el 93,3%, que son 28, contestan que existe un vacío legal en la Ley Orgánica del Servicio Público, lo que les permite cometer abusos a los servidores públicos; pero el 6,7%; creen que no existe vacío alguno que son conscientes de sus actos para no cometer errores.

ANÁLISIS

Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que existe un vacío legal en la Ley Orgánica del Servicio Público, porque no existe ninguna disposición en la cual los usuarios que son minimizados o que han sido objeto de haber recibido un mal servicio y que esta ha causado daños personales o materiales.

De acuerdo a estos pronunciamientos, debo manifestar que existe la aceptación de gran cantidad de personas que utilizan los diferentes

servicios públicos, que siempre han sido objeto de vejámenes o que en su defecto los documentos de la tramitología han sido extraviados o caducados por la falta de agilidad de los servidores, en unos casos en otros hablando del transporte sus pertenencias han sido perdidas y los valores que cubren las empresas oscila entre cien y ciento cincuenta dólares, si solo un par de zapatos tiene ese valor, como mencioné anteriormente le reconocen lo que consta en boleto de viajero.

Tercera Pregunta

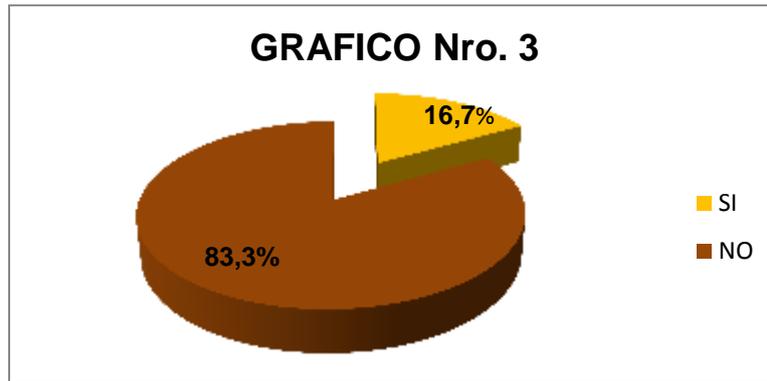
¿El Estado ecuatoriano ha ejercido el derecho de repetición en contra del funcionario o servidor público responsable del daño producido por malos servicios?

SI () NO ()

CUADRO Nro. 3

INDICADOR	VARIABLE	PORCENTAJE
SI	5	16,7%
NO	25	83,3%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Jueces, Abogados, Personas particulares
 AUTOR : Jamil Alejandro Moreno González



INTERPRETACIÓN

El 16,7%, que corresponde a 5 encuestados, creen que si se realiza los reclamos pertinentes; pero la mayoría que el 83,3%, que corresponde a 25 personas de las encuestadas se pronuncia en el sentido que no se realiza el derecho de repetición por mal servicio prestado a los usuarios.

ANÁLISIS

Debo manifestar que los ciudadanos en forma minoritaria, están conscientes que este tipo de trámite se lo realiza a los servidores que han prestado malos servicios a los usuarios; pero así mismo está muy claro que la generalidad, se pronuncian diciendo que hasta el momento no tienen conocimiento que algún funcionario público o privado haya sido aplicado este tipo de procesos.

Al respecto estamos frente a una disyuntiva porque la minoría se pronuncia manifestando que existe un caso en medicina que se lo denunció por mala práctica médica, al que contagió a más de veinte personas con VH-Sida, cuando estas personas se realizaban la diálisis; pero la mayoría es contraria y como es lógico ésta última tiene la razón cuantos casos de estos existen en la cual los servicios médicos han descerebrado y muerto personas en las casas de salud privadas, existen otros servicios, sin bien es cierto no los hieren o exterminan, pero afectan social y económicamente y el que pierde es el usuario por falta de normativa que lo proteja y pueda reclamar sus derechos.

Cuarta Pregunta

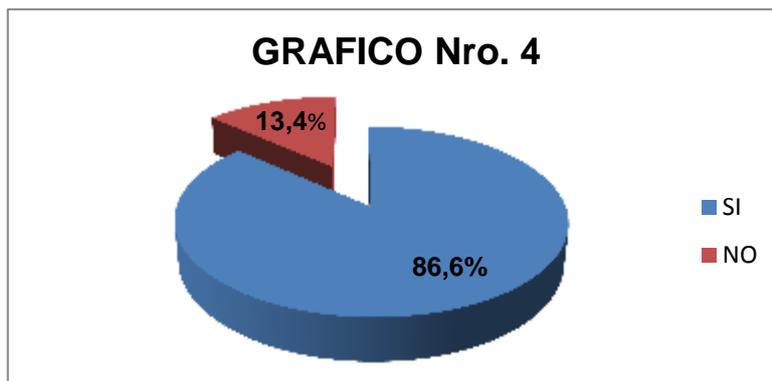
¿Considera usted que el deficiente servicio público, constituyen un problema para los usuarios de los servicios públicos por los daños que causan?

SI () NO ()

CUADRO Nro. 4

INDICADOR	VARIABLE	PORCENTAJE
SI	26	86,6%
NO	4	13,4%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Jueces, Abogados, Personas particulares
AUTOR : Jamil Alejandro Moreno González



INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un número de 26, que dan un porcentaje del 86,6%, creen que los servicios públicos son deficientes; los 4 encuestados que son el 13,4%, creen que no son porque en los últimos tiempos han mejorado sustancialmente.

ANÁLISIS

Los encuestados están de acuerdo, en su mayoría que todos los servicios públicos tienen muchos problemas por diferentes motivos, ya sean éstos por los medios que se utilizan son obsoletos o por las personas que los prestan no están preparados para prestarlos, en muchos casos los empleados se creen los dueños de las instituciones que ofertan los servicios, lo cual molesta mucho a los usuarios, pero otros usuarios se sienten conformes con el servicios es decir no tiene objeción alguna.

Yo personalmente pienso que la mayoría de los servidores públicos, no se encuentran debidamente preparados para prestar servicios públicos, en especial los que son titulados, en su mayoría les crece una prepotencia, se consideran como dice el adagio popular la mamá de tarzan, piensa que porque son profesionales son una divinidad a los cuales los usuarios deben esperara el tiempo que ellos creen conveniente y soportar el malgenio con el que les atienden.

Quinta Encuesta

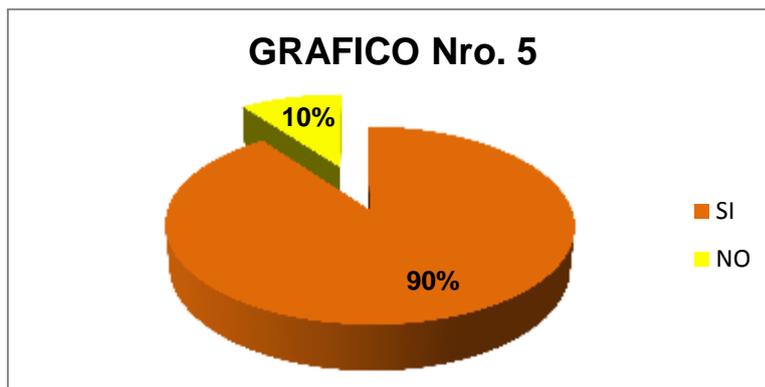
Cree usted que es necesario que se reforme la Ley del Servicio Público, incorporando disposiciones que faculte a los usuarios de los servicios públicos interponer reclamos recursos ante las autoridades administrativas?

SI () NO ()

CUADRO Nro. 5

INDICOR	VARIABLE	PORCENTAJE
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Jueces, Abogados, Personas particulares
 AUTOR : Jamil Alejandro Moreno González



INTERPRETACIÓN

El 90% del total de los encuestados que corresponde a 27 personas, manifiestan que se debe reformar la Ley Orgánica del Servicio Público, incorporando en su normativa disposiciones que permitan al usuario plantear reclamos; el 10%, que corresponde a 3 personas, manifiestan no estar de acuerdo con la reforma.

ANALISIS

Por lo expuesto en la entrevista, es claro que en su mayoría están de acuerdo que se reforme la Ley Orgánica del Servicio Público, con la finalidad que exista en su normativa disposiciones que permitan a los usuarios de los servicios públicos plantear demandas en contra de los servidores públicos cuando reciba mal servicio y este haya causado lesiones personales o económicas en el proceso de la realización de algún trámite.

Es lógico que la mayoría de las personas encuestadas incluidas entre los abogados en libre ejercicio profesional y personas particulares en algún momento han recibido algún servicio que no está acorde a las circunstancias u oferta realizada, los oferentes son utilizados de manera despectiva, humillante y a veces por ser el único, el consumidor tiene que avenirse a recibirlo tal como lo ofrecen en condiciones que desdican de lo ofertado, además de ello por no existir norma alguna que le faculte plantear alguna denuncia en contra del mal servidor.

6.2. Resultados de Aplicación de las Entrevistas

Primer Entrevistado

Primera Pregunta

¿Considera usted que se debe instituir el reclamo administrativo o civil por la prestación de malos servicios públicos?

Respuesta

Desde mi punto de vista como administrador de justicia, creo que es muy importante que se instituya el trámite administrativo en contra de los servidores públicos por el mal servicio a los usuarios.

Estoy seguro que de existir los trámites administrativos en todas las instituciones en contra de los servidores públicos por el mal servicio, creo que todos los servicios mejorarían en cuanto a la atención y a la diligencia que estos requieren, lo cual no tendríamos el problema de extravió, deterioro o caducación de documentos que son presentados en los trámites que se realizan en las diferentes dependencias estatales.

Segunda Pregunta

¿Considera usted que la Ley deservicio Público, adolece de insuficiencia jurídica al no contemplar disposiciones que permita a los consumidores de los servicios públicos interpongan recursos ante la autoridad competente?

Respuesta

A mi criterio la mayoría de las leyes existentes en nuestro país, adolecen de algún vacío en su normativa, porque algunas no han sido reformadas desde su creación.

Desde mi punto de vista, y los conocimientos empíricos las leyes llevan un retraso a la modernización, a la tecnología y porque no mencionar a la delincuencia que avanzar a pasos agigantados es decir están un

paso adelante y muchas contravenciones, infracciones y delitos se quedan en la impunidad por falta de ley para sancionarlos o corregirlos de alguna manera con la finalidad que la ciudadanía se sienta segura de los servicios que recibe.

Tercera Pregunta

¿El Estado ecuatoriano ha ejercido el derecho de repetición en contra del funcionario o servidor público responsable del daño producido por malos servicios?

Respuesta

Personalmente pienso que en el tiempo que llevo como administrador de justicia, no he tenido casos de repetición en contra de algún funcionario público o demanda en contra de empleado privado.

El surgimiento de este tipo de problemas ha sido desde hace tiempos porque siempre hemos tenido que soportar los malos tratos de los servidores de los servidores públicos, no quiero decir que soy parte del gobierno pero en la actualidad los empleados públicos han cambiado en la atención porque aunque sea haciendo un esfuerzo lo reciben de buena manera en algunas oficinas, pero en otras continúa la prepotencia y la arrogancia.

Cuarta Pregunta

¿Cree usted que es necesario que se reforme la Ley del Servicio Público, incorporando disposiciones que faculte a los usuarios de los servicios públicos interponer reclamos recursos ante las autoridades administrativas?

Respuesta

Aunque es nueva la Ley Orgánica del Servicio Público, no se ha incorporado en su normativa disposiciones que permita a los usuarios de los servicios públicos anteponer demandas o denuncias por la mala prestación de servicios a los servidores públicos.

Es correcto que no todas las cosas se la hace a la perfección, conforme se les da uso, se va detectando las fallas y esto es lo que resulta con las leyes siempre existen vacíos que deben irse reformando de acuerdo a las necesidades y esta es una de las necesidades que exista una norma en que defienda a los usuarios o consumidores de los servicios públicos y estos se reciben de mala calidad.

Segundo Entrevistado han sido designados o elegidos

Primera Pregunta

¿Considera usted que se debe instituir el reclamo administrativo o civil por la prestación de malos servicios públicos?

Respuesta

Es muy importante que exista dentro de la normativa de la Ley Orgánica del Servicio Público, disposiciones que permita a los usuarios de servicios presentar reclamos cuando estos ofrecidos de mala calidad.

Lo expuesto es una realidad que todos los ciudadanos conocemos de la cual nadie nos escapamos de ser burlados por los servidores públicos, que nos ofrecen servicios de mala calidad a los cuales no podemos hacer reclamo porque no existe una normativa que ampare en estos casos específicos.

Segunda Pregunta

¿Considera usted que la Ley deservicio Público, adolece de insuficiencia jurídica al no contemplar disposiciones que permita a los

consumidores de los servicios públicos interpongan recursos ante la autoridad competente?

Respuesta

Considero que la actual Ley Orgánica del Servicio Público tiene algunas inconsistencias o falencias porque no permite que los usuarios o consumidores de los servicios puedan plantear reclamos administrativos.

Al respecto concuerdo con lo manifestado por la autoridad judicial que la mencionada ley adolece de ciertos vacíos, por los cuales los usuarios de los servicios públicos no pueden realizar reclamos de carácter administrativo cuando éstos se han sentido o se sientan agredidos de palabra u obra por parte de los servidores públicos, que aún existen en las instituciones públicas.

Tercera Pregunta

¿El Estado ecuatoriano ha ejercido el derecho de repetición en contra del funcionario o servidor público responsable del daño producido por malos servicios?

Respuesta

En mis años de servicio con servidor público impartiendo justicia, no he tramitado ningún proceso de repetición en contra de algún servidor público de ninguna jerarquía.

En realidad en mis años de vida que tengo no he escuchado que se hayan llevado a cabo este tipo de juicios en ningún juzgado del país, porque todos estos casos siempre la prensa les da bastante protagonismo y les hacen seguimiento porque se trata de personas importantes de la política o por la posición económica que ostenta.

Cuarta Pregunta

¿Cree usted que es necesario que se reforme la Ley del Servicio Público, incorporando disposiciones que faculte a los usuarios de los servicios públicos interponer reclamos recursos ante las autoridades administrativas?

Respuesta

Es necesario que se reforme la Ley Orgánica del Servicio Público con la finalidad de dar la oportunidad que los usuarios puedan reclamar sus

derechos cuando sienta que no han sido prestados con la oportunidad que se requiere.

Es necesario que se reforme la mencionada Ley Orgánica del Servicio Público, para que exista una normativa mediante la cual los usuarios tengan una ley actualizada y pueda reclamar sus derechos y exigir que los servidores presten los servicios en forma adecuada u ágil como los requiere el usuario.

7. DISCUSIÓN

7.1. Verificación de Objetivos

Para el desarrollo de la presente investigación formulé un objetivo general y tres objetivos específicos con la finalidad de demostrar que la falta de normativa no permite a los usuarios de los servicios públicos presentar reclamos por los malos servicios.

Objetivo General.

"Realizar un estudio jurídico, crítico y doctrinario acerca de la Constitución de la República, Ley Orgánica del Servicio Público, y otras normas conexas".

El objetivo general plantado se ha cumplido en todo el desarrollo de la tesis, en especial en la parte la revisión de la literatura para ello se realizó el acopio de una amplia información teórica, detallada en el Marco Teórico Conceptual, y a la vez se realice un análisis jurídico, crítico y doctrinario referente a la Ley Orgánica del Servicio Público en lo relacionado al vacío legal que existe sobre la falta de normativa para que los usuarios de los servicios públicos puedan realizar reclamos administrativos en contra de los servidores públicos.

Objetivos específicos.

"Demostrar la insuficiencia normativa que adolece la Ley Orgánica del Servicio Público, al no contemplar disposiciones que permitan a los usuarios de los servicios públicos presentar recursos y reclamos a las autoridades por el mal servicio prestado".

El presente objetivo se verifica con los resultados obtenidos en la quinta pregunta de la encuesta en la cual la mayoría de los encuestados consideran que es imposible que los usuarios de los servicios públicos puedan presentar reclamo administrativo en contra de los servidores públicos que prestan los servicios deficientes, también se cumple con algunos de los conceptos y en el desarrollo del marco conceptual en donde demuestro que no existe norma alguna para este tipo de reclamo administrativo en contra de los empleados públicos.

"Revisar la bibliografía especializada acerca de las normas que existen y la forma de presentar los recursos o reclamos en uso de sus derechos como usuario o consumidor de los servicios públicos".

Este objetivo se verifica por medio de los resultados obtenidos en la revisión de la literatura y de la legislación comparada y en alguna de las preguntas de la encuesta y entrevistas realizadas, porque la mayoría de los encuestados consideran que si es necesario que existe en la norma del Servicio Público; además que la falta de la misma vulnera los derechos de los usuarios del servicio público para reclamar sus derechos

cuando se siente afectado por la mala prestación de los servicios públicos que ofrece el Estado.

“Proponer un proyecto de Reforma a la Ley Orgánica del Servicio Público, incorporando disposiciones que regulen la presentación de recursos y reclamos por la mala prestación de los servicios públicos”

Este objetivo se cumple porque la mayoría de los encuestadas y entrevistados, están de acuerdo que se debe reformar la Ley del Servicio Público, incorporando en su normativa disposiciones que permita a los que utilizan los servicios públicos pueda realizar reclamos cuando se sientan afectados para la mala calidad de los mismos, porque en la mayoría de los servicios que utilizamos siempre tenemos el problema de la prestación de los servicios públicos.

7.2. Contratación de Hipótesis

Con el propósito de la contratación de las hipótesis, procederé a transcribirlas:

“La falta de normatividad en la Ley Orgánica del Servicio Público, que sancione la ineficiencia e irresponsabilidad de los servidores públicos, que no cumplen a cabalidad con sus funciones lo que ha permitido la proliferación de estas conductas ilícitas”

Dentro de la presente tesis, he realizado un amplio estudio relacionado a la carencia de disposiciones que permita a los usuarios y/o consumidores de los servicios públicos pueda hacer reclamo a los servidores públicos cuando prestan los servicios de mala calidad mediante los procesos administrativos. De igual forma con las respuestas obtenidas en las preguntas de la encuesta y preguntas de las entrevista se logró tener una comprobación más efectiva que acredita que la falta de disposiciones en la antes citada ley no permite que muchos usuarios deban soportar los malos ratos o prepotencia de los servidores públicos. Este hecho puede constituirse también en la afectación de los derechos civiles de las personas que no reciben un servicio de calidad y eficiencia para mejorar su capacidad económica y social.

7.3. Fundamentación Jurídica de la Propuesta de Reforma Legal

Para el escritor Manuel Ossorio, el “Servicio público, es de carácter técnico, prestado al público de manera regular y continua, para satisfacer una necesidad pública y por una organización pública”¹⁸

La exposición es concreta de esta nueva normatividad de los servicios públicos que se refieren a una redefinición de la estructura administrativa del prestador del servicio público; a la inserción de nuevas formas

¹⁸ OSSORIO Manuel.-DICCIONARIO DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES.-36ava. Edición.-Editorial Heliasta.-Buenos Aires Argentina.-2008.-Pág.-884.

gestiónales de esta actividad, a la reivindicación del rol del consumidor, a la inclusión de principios como los de eficiencia, eficacia, simplicidad y economía en todas las actuaciones de la administración pública; que se sustenta en que los servicios públicos propiamente dichos deben prestarse por el Estado y por empresas particulares bajo el esquema de la concesión, y si se está en presencia de verdaderas funciones públicas clasificadas como servicios públicos, no pueden ser delegables a particulares, como lo es el caso de la seguridad pública.

Las necesidades colectivas de una sociedad son cambiantes, en tiempo y lugar determinados, por lo tanto la oferta de servicios deben estar de acuerdo con esas necesidades es ahí en donde la labor de los administradores determinar los cambios en la prestación de los servicios públicos, concatenando los elementos políticos, económicos y sociales que influyen y dan forma a la institución que presta los servicios a la colectividad.

En el Diccionario Jurídico Espasa, se encuentra definido el término servicio público como “Todas aquellas actividades desarrolladas por el poder público desde una posición de supremacía y destinadas a beneficiar a la colectividad en su conjunto porque son de carácter fundamentalmente material y técnico que implican utilidades para las personas que prestan los servicios”¹⁹

¹⁹ DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA.-Editorial Espasa Calpe.-Madrid España.-2006.-Pág.- 1308.

El servicio público es considerado como uno de las formas clásicas en que se manifiesta la actividad administrativa, que esta manifestada en las actuaciones de carácter material y técnico en favor de los administrados, para ello necesariamente el servicio público, la titularidad del sector y la actividad deben estar asumidos por la administración pública porque es exclusiva de los poderes públicos el monopolio de los servicios, en consecuencia es este poder el que debe garantizar que el producto sea de la mejor calidad con la finalidad que el usuario o consumidor haya satisfecho la necesidad, pero este monopolio que tiene el estado ecuatoriano sobre los servicios públicos, no son eficientes porque quienes son los encargados de prestarlos lo hacen en forma deficiente a tal punto que los usuarios no se sienten satisfechos cuando son requeridos porque los servidores no los realizan como dispone la correspondiente ley, y los usuarios no pueden reclamar el mal servicio por no estar regulado en la normativa.

Doctrinariamente Alberto Montaña Plata, dice que “La mayoría de nuestras concepciones sobre las instituciones en derecho administrativo provienen del derecho francés, y los servicios públicos no son la excepción, pues la teoría del servicio público y del bienestar social emana de Francia, debido a los cambios que se introdujeron con la revolución francesa en especial en el ideológico en torno a la concepción

del hombre como sujeto de derecho y libertades; con ella surgieron novedosas ideas que generaron la noción del servicio público”²⁰

Desde mi punto de vista y mis conocimientos, en lo relacionado con el servicio público surgieron mucho antes de la revolución francesa, debemos tener presente que las culturas más antiguas que existieron en la humanidad, disponía de muchos servicios que estaban delegados a los súbditos o inferiores jerárquicamente utilizando diferentes medios como los acuáticos y terrestres; aunque no siempre tuvieron ese nombre, pero la concepción de servicio público al parecer surge cuando se forman los estados, como funciones propias del Estado, entre estos servicios estuvieron la educación a cargo de la religión, la salud, entre otros, pero en si los servicios públicos abarca toda la idea del Estado y la concepción de éste como un instrumento al servicio de la colectividad.

Pero Daniel Pecaute en su análisis se aparta de la idea del Estado y dice que “El Estado no sólo ejerce el llamado poder público, sino que busca la satisfacción y bienestar de sus asociados, actividad en la cual su cumplimiento debe estar asegurado por los gobernantes, porque es tal su naturaleza que sólo se debe ser realizada completamente por la intervención de la fuerza gobernante”²¹

²⁰ MONTAÑA PLATA, Alberto.-EL CONCEPTO DE SERVICIO PÚBLICO EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO.-Editado por la Universidad Externado de Bogotá .-Colombia.- 2005

²¹ PECAUT, Daniel.- LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO INSTRUMENTO DE SOLIDARIDAD Y COHESIÓN SOCIAL DEL ESTADO.-, Bogotá, Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez. C. Ltda. Bogotá Colombia.- 2005, p. 482.

El analista se refiere explícitamente a dos concepciones sobre el servicio público, se puede deducir que la una es subjetiva porque depende de quién realice la actividad, es decir se excluyen las actividades prestadas por particulares porque es asumida por el poder público; y otra objetiva, porque la actividad se la realizada, es decir que está relacionada con las necesidades de los usuarios o consumidores; en general el servicio público es toda actividad que interesa a la colectividad y que la administración asume la responsabilidad.

Como dice Gil Mellina, analista del servicio público que “En el momento actual se vive una nueva etapa de las relaciones del Estado y la sociedad, que precisamente, es donde se sitúa siempre la categoría del servicio público; como es sabido, el servicio público nació en un contexto determinado como resultado de compromisos ideológicos, políticos, económicos y sociales bajo la exaltación de la idea fuerza del progreso”²²

Pero actualmente los presupuestos en los que surgió aquella categoría jurídica han variado siendo necesaria una renovación de aquellos compromisos que se desarrollan ahora en un entorno diferente en el que es necesario atender a la evolución de la relación Estado Sociedad que se desarrolla de una forma dinámica y no estática, y se configura un sistema de libre competencia en el mercado también influye en este

²² MELLAN Gil.-EL SERVICIO PÚBLICO COMO CATEGORÍA JURÍDICA.-Cuadernos de Derecho Público.-Publicación única.-Coruña España.-1997.-Pág.-2.

nuevo contexto, al igual que el lugar central que en la sociedad actual ocupan los derechos fundamentales y las libertades públicas, cuya realidad, efectividad y universalidad, ha de garantizar el Estado, en el cual se produce una generalización de determinados servicios y una mayor toma de conciencia del derecho que asiste para recibir y obtener prestaciones en unas condiciones determinadas, tanto en calidad como en abundancia, prestación de los servicios públicos que no pueden permanecer ajenos ante esta nueva situación de globalización económica.

Empíricamente y por ciertas experiencias que he vivido, conozco muy de cerca que las instituciones públicas y privadas, quienes prestan los servicios no actúan en función de servicio a la colectividad, demostrando en todo momento la calidez, la predisposición por servir al usuario, siempre en algunas de las oficinas de las instituciones públicas y privadas se ve la decidía, la falta de interés, en otras palabras se puede apreciar que existe la pérdida de los documentos, la caducidad de los mismos porque no se los tramita en el tiempo previsto para cada trámite, estos hechos causan incomodidad al usuario y junto a ello la adjetivación a las instituciones y a los empleados y empleadas que no cumplen a cabalidad con sus obligaciones, ya que somos los usuarios los que a través de los impuestos que erogamos, les pagamos su sueldo para que lo devenguen prestando servicios de calidad.

La Constitución de la República del Ecuador, en el Título II.-De los derechos.-Capítulo 1ro.-Principio de aplicación de los Derechos.-Art. 11, el principio de los derechos se regirá por los siguientes principios.- numeral 9.- en el Segundo Inciso determina que “El Estado, su delegatarios, concesionarios y toda persona que actué en ejercicio de una potestad pública, estará obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados en el desempeño de sus cargos; además en el tercer inciso establece que el Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas”²³

Nuestra Carta Magna es muy clara en su acepción cuando se refiere a una persona que actué en ejercicio de una potestad civil y cause un daño a otro ya sea intencionadamente, por error o simplemente por el desarrollo normal de la actividad que realiza o por los servicios públicos o privados que presta, nace una responsabilidad a cargo de quien ha causado ese daño, consistente en una obligación de reparación, de compensación económica, para tratar de devolver las cosas a su estado anterior a ese daño causado.

²³ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.-EDICIONES JURIDICAS “EL FORUM”.-Quito Ecuador.-2009.

Por lo tanto está determinado taxativamente la obligación de reparación por los organismos e instituciones públicas la responsabilidad de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, la Administración local, así como las Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia que dependan de cualquiera de las Administraciones Públicas.

Nuestra Constitución Ecuatoriana establece muy claro en el inciso enunciado que los daños causados serán responsables los empleados y funcionarios en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

La Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo VI.- Derechos de Libertad.-Art. 66.-Se reconoce y garantiza a las personas.- numeral 25.- instituye que “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, (...)”²⁴

De acuerdo a este precepto, todas las personas que vivimos en el país tenemos derecho a recibir servicios públicos de calidad, que son

²⁴ IBIDEM.-Ob.- cit.-Art. 66.

aquellos que prestan el Estado o los particulares con autorización y control del Estado para satisfacer intereses generales del colectivo social, tales servicios son la atención de la salud, de la educación, la telefonía, el suministro de agua potable, de electricidad, la recolección de desechos sólidos, la seguridad ciudadana entre otros.

Esta prestación de servicios a los que se refiere la Constitución y que el Estado los promueve y los ofrece deben estar garantizados y deben tener igual acceso toda la colectividad, lo que implica garantizar precios razonables y otorgar subsidios de ser necesarios; universalidad en el sentido que se diseñe y ejecute para satisfacer el interés de todas y todos, lo cual obliga a considerar las particularidades socio-culturales; equidad de género, que implica dar a hombres y mujeres las mismas oportunidades para beneficiarse de los servicios; eficacia y continuidad en la prestación, lo que significa que debe ser de calidad y ser permanente; progresividad, que obliga al Estado a garantizar que el servicio mejore constantemente y amplíe la accesibilidad; acceso a la información por parte de los usuarios y existencia de mecanismos sencillos, eficaces y accesibles para exigirlos.

8. CONCLUSIONES

Que debo mencionar que hasta ahora en el Ecuador, no existe un registro sobre el ejercicio del derecho de repetición del Estado, desde 1980 fecha en la que el Ecuador retornó a la democracia, los ciudadanos no han ejercido este derecho en contra de los malos servidores públicos.

Que, la ausencia de precedentes jurisprudenciales en las fuentes del Derecho, lo que existen una gran cantidad fallos en los cuales condenan al Estado a reconocer o pagar indemnizaciones, todos ellos por diferentes causas que van desde la irrogación de daños y perjuicios como resultado de la inoperancia y negligencia en la prestación de servicios básicos como el de la vialidad.

Que, el Estado ha sido obligado a pagar ingentes cantidades de dinero por fallos que corresponde a la destitución o remoción de funcionarios y servidores públicos, por no haberseles proporcionado su derecho a la defensa; daño moral por falsas responsabilidades administrativas y civiles por glosas, hasta los casos más alarmantes por violación de los Derechos Humanos con sanciones impuestas al Ecuador por Tribunales internacionales.

Que, el en todos los casos el Ecuador debió ejercer el Derecho de repetición contra el servidor público responsable por ser un mandato

constitucional, y con ello defender los derechos que le corresponde al Estado ya que, la propia Constitución en su articulado determina la Acción por Omisión o de Incumplimiento.

Que, se debe evaluar en forma periódica el desempeño del servidor público como una medida para diagnosticar objetivos propuestos de parte del Estado y sus instituciones y poder analizar los resultados positivos o negativos, en cumplimiento a las disposiciones legales pertinentes

9. RECOMENDACIONES

Que, el Estado Ecuatoriano debe cumplir con la norma constitucional |establecida para sentar precedentes jurisprudenciales y velar por la efectiva vigencia y cumplimiento de la Ley Orgánica del Servicio público por estar relacionada directamente con el bien público protegido por el país.

Que, se dé cumplimiento a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, con la finalidad que los Controles se realicen en forma previa, concurrente y posterior, es decir en todo momento.

Que, es necesario controlar a los organismos (talento humano) competentes realicen una eficiente selección de personal para su ingreso al sector público y de esta forma cumplir con las disposiciones legales pertinentes

Que, se debe evaluar en forma continua a funcionarios y servidores públicos, para verificar con precisión el grado de responsabilidad que tienen en el desempeño de sus funciones y poder conocer sus deficiencias y corregir sus errores.

9.1. Propuesta de Reforma Jurídica

ASAMBLEA NACIONAL

CONSIDERANDO:

Que, Es deber de la Función Legislativa adecuar el marco legal ecuatoriano a las actuales circunstancias que vive la sociedad ecuatoriana.

Que, La Constitución de la República del Ecuador en el Art. el Art. 11, numeral 9, segundo inciso .establece que <El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta de o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos>.

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el art. 66, numeral 25, establece <El Derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre el contenido y características>

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público, debe reformarse en la parte pertinente, incorporando en su normativa disposiciones que permitan a

los usuarios de los servicios públicos interponer reclamos administrativos en contra de los malos servidores públicos.

En uso de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 129, numeral seis, expide la siguiente.

LEY REFORMATORIA A LA LEY DE SERVICIO PÚBLICO

Art.1.- Al Artículo 42 de la Ley Orgánica de Servicio Público, agréguese un literal que diga c) **Faltas de Carácter Administrativo:** el servidor/a pública que incurra en negligencia, maltrato verbal al usuario, retardo en la atención de los asuntos que deba tramitar y o resolver, será sancionado con amonestación escrita y sanción pecuniaria equivalente al 10% del salario básico unificado de los trabajadores en general;

Art. 2, la presente Ley reformativa al Código de Ejecución de Penas y Rehabilitación Social, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los... días del mes de....., del 2015.

f).....

Presidente

f).....

Secretario

10. BIBLIOGRAFÍA

ARINO, ORTIZ.-SERVICIO PÚBLICO Y LIBERTADES PÚBLICAS.-
EDITORIA COMPLUTENSE.-MADRID ESPAÑA.-1992.-

CASTELLIN, DIÓGENES.-SERVICIOS PÚBLICOS.-EDICIÓN DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE SANTA MARÍA
DE VENEZUELA.-2006.

CAICEDO C., LUÍS A.-DERECHO ADMINISTRATIVO.- 11AVA.
EDICIÓN CARACAS VENEZUELA

CICERO N, KARINA.-SERVICIOS PÚBLICOS UNA HISTORIA DE
CONFLICTOS.-EDITORIAL EUDOVA.-BUENOS AIRES ARGENTINA.-
2013.

CÓDIGO PROCESAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SAN
JOSÉ DE COSTA RICA.-2008.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.-EDICIONES
JURIDICAS “EL FORUM”.-QUITO ECUADOR.-2009.

DAMERVAL M, JAIME.-DIARIO EL UNIVERSO.-GUAYAQUIL
ECUADOR.-1996.

DIAZ, L. RODRIGO.-LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LOS PROBLEMAS SOCIALES.-PUBLICACIÓN DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.-2011.

DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA.- LAROUSSE.- EDITORIAL.- L.S.- MADRID ESPAÑA.-2007.

DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA.-EDITORIAL ESPASA CALPE.- MADRID ESPAÑA.-2006.-

GORDILLO, AGUSTÍN.-EL ACTO ADMINISTRATIVO.-2DA. EDICIÓN.- EDITORIAL ABELARDO PERROT.-BUENOS AIRES ARGENTINA.- 1999.-

GOZALEZ, ERNESTO.-DERECHO ADMINISTRATIVO.-EDICIONES PORRUA.-MÉXICO.-2003.-

LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE MÉXICO- 2012

MELLAN GIL.-EL SERVICIO PÚBLICO COMO CATEGORÍA JURÍDICA.- CUADERNOS DE DERECHO PÚBLICO.-PUBLICACIÓN ÚNICA.- CORUÑA ESPAÑA.-1997

MORAFUSCHI M, {ANGEL.-SERVICIO PÚBLICO Y EVOLUCIÓN.- EDITADO EN ARGENTINA.- 1999.-

MONTAÑA PLATA, ALBERTO.-EL CONCEPTO DE SERVICIO PÚBLICO EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO.-EDITADO POR LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE BOGOTÁ .-COLOMBIA.- 2005

NAVA, N. ALONZO.-DERECHO ADMINISTRATIVO.-EDICIÓN DEL FONDO DE CULTURA ECONÓMICO.-MÉXICO.-2001.-

OSSORIO MANUEL.-DICCIONARIO DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES.-36AVA. EDICIÓN.-EDITORIAL HELIASTA.-BUENOS AIRES ARGENTINA.-2008.-

OLIVERA T, JORGE.-MANUAL DE DERECHO ADMINISTRATIVO.-EDICIONES PORRUA.-MÉXICO.-1963.-.

PECAUT, DANIEL.- LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO INSTRUMENTO DE SOLIDARIDAD Y COHESIÓN SOCIAL DEL ESTADO.-, BOGOTÁ, EDICIONES JURÍDICAS GUSTAVO IBÁÑEZ. C. LTDA. BOGOTÁ COLOMBIA.- 2005,

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL PAÍS DE ARGENTINA-2006.

WILCHES, MARTÍNEZ S.-MANUAL DE DERECHO ADMINISTRATIVO.-3RA. EDICIÓN.-BOGOTÁ COLOMBIA.-1974.-

ZANOBINO, GUIDO.-CURSO DE DERECHO ADMINISTRATIVO.-MILAN ITALIA,- 1994.

11. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERA DE DERECHO

Con la finalidad de sustentar el trabajo de investigación de la tesis intitulada **“LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PUBLICO, DEBE REGULAR ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS ANTE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS”**, para lo cual solicito muy comedidamente se digne colaborar contestando las preguntas de la siguiente **ENCUESTA**, por lo que le antelo mis debidos agradecimientos de consideración y estima.

Primera Pregunta

¿Considera usted que se debe instituir el reclamo administrativo o civil por la prestación de malos servicios públicos?

SI () NO ()

Segunda Pregunta

¿Considera usted que la Ley deservicio Público, adolece de insuficiencia jurídica al no contemplar disposiciones que permita a los consumidores de los servicios públicos interpongan recursos ante la autoridad competente?

SI () NO ()

Tercera Pregunta

¿El Estado ecuatoriano ha ejercido el derecho de repetición en contra del funcionario o servidor público responsable del daño producido por malos servicios?

SI () NO ()

Cuarta Pregunta

¿Considera usted que el deficiente servicio público, constituyen un problema para los usuarios de los servicios públicos por los daños que causan?

SI () NO ()

Quinta Encuesta

Cree usted que es necesario que se reforme la Ley del Servicio Público, incorporando disposiciones que faculte a los usuarios de los servicios públicos interponer reclamos recursos ante las autoridades administrativas?

SI () NO ()



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

Con la finalidad de sustentar el trabajo de investigación de la tesis intitulada **“LA LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO, DEBE REGULAR ADECUADAMENTE LA FACULTAD QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA INTERPONER RECURSOS Y RECLAMOS ANTE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS”**, para lo cual solicito muy comedidamente se digne colaborar contestando las preguntas de la siguiente **ENTREVISTA**, por lo que le antelo mis debidos agradecimientos de consideración y estima.

Primera Pregunta

¿Considera usted que se debe instituir el reclamo administrativo o civil por la prestación de malos servicios públicos?

.....

Segunda Pregunta

¿Considera usted que la Ley deservicio Público, adolece de insuficiencia jurídica al no contemplar disposiciones que permita a los consumidores de los servicios públicos interpongan recursos ante la autoridad competente?

.....

.....

.....

Tercera Pregunta

¿El Estado ecuatoriano ha ejercido el derecho de repetición en contra del funcionario o servidor público responsable del daño producido por malos servicios?

.....
.....
.....

Cuarta Pregunta

¿Cree usted que es necesario que se reforme la Ley del Servicio Público, incorporando disposiciones que faculte a los usuarios de los servicios públicos interponer reclamos recursos ante las autoridades administrativas?

.....
.....
.....

ÍNDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
TABLA DE CONTENIDOS	VII
1. TITULO	1
2. RESUMEN	2
2.1. Abstract	5
3. INTRODUCCIÓN	8
4. REVISIÓN DE LITERATURA	11
4.1. Marco Conceptual	12
4.1.1. Servicios Públicos	12
4.1.2. El Acto Administrativo	18
4.1.3. Prestación de Servicios Públicos	23
4.2. Marco Doctrinario	28
4.2.1. Origen de los Servicios Públicos	28
4.2.2. Clases de Servicios Públicos	33
4.2.3. Problemas Sociales que causa la mala prestación de Servicios públicos	36
4.2.4. Recursos y Reclamos por la mala oferta de servicios	

Públicos.	38
4.3. Marco Jurídico	41
4.3.1. Constitución de la República del Ecuador	41
4.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público	44
4.4. Legislación Comparada	45
4.4.1. Reclamos Administrativos en la Legislación de Costa Rica	45
4.4.2. Reclamos Administrativos en la Legislación de Argentina	65
4.4.3. Reclamos Administrativos en la Legislación de México	72
5. MATERIALES Y MÉTODOS	87
5.1. Materiales utilizados	87
5.2. Métodos	87
5.3. Procedimientos	89
5.4. Técnicas	90
6. RESULTADOS	92
6.1. Resultado de Aplicación de las Encuestas	92
6.2. Resultado de Aplicación de las Entrevistas	102
7. DISCUSIÓN	110
7.1. Verificación de Objetivos	110
7.2. Contrastación de Hipótesis	112
7.3. Fundamentación Jurídica de la Propuesta de Reforma	113
8. CONCLUSIONES	122
9. RECOMENDACIONES	125
9.1. Propuesta de Reforma Jurídica	127
10. BIBLIOGRAFIA	130

11. ANEXOS	125
ÍNDICE	134