

*UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA*

# UNAN-MANAGUA

**Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa**

**FAREM- Matagalpa**



**Monografía para optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas.**

## **Tema:**

La aplicación del Código de Ética en la Policía Nacional (PN) del Municipio de Matagalpa durante el año 2013.

## **AUTORES:**

Br. García Ruiz Erika del Carmen.

Br. Soza Gadea Mabel de los Ángeles.

## **TUTOR:**

Msc. Abel Membreño Galeano.

Matagalpa, Febrero 2014

## INDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	iii
Aval del Tutor.....	iv
RESUMEN.....	v
I. INTRODUCCION:.....	1
II. ANTECEDENTES:.....	3
III. JUSTIFICACION:.....	5
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	6
V.OBJETIVOS:.....	7
VI. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	8
VII. MARCO TEORICO.....	9
7. Historia de la Policía Nacional (PN).....	9
7.1- La ética:.....	9
7.1 .1- La ética.....	9
7.1.2-Moral.....	10
7.1.3-Semejanza entre la Ética y la Moral.....	11
7.1.4-Diferencia de la Ética y la Moral.....	11
7.2- ¿Qué es un Código de Ética?.....	11
7.2.1- Un código de conducta de empresa:.....	11
7.3- Introducción del Contenidos del código de ética:.....	12
7.3.1- Contenido de los códigos de ética.....	12
7.3.2- Funciones generales de los códigos de ética:.....	14
7.3.2.1- Simbolizar a una institución:.....	14
7.3.2.2- Proteger los intereses del grupo:.....	14
7.3.2.4 - Educar a los miembros de tal institución:.....	15
7.3.2.5 - Disciplina a sus integrantes:.....	15
7.3.2.6 - Enumerar los principios morales básicos:.....	15
7.3.2.7- Expresar los ideales a los que se desea aspirar:.....	15
7.3.2.8 - Ofrecer guías de comportamientos:.....	16
7.3.2.9 - Enumerar derechos y responsabilidades:.....	16
7.3.3 – Las funciones específicas del código de ética.....	16
7.3.3.1 – Identificativa:.....	16

7.3.3.2 – Informativa: .....	17
7.3.3.3 – Discriminativa: .....	17
7.3.3.4 – Coercitiva: .....	17
7.3.3.5 – Protectora: .....	17
7.4 – Importancia de la Ética. ....	17
7.5 - Servidores Públicos: .....	18
7.5.1 - Funcionario Público: .....	18
7.5.2 - Entidades públicas: .....	18
7.5.3 - Administración Pública:.....	19
7.5.4 – El patrimonio del estado: .....	19
7.6 - Principios éticos: .....	20
7.6.1 - Valores éticos: .....	20
7.7 - Valores y conductas éticas de los servidores públicos. ....	20
7.7.1 - Honestidad: .....	20
7.7.1.1 - La honestidad de los servidores públicos: .....	21
7.7.2 - Respeto: .....	23
7.7.2.1- El Respeto en los servidores públicos:.....	23
7.7.3 - Calidad del Servicio Público.....	24
7.7.4 - Eficiencia:.....	25
7.7.4.1 - La eficiencia de los servidores públicos:.....	25
7.7.5 - Responsabilidad:.....	27
7.7.5.1 - La responsabilidad de los servidores públicos: .....	28
7.7.6 - Compromiso: .....	29
7.6.6.1–El Compromiso será practicado bajo los siguientes criterios: ....	29
7.7.7 - La Disciplina: .....	31
7.7.7.1 – La disciplina será observada desde los siguientes criterios: ....	31
7.7.8 - La Accesibilidad: .....	32
7-7.8.1 - La accesibilidad será practicada bajo los siguientes criterios: ..	32
7.7.9 - La Integridad: .....	33
7.7.9.1 - La integridad será practicada bajo los siguientes criterios: .....	33
7.8 - PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	34
7.8.1 - Integridad: .....	34
7.8.2 - Objetividad: .....	34

7.8.3 - Responsabilidad:.....	35
7.8.4 - Respeto entre colegas .....	35
7.8.5 - Conducta ética:.....	36
7.8.6 - Probidad:.....	37
7.8.7 - Vocación de servicio:.....	37
7.8.8 - Transparencia: .....	38
7.8.9 - Lealtad:.....	38
7.8.10 - Efectividad y eficacia. ....	38
7.8.11 - Honradez: .....	39
7.8.12 - Dignidad: .....	39
7.8.13 - Justicia: .....	40
7.8.14 - Competencia y actualización profesional: .....	40
7.8.15 - Compañerismo.....	41
7.8.16 - Humildad: .....	41
<b>VIII. DISEÑO METODOLOGICO. ....</b>	<b>42</b>
<b>IX. Análisis y Discusión de Resultados: .....</b>	<b>45</b>
<b>X. Conclusiones: .....</b>	<b>68</b>
<b>XI. Recomendaciones:.....</b>	<b>69</b>
<b>XI. Bibliografía: .....</b>	<b>71</b>
<b>XII. ANEXOS .....</b>	<b>73</b>



## Dedicatoria

Con todo Amor, Cariño, Respeto y Admiración.

Dedico este trabajo a Dios y Padre Celestial, fuente de toda sabiduría, amor y sobre todo por regalarnos lo más preciado como es la vida. Por estar presente en cada una de las decisiones de mi existencia y ser mi guía en el desarrollo de este trabajo.

A mis Padres José Daniel García Picado; María Elena Ruiz quienes me dieron la vida y me enseñaron que la perseverancia y dedicación es la clave del éxito, brindándome todo su amor y apoyo incondicional, así como a mi hermano José Daniel García Ruiz por su apoyo incondicional de trasmitirme día a día el aliento de fortaleza, paciencia, y amor, así como darme su apoyo moral en la trayectoria de mi carrera.

A todas aquellas personas que han influido de una manera u otra en mi vida, brindándome su amistad, comprensión, apoyo y así lograr alcanza mi meta.

*Erika del Carmen García Ruiz.*

## Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios nuestro Señor por darme el pan de la sabiduría y el buen entendimiento, por darme las fortalezas en los momentos que más las he necesitado.

A mi Madre Blanca Gadea por ayudarme en todo momento sin excepción alguna por ser mi mejor ejemplo a seguir en la vida y por qué con su apoyo incondicional e logrado finalizar mis estudios.

A mi hijo Christopher Soza por ser la Luz que me ilumina y mi mayor motivación para alcanzar mis metas, y a mis hermanas por su comprensión y ayuda en el desarrollo de mi carrera.

*Mabel de los Angeles Soza Gadea.*

## **Agradecimiento.**

Agradecemos a Dios por habernos dado todas las fortalezas y sabiduría necesaria para cumplir con uno de nuestros sueños y finalizar la Carrera, por darnos paciencia en los momentos difíciles y apoyarnos a vencer los obstáculos que se nos presentaron a lo largo del trabajo.

Agradecemos a todas aquellas personas que nos apoyaron desinteresadamente en el desarrollo de este trabajo en especial al Msc. Abel Membreño, por habernos brindado el tiempo, atención, palabras de aliento, apoyo y comprensión.

Agradecemos a nuestros maestros quienes a lo largo de esta larga jornada compartieron con nosotras sus conocimientos y nos brindaron todo su apoyo en los momentos de dificultad; gracias por brindarnos el pan de la enseñanza e inculcarnos valores que nos harán profesional con calidad humana.

*Erika del Carmen García Ruiz.*

*Mabel de los Ángeles Goza Gadea.*



## **Aval del Tutor.**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA.

UNAN- MANAGUA

FAREM- MATAGALPA.



El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de Monografía, presentado por los Bachilleres: **Erika del Carmen García Ruiz (CARNET No. 08-06-09-44)** y **Mabel de los Ángeles Soza Gadea (CARNET No. 08-06-20-42)** con el Tema: **La aplicación del Código de Ética en la Policía Nacional del Municipio de Matagalpa durante el año 2013.** Se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

En este trabajo se identifican los principios y valores del código de ética en la Policía Nacional, describiendo su aplicación y valorando la percepción de la población durante el Segundo Semestre del año 2013. A su vez se proponen alternativas que permitan la aplicación correcta del Código de Ética de la policía Nacional del municipio de Matagalpa.

A mi criterio, el trabajo investigativo, fue desarrollado adecuadamente y cumple con los requisitos establecidos para ser defendido ante un tribunal examinador, para optar a su título de Licenciados en Administración de Empresas.

Se extiende la presente a los Cuatro días del mes de Diciembre del año dos mil trece.

**Msc. Abel Membreño Galeano**

**Maestro Tutor.**

## RESUMEN

Con la presente investigación se Analiza la aplicación del código de ética en la Policía Nacional del municipio de Matagalpa durante el año 2013. En el que refleja datos de mucha importancia tanto para los usuarios, como para la institución tomando en cuenta que se debe mejorar continuamente la calidad de servicio a la población.

Las variables evaluadas son: Principios, Valores y percepción del Código de Ética.

El Código de Ética es un documento formal que contiene un conjunto de normas que ordenan sentido a los valores y principios de conducta, que sirven de fundamento a su actuación en todo tipo de actividad y entorno. Este permite el desarrollo organizacional de la entidad ya que se refleja en todas las áreas que se labora de la institución demostrando la forma correcta que los colaboradores deben actuar.

Los resultados obtenidos según las encuestas dan a conocer que actualmente los usuarios tienen una percepción aceptable de los servicios brindados de la entidad; al momento de solicitar un servicio esto demuestra el compromiso que tienen ante la sociedad.

Esta entidad ejerce sus funciones en base a los diversos métodos para informar a los miembros como son las capacitaciones, talleres y ejemplares con el objetivo de mejorar la comunicación y brindar un mejor servicio a la población. Tomando en cuenta que la credibilidad de una institución la determinan la población ya que son ellos los que determinan que tan confiable o no puede ser la entidad.

## I. INTRODUCCION:

Hoy en día la mayoría de las instituciones han adoptado normas de conducta que controlan el comportamiento de los servidores públicos, debidos que estos representan la institución y en ellos recae la responsabilidad particular a la labor que ellos desempeñan.

El código de ética es la máxima expresión de cultura de la organización representa una descripción de los valores que son aceptados por esta, donde existe un compromiso con sus miembros con la sociedad civil y con el estado. (Pineda, 2007)

Los códigos de ética son documentos donde se reflejan principios, valores y normas que adoptan las empresas y que rige un comportamiento adecuado a sus miembros y por ende transmitir este conocimiento a través del ejercicio de sus funciones a la sociedad. A su vez ayuda en la toma de decisiones en su entorno interno como externo.

Muchas veces la imagen de las instituciones del sector público se ven opacadas por la mala actuación por parte de algunos miembros que no prestan atención a las necesidades de la ciudadanía, por falta de interés, violación a los derechos, discriminación social, económica, racial, falta de vocación de servicio, entre otras; que causan inconformidad en la población.

Se realizó un Análisis de la Aplicación del código de ética de la Policía Nacional en el municipio de Matagalpa durante el año 2013, debido a las diferentes quejas de la población de falta de atención a sus denuncias, algunos miembros piden beneficio económicos a cambio de priorizar una situación y una conducta inapropiada y actos de corrupción que van en contra de los principios éticos de la institución.

Por lo tanto la finalidad de esta institución es brindar un servicios de calidad a la población y para que se realice de manera más eficiente es necesario el apego de las normas y principios establecidos en el contenido del código de ética por consiguiente contribuir a una mayor convivencia social; es por eso que en este estudio se Identifica los principios y normas del código de ética de esta institución a su vez se describirá su

aplicación, Valorar la percepción de la población en la aplicación del código de ética por parte de los servidores públicos que aportara algunas alternativas de solución para disminuir estas situaciones que no favorecen a la moral de la institución.

## II. ANTECEDENTES:

En la historia empresarial el credo es el antecedente inmediato del código de conducta y se refería fundamentalmente a los compromisos de la empresa con cada uno de los destinatarios de sus servicios: clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad.

Tomando en cuenta la fecha de aprobación oficial por un organismo profesional en código más antiguo del servicio social es el de Francia que data del 11 de noviembre de 1950. En América Latina el más antiguo que se conoce es el de Chile en el año 1959 y en 1960 apareció el código de los Estados Unidos.

En los años de 1970 surgió con fuerza la Business Ethics (Ética de los Negocios) a raíz del caso de Watergate, un caso que provocó que la sociedad perdiera la confianza en las empresas y en el gobierno, y esto condujo a una mayor preocupación por la ética. En el año de 1980 la prioridad de las empresas es obtener beneficio; surgen instituciones vinculadas a la ética empresarial. En 1990 grandes escándalos financieros provocaron el resurgimiento de la necesidad de introducir la ética en los negocios. (Matt, 2009, pág. 237).

En Nicaragua existe el código de ética al nivel nacional de contadores públicos, elaborado y aprobado por la escuela de contadores públicos el 27 de Septiembre de 1996 y el poder judicial en el año 1996 que fue reformado a partir de Noviembre del 2007.

Según, (Herrera, 2006) en diciembre del 2006 se realizó un estudio acerca de la “Deontología policial: Reflexiones y retos para las policías de la región americana” por Arturo Herrera Verdugo Director General de policía de investigaciones de Chile.

Según, (Convención Interamericana contra la Corrupción, 2010) de Junio – Diciembre del 2010 se presentó un informe del “Avance de la República de Nicaragua de la Implementación de la Convención Interamericana Contra la Corrupción”.

En el año 2008 en el Centro Universitario Regional de Matagalpa específicamente en el FAREM Matagalpa Mariano Fiallos Gil se realizaron dos investigaciones monográficas

denominada: “La aplicación de los principios Éticos por las empresas del sector privado” por la Lic. Yadira González Rivas y “La aplicación de los Códigos de Ética por las Instituciones del Sector público en el departamento de Matagalpa en el II semestre del año 2007” por las Lic. Yasmina Herrera y Raquel González; ambos monitoreadas por la Msc. Natalia Golovina.

Estas investigaciones se utilizaron como referencia para el proceso de este estudio, cuyo contenido aportó en la fase de recopilación y comparación de información requerida para su finalización.

### III. JUSTIFICACION:

El motivo por el cual se realizara esta investigación es para analizar la aplicación del código de ética en la Policía Nacional del municipio de Matagalpa durante el año 2013.

La importancia de este estudio es que le permitirá a la institución identificar el avance que ha tenido a través de su crecimiento ética profesional y a su vez fortalecer la credibilidad de la institución ante la sociedad.

Los principios éticos constituyen un elemento importante para el crecimiento personal y profesional de los miembros de la institución y al no aplicarlo correctamente puede ocasionar un impacto negativo ante la población por lo cual se espera detectar los factores que influyen en el deterioro de los principios éticos profesionales de la institución del sector público para posteriormente tomar medidas correctivas para ser más eficientes en el desarrollo de sus actividades.

Es por ello que se ha decidido comprobar si los Códigos están siendo establecido de la mejor manera en las instituciones del sector público especialmente en la Policía Nacional además queremos valorar la percepción que tiene la población hacia esta entidad ante las diferentes acciones no éticas como son: corrupción, extorción, discriminación, malversación de caudales públicos, enriquecimiento ilícito. Este estudio constituirá un elemento importante para el crecimiento de la institución de la institución y el bienestar de la sociedad.

Los grupos de interés con mayor beneficio serán los miembros de la policía, la sociedad en su conjunto y por ende el estado. Además esta investigación servirá como posible referencia de estudio a alumnos de UNAN- FAREM Matagalpa ya que muy pocas veces este tema ha sido de carácter de estudio por falta de fuentes de información. Con la realización de dicha investigación se lograran afianzar los conocimientos acerca de la ética y tomarlos en cuenta a la hora de relacionarse socialmente.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

¿Cómo es la aplicación de los nuevos Principios y Valores del Código de Ética de los Policía Nacional en el Municipio de Matagalpa durante el año 2013?



## **V.OBJETIVOS:**

### **Objetivo general:**

Analizar la aplicación del código de ética en la Policía Nacional del municipio de Matagalpa durante el año 2013.

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Identificar los principios y valores del código de ética en la Policía Nacional del municipio de Matagalpa.
- ✓ Describir la aplicación de los principios del código de ética en la Policía Nacional del municipio de Matagalpa.
- ✓ Valorar la percepción de la población en la aplicación del código de ética por parte de los servidores públicos de Policía Nacional del municipio de Matagalpa.
- ✓ Suministrar información a la Policía Nacional sobre la percepción que tiene la población de la aplicación del Código de Ética de dicha institución y alternativas para mejorarla.

## VI. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Cuáles son los Valores y Principios del Código de Ética de la Policía Nacional?
2. ¿Cómo se aplican los principios del código de ética en las instituciones del sector público?
3. ¿Cuál es la percepción que tiene la población en la aplicación del código de ética por parte de los servidores públicos de la Policía Nacional?
4. ¿Cuáles son las alternativas que permiten la aplicación correcta del Código de Ética de la Policía Nacional?

## VII. MARCO TEORICO.

### 7. Historia de la Policía Nacional (PN).

Oficialmente la Institución nace el cinco de septiembre del año 1979 bajo el nombre de Policía Sandinista. Entre 1989 y 1992 se vivió una etapa de transición hacia la paz, se cambia el uniforme y se asume el nombre de Policía Nacional. (Bautista Lara, 2009)

La policía nacional brinda servicios a la sociedad en las cuales lucha por mejorar su capacidad en cuanto a la disminución de la delincuencia común y el crimen organizado, así fortalecer los vínculos de la institución con la comunidad para mejorar la convivencia y brindar mayor seguridad a la ciudadanía; se preocupa por optimizar el modelo de gestión y organización institucional. Modernizando el sistema de gestión de personal y desarrollo de recursos humanos fortaleciendo la cultura organizacional. Laborando con el apego a los principios y normas éticas que rigen su comportamiento al actuar ante la sociedad. (Bautista Lara, 2009)

Los servicios que prestan la policía de Nacional de Matagalpa son:

- ✓ Seguridad Pública.
- ✓ Auxilio Judicial.
- ✓ Comisaria de la mujer, niñez y adolescencia.
- ✓ Asuntos internos.
- ✓ Tramites de tránsito y armas.

#### 7.1- La ética:

##### 7.1 .1- La ética

La ética desde el punto de vista empresarial, necesita realizarse como un pilar fundamental de las empresas tanto públicas como privadas, esto como un factor determinante en donde las empresas deben enfocarse, tomando en cuenta que este es percibido por las personas que reciben el servicio. La ética tiene varios significados entre los cuales están:

**Ética** viene del griego ethos, que significa costumbre, forma de conducirse y de icos que significa ciencia. Etimológicamente es pues, la ciencia de las buenas costumbres, de las acciones.

Ética es un conjunto de valores, principios y normas que orientan la conducta humana, para realizar el bien y evitar el mal. (García, 2002)

Está constituida por valores morales que permiten a la persona adoptar decisiones y determinar un comportamiento apropiado, esos valores deben estar basados en lo que es correcto, lo cual puede ir más allá de lo que es legal. Representa el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento. (Aparisi, 2006)

A pesar de tantos conceptos de ética de distintos autores, se puede elaborar uno basándose en los aspectos comunes de los significados, definiéndola como valores, principios y normas propias de la cultura en la sociedad en que vivimos la cual es aplicado por el ser humano mostrando un buen comportamiento del para el bien de él y de la sociedad.

### **7.1.2-Moral.**

**La Moral:** Es un sistema de juicio de valor que hace parte de la cultura de una sociedad o comunidad calificada como buena o malo los actos de las personas que permanecen a ella, también es un conjunto de normas aceptas libre y conscientemente, que regulan la conducta individual y social de los hombres. (Aparisi, 2006).

En esta definición cuando se habla de juicio de valor se refiere a lo que los individuos adoptan de su propia mentalidad o lo que ellos piensan según las condiciones en las que se encuentra en donde la sociedad pueda influir positiva o negativamente.

### **7.1.3-Semejanza entre la Ética y la Moral.**

Es que la ética es un conjunto de normas que un sujeto ha esclarecido y adoptado de su propia mentalidad, y la moral es un conjunto de normas que la sociedad se encarga de transmitir de generación a generación. (Lopez H. N., 2001).

### **7.1.4-Diferencia de la Ética y la Moral.**

La diferencia entre ambas es que la ética surge como tal en la interioridad de la persona como resultado de su propia elección y la moral es un conjunto de normas establecidas en el seno de la sociedad y como tal, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta e cada una de los integrantes. (Lopez H. N., 2001)

Siendo la ética la moral, normas adoptadas por la propia mentalidad del individuo con la única diferencia que la ética la elige la propia persona y la moral influye en la sociedad.

## **7.2- ¿Qué es un Código de Ética?**

Un conjunto de normas que ordenan e imprimen sentido a los valores y principios de conducta, que sirven de fundamento a su actuación en todo tipo de actividad y entorno. Es un documento formal donde se contienen valores básicos y reglas éticas de una profesión. (Ibañez, 2008)

Este permite el desarrollo organizacional de la entidad que se refleja en todas las áreas que se labora de la institución demostrándola forma correcta en la de sus colaboradores deben actuar, es decir que se constituye en una base para las entidades públicas para cumplir con sus fines de brindar un servicio adecuado a la sociedad, a través de principios valor, normas que de esta manera conformar la cultura y proceder de la institución.

### **7.2.1- Un código de conducta de empresa:**

Es un documento redactado voluntariamente por una empresa en el que se exponen una serie de principios que se compromete unilateralmente a seguir. En algunas oportunidades los códigos de conducta alcanzan a las empresas proveedoras, subcontratistas y terceristas. (Ibañez, 2008)

Por lo antes mencionado las autoridades o representantes de las entidades públicas deben de dar a conocer este código a todos los miembros que integran la institución porque establece la conducta que debe demostrar ante algunas situaciones para mantener un ambiente laboral oportuno tanto para los miembros como para el público.

### **7.3- Introducción del Contenidos del código de ética según Corrales (2001):**

El contenido de los códigos de conducta de las empresas es sumamente variado y depende en gran medida de la cultura de la empresa y del país al que pertenece. En líneas generales puede decirse que los códigos de conducta están referidos a cuestiones anti-corrupción, laborales, ambientales y legales básicas, como el rechazo de la esclavitud, el trabajo infantil, el cumplimiento de las normas ambientales de cada país, y en general el respeto a las leyes nacionales.

Es decir este código depende de la naturaleza de la empresa y de la región donde está ubicada, en la que se ve involucrada la cultura, valores y las leyes que lo rigen como son (códigos laborales, código de la niñez, entre otras) el código de ética de la policía contiene los objetivos del reglamento, la actitud y responsabilidades de la policial, la actitud dentro de la comunidad y la familia, relaciones entre los policías, deberes de los jefes, entre otras.

En general los códigos de conducta existentes sólo tienen aplicación en la casa matriz, y a veces, con restricciones, en las filiales. Solo excepcionalmente, los códigos de conducta se aplican a los proveedores y otros subcontratistas.

En algunos casos solo se aplica en casas matrices y se tiene cautela cuando se va a aplicar en sucursales, en el caso de la Policía Nacional el código está centralizado pero en cada una de los departamentos el Director se encarga de promover y hacer que se cumpla la aplicación del mismo por parte de los trabajadores de la institución.

#### **7.3.1- Contenido de los códigos de ética.**

**Corrales (2001), explica que el Contenido de los códigos de ética es:**

- ✓ Regular la conducta por las normas contenidas en este, así como las legales y morales

Es importante que en institución existan normas ya que por medio de ellos regulan el comportamiento de los miembros o colaboradores de la institución esto ayuda a la moral que es una actitud con base a los principios, esta no se afrenta de sí mismo sino que se obtienen muchos logros que garantiza un buena autoestima para cada uno de los miembros ya que están en un ambiente laboral adecuado actuaran y se desarrollaran correctamente.

- ✓ Controla las relaciones con el público en general.

Esto quiere decir que en este código el punto vital es tener profesionalismo al atender a la población, tener conocimiento manejo de información, destreza, demostrar un compromiso, capacidad para resolver los problemas que se le presentan con el fin de obtener calidad en el servicio y se podrán lograr las metas establecidas por la entidad.

- ✓ Realza la responsabilidad sobre la toma de decisiones y acciones.

Es decir que los miembros que pertenecen a la entidad deben actuar con responsabilidad en sus funciones de acuerdo a su formación profesional, en el caso de la policía nacional para tomar las acciones en cuanto a proteger la vida de la ciudadanía, a la integridad física y prevenir delitos.

- ✓ Promueve la honestidad para resolver problemas.

Este principio se ve reflejado en la actuación de los miembros de las instituciones en la cual no deben pedir a cambio remuneraciones y beneficios adicionales para resolver un problema, este lo debe hacer legalmente con el deber de cumplir con sus funciones.

- ✓ Mejorar las relaciones laborales.

Se basa en las relaciones con los trabajadores en la cual conlleva el respeto mutuo, permite una buena comunicación que garantice la armonía y crea un clima agradable.

- ✓ Desarrollo de los individuos por medio de capacitación.

Esto abre pautas para que cada empleado este al día con las nuevas disposiciones o métodos para mejorar y de esa manera ser más competitivo en la cual adquieran más profesionalismo y salir de lo cotidiano para ser más eficiente y de esa maneta elevar la calidad del servicio.

- ✓ Compromiso ante la sociedad.

Se basa a una mejor relación con la población en la que para alcanzar la confianza se debe tener el respeto mutuo y tener una muy buena comunicación para que brinde una imagen adecuada.

### **7.3.2- Funciones generales de los códigos de ética, Cuadra (2000), las aplica de la siguiente manera:**

#### **7.3.2.1- Simbolizar a una institución:**

La reputación de la institución depende en gran parte del comportamiento de sus funcionarios y de la opinión del público acerca del servicio que reciben.

Esto significa que la forma como se desarrollan sus actividades es percibida por aquellas personas que demandan su servicio por lo que llegan a ser catalogada como una institución con valores éticos o con sin valores, cuando todos los empleados que pertenecen las actividades en base al código de ética esta da una buena imagen a la sociedad y se ganan su respeto.

#### **7.3.2.2- Proteger los intereses del grupo:**

Las principales autoridades se encargan de motivar y respetar los intereses del grupo para obtener eficiencia en las actividades diarias e influir para que todos los miembros se ocupen por lograr credibilidad social en base a respetar normas contenidas en el código.

Esto quiere decir que es responsabilidad de las principales autoridades incentivar e influir en todos los miembros de la institución debido a que si uno de los miembros del grupo no cumple con el código de ética afecta la reputación de los demás.

#### **7.3.2.3- Inspirar una buena conducta:**

Dado que en un código se expresan valores, principios y normas que orientan la conducta humana de tal forma que las personas comienzan actuar de forma correcta sin perjudicar a tercero y el prestigio de la institución.

Es decir, cada integrante de la institución debe mostrar valores principios o normas no importando con su tipo de carácter debe hacer un esfuerzo en proceder de la manera correcta.



#### **7.3.2.4 - Educar a los miembros de tal institución:**

Al instruir principios morales a sus trabajadores de tal forma que crea un clima agradable dentro de la institución.

Es decir que los servidores públicos deberán tener presente los principios y valores morales que rigen su conducta en el desempeño de sus funciones dentro y fuera de la institución para no generar una mala percepción hacia su comportamiento.

#### **7.3.2.5 - Disciplina a sus integrantes:**

Al promover las pautas contenidas en el código de ética a través de sanciones esto permite que los trabajadores asuman la responsabilidad de actuar en forma correcta en las actividades que se desarrolla para con la sociedad que espera recibir un buen servicio.

Quiere decir, que en el código de ética no solo se reflejan los deberes de los funcionarios sino las sanciones que se le pueden aplicar por no cumplir con sus obligaciones esto permite que tenga una muy buena conducta al desempeño de sus funciones que desarrolla a diario y de esta manera se obtiene un trabajo eficaz.

#### **7.3.2.6 - Enumerar los principios morales básicos:**

Todo código debe reflejar pautas de comportamientos, ya que la finalidad de esto es proporcionar una guía de cómo actuar de forma correcta a las diferentes situaciones en que se enfrenta a diario los principios morales de la policía nacional.

Es decir Promoverá relaciones familiares armoniosas, basada en el amor, el respeto y la solidaridad, alejado de actos de violencia, humillaciones, discriminaciones, amenazas u ofensas que lesionen los derechos humanos y las buenas relaciones familiares.

#### **7.3.2.7- Expresar los ideales a los que se desea aspirar:**

Cuando en una institución se implanta un código de ética se expresa parte de la cultura de dicha institución, los valores que adopta para ser cada día mejor con la colaboración de sus miembros.

Es decir se expresan las intenciones del código de ética a sí mismo la cultura los valores que adopta la policía son el patriotismo, legalidad, humanismo, profesionalismo e integridad.

#### **7.3.2.8 - Ofrecer guías de comportamientos:**

Proporciona una guía objetiva para la toma de decisiones correcta ante situaciones que se presentan y deben resolver en forma ética.

Es decir que al momento de dar solución a un conflicto se debe tener cautela en darle solución de igual manera cuando el jefe superior llama la atención por una falta lo debe hacer de la mejor manera de tal forma que sirva de lección para el individuo.

#### **7.3.2.9 - Enumerar derechos y responsabilidades:**

En un código se establecen claramente las responsabilidades que cada integrante de una institución debe asumir con la sociedad así como los derechos que ellos poseen.

Es decir que los miembros de una institución deben de tener presente sus responsabilidades en el desempeño de sus labores, así como los derechos que ellos poseen para que se les hagan cumplir y no se cometan abusos contra ellos.

### **7.3.3 – Las funciones específicas del código de ética.**

**Según Cuadra (2000), enumera las funciones específicas del código de ética de la siguiente manera:**

#### **7.3.3.1 – Identificativa:**

Proporciona identidad a la profesión debido a que los valores y los principios la sociedad la toman en cuenta para clasificar las funciones del servidor como éticas o no éticas hace que cada miembro no importando su posición jerárquica reconozca con responsabilidad el papel que desempeña en la institución no solo por beneficio propio sino por el bien común.

### **7.3.3.2 – Informativa:**

Comunica a la sociedad los fundamentos y criterios éticos de la relación con las personas es decir da a conocer a las partes interesadas cuales son los criterios éticos que toma en cuenta para realizar sus actividades.

### **7.3.3.3 – Discriminativa:**

Señala los actos que son lícitos y los que no es decir lo que está permitido o no según la moral, valores y principios.

### **7.3.3.4 – Coercitiva:**

Es decir brinda pautas que ayudan a tener una moral alta. Esto significa que el contenido del código tiene una actitud positiva, genera un buen carácter en el desempeño de las funciones es decir no atenta contra la moral del individuo.

### **7.3.3.5 – Protectora:**

Es decir que el código de conducta sirve de apoyo para respaldar las diferentes actividades que pueden tomar los miembros de la institución en caso de que la sociedad esté en desacuerdo con la actuación del servidor público la ley y el código lo respalda.

## **7.4 – Importancia de la Ética.**

### **Importancia de la Ética según López, N (2001).**

Es importante porque es una herramienta vital para moldear y limitar las actitudes del personal de la institución y cambiar la visión de la sociedad hacia la entidad y los profesionistas.

A través de la ética se puede acabar con prácticas corruptas que destruyen valor y dañan la economía y la sociedad, es decir forma las actitudes de los miembros de la institución lo que da una mejor percepción.

Sirve de guía para el proceso de toma de decisiones, con la finalidad de incorporar las consideraciones morales incluida en los diferentes maneras de conducirse, distingüendo lo que es aceptable y lo inaceptable por la sociedad, es decir, proporciona

una dirección racional concreta acerca del cómo realizar las tareas y actividades cotidianas de la institución, además para evaluarlas lo antes mencionado.

### **7.5 - Servidores Públicos:**

Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado a la administración pública. El término de servidor público se utiliza desde la Constitución de 1991, en donde se afirma que éstos son empleados al servicio del Estado y de la comunidad (Bautista, 2001).

Este tipo de personas están a la orden de la población para solucionar problemáticas de la sociedad.

Es toda persona natural que por disposición de la Constitución y las leyes, por elección, por nombramiento de autoridad, o por haber sido contratado de conformidad a la Ley y que a nombre o al servicio de la Administración del Estado participen en el ejercicio de la función pública. Esta definición cubre a funcionarios y empleados públicos (Bautista, 2001).

Es toda persona que ejerce un cargo u oficio al servicio del estado, en la cual tiene que ser acreditado por la ley o por otro funcionario público que desempeña cualquier cargo que le autorice para tomar esta decisión o que administren bienes o fondos del estado.

#### **7.5.1 - Funcionario Público:**

Funcionario público es toda persona natural que por nombramiento ocupa un puesto o cargo de jerarquía que dirige la Función Pública (Rodriguez & Arana, 2011).

#### **7.5.2 - Entidades públicas:**

Las instituciones y organismos del Gobierno Central, del Gobierno Regional y demás instancias descentralizadas, creadas o por crearse, incluyendo los fondos, sea de derecho público o privado, las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario, así como los organismos constitucionalmente autónomos. Se excluye únicamente a los Gobiernos Locales y a sus instituciones, organismos o empresa (Bautista, 2001)

Son todas las instituciones del estado que están a la disposición que brindan un servicio algunas de ellas lo hacen voluntariamente sin recibir nada a cambio como los son los hospitales, la policía entre otras.

### **7.5.3 - Administración Pública:**

Es un término de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local (Bautista, 2001).

Es decir son aquellas entidades que se dedican a controlar todas las actividades del estado que se rigen bajo ciertas normas para tener un mejor manejo de los recursos y no se den desviaciones o una mala administración.

### **7.5.4 – El patrimonio del estado:**

#### **Según Ramos (2001) el patrimonio del estado:**

Está constituido por un conjunto de bienes inmuebles, muebles, tangibles e intangibles, derechos e ingresos, de dominio público, que pertenecen en plena propiedad a la nación para satisfacer sus necesidades colectivas, los cuales están regulados, administrados y controlados por los poderes del mismo Estado, incluyéndose los bienes y derechos detentados por los particulares, bajo un régimen jurídico de derecho público.

Son recursos importantes para el desarrollo del país debido que algunos como documentos respaldan las actividades proyectos y programas que se realizan ya sea por el gobierno o institución que está a cargo. Es por ello que deben ser cuidadosos para no afectar el propósito del mismo. El deber de todo ciudadano y servidor público es salvaguardar todos los activos y bienes del estado ya que estos son necesarios para utilizar el servicio del público.

## **7.6 - Principios éticos:**

Son premisas o postulados que tienen valor por sí mismo. Son axiomas morales, verdades evidentes que corresponden a convicciones arraigadas de aplicación universal. Los principios éticos constituyen los principios rectores de la conducta humana. Constituyen por lo tanto los pilares conceptuales que sustentan la formulación de las normas o reglas éticas de conducta (Lopez H. N., 2001, pág. 18).

Es decir son valores morales que caracteriza el comportamiento de una persona, los cuales se dan a conocer a través de la cultura o círculos sociales y su aplicación depende del individuo.

### **7.6.1 - Valores éticos:**

Son cualidades que enaltecen a un ser humano, tales como la honestidad, solidaridad, responsabilidad. Se caracterizan por que ante su realización o no realización, la persona se siente libre y por tanto responsable de sus actos o decisiones (Lopez H. L., 2008, pág. 29).

Todas las personas son libres en elegir su comportamiento y llevar a la práctica estos valores en la cual serán catalogados por la sociedad como correctos o incorrectos.

## **7.7 - Valores y conductas éticas de los servidores públicos.**

### **7.7.1 - Honestidad:**

En todo servidor público debe regir la honestidad, misma que exige actuar teniendo en cuenta que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento que vaya en detrimento de la población debiendo olvidar el provecho personal o de un tercero (Pineda, 2007).

Es decir es una de los principales valores que debe mostrar un funcionario público al momento de realizar una función ya que las personas que demandan un servicio perciben su comportamiento y ellos emiten su propio juicio en cuanto a que tan confiable o no puede ser la institución. En el sentido de que los bienes que se obtengan sean producto del trabajo honrado y no del dinero fácil o mal habido.

**7.7.1.1 - La honestidad de los servidores públicos según Pineda (2007), será practicada bajo los siguientes criterios:**

**a)** Los servidores públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pago de viajes, uso de medios de transporte o cualquier clase de halagos, beneficios materiales o inmateriales, ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener beneficios por acción u omisión en virtud de sus funciones en el cargo.

Es deber de todo servidor público actuar apegado a los elementos de ética impuestos en la institución es por ello que debe actuar íntegramente al momento de desempeñar su cargo, no deberá permitir halagos ya que estos no favorecen a la imagen de la institución.

**b)** El servidor público deberá abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público. A tal efecto no deberá, en ninguna circunstancia, vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acoso o seducción de cualquier tipo.

Esto quiere decir que el servidor público no deberá sacar ventajas en cuanto a su cargo ya que debe establecer ciertos límites entre su vida cotidiana como su vida laboral o sea no mezclar entre ambas para ejercer un trabajo más eficiente según el código de ética de la policía nacional un policía no puede abusar de su autoridad y no debe utilizar las armas o uniformes en horarios no laborales para solucionar un conflicto personal.

**c)** El acceso a datos e informaciones que dispongan los servidores públicos, debido al ejercicio de sus atribuciones, funciones y competencias no deberá ser utilizado para fines distintos de los institucionales.

Esto quiere decir que los servidores públicos deben guardar sigilo en cuanto a la información que manejan no deben divulgar de información confidencial de la institución o de la población.

**d)** Los subordinados no deben ser obligados a realizar durante el tiempo de trabajo actividades correspondientes a los asuntos e intereses personales de sus superiores.

Por lo tanto se debe respetar el horario y las actividades designadas al trabajador. Al realizar su labor únicamente debe desempeñar lo antes acordado con su jefe superior, no realizar actividades que no tienen relación con su plan de trabajo.

**e)** Ningún servidor público después de asumir su cargo o funciones podrá continuar desempeñándose como administrador de sus negocios particulares, inversiones o empresas, si éstas menoscaban el estricto cumplimiento de sus deberes en cuyo caso deberán delegar sus poderes de administración.

Es decir que un servidor público al momento de ejercer su función en una institución deberá entregarse o dedicarse únicamente a esa labor ya que no se le permite desempeñarse a la misma vez en otras empresa particulares la cuales le impiden efectuar correctamente sus deberes.

**f)** Quienes hayan ejercido funciones públicas se abstendrán, de utilizar la información obtenida en el ejercicio de su cargo en contra de los intereses del Estado.

Por lo tanto aquellas personas que hayan asumido responsabilidades en las entidades públicas no deberán dar a conocer la información que adquirió mediante el desempeño de su trabajo y mucho menos si es manipulada para afectar negativamente a los intereses del estado ya que esto no va en conformidad con los valores profesionales.

**g)** El servidor público mostrará la rectitud de su conducta escogiendo siempre, cuando esté delante de dos opciones, la mejor y más ventajosa para el bien común.



Esto quiere decir que sus colaboradores deben mostrar la forma correcta de actuar tomando la decisión que sea de beneficio para el bien común y no buscar el beneficio personal para no afectar el propósito que se pretende alcanzar.

**h)** El servidor público bajo ninguna circunstancia retardará o dificultará a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.

Es decir que los funcionarios públicos deberán actuar en base a principios que no sean partícipes, de situaciones que van en contra de la moral y que en virtud de orientar a la población les limiten de ejercer sus derechos que puedan provocarles daños.

#### **7.7.2 - Respeto:**

Es aprecio y consideración a todos los seres humanos, al margen del prejuicio y consideraciones económicas, sociales, políticas y de cualquier otro orden. Es la base fundamental para una convivencia sana y práctica entre los miembros de una sociedad (Pineda, 2007).

Esto se refiere que los servidores públicos al momento de interactuar con otras personas deberá tratarlos con imparcialidad que no favorezca únicamente a aquellas personas con la que tenga un vínculo especial evitando de esta manera la discriminación, respetando fielmente sus derechos individuales y brindando la misma calidad de servicio y gestión a toda la población.

##### **7.7.2.1- El Respeto en los servidores públicos según Pineda (2007), se establecerá bajo los siguientes criterios:**

**a)** La prestación del servicio se debe en igual cantidad o calidad a todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos. Estarán justificados sólo aquellos tratamientos especiales amparados por ley resolución pública del organismo competente.

Es decir que los servidores públicos deberán brindar su servicio por igual al que lo solicite sin distinción alguna al momento de atender debe mostrar el interés para todos excepto a personas con capacidades diferentes.

**b)** Para la justa y correcta prestación del servicio, el servidor público deberá estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio, sin discriminación por condición social, política, económica, género, capacidades diferentes, religiosa, étnica, o de cualquier otro orden, respetando fielmente sus derechos individuales.

Por lo tanto para realizar eficientemente su trabajo el servidor público debe tener presente que su fin es mostrar sus conocimientos que le serán de utilidad con otras personas tomando en cuenta cada una de los derechos que poseen.

**c)** La actitud asumida por el servidor público en los actos del servicio no debe permitir que simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público, con otras autoridades con sus compañeros de trabajo, jefes o subordinados.

Es decir que el servidor público debe proceder con una actitud neutra al momento de tratar con otras personas no acatar órdenes de terceros para mostrar algún tipo de simpatía con un determinado grupo a fin de obtener un beneficio propio ya que de hacerlo iría en contra de los éticos del código de ética de la institución que pertenece por lo contraria crearía un ambiente desagradable y una mala posición de la institución ante la sociedad.

### **7.7.3 - Calidad del Servicio Público.**

Implica la entrega diligente a las tareas asignadas, disposición para dar oportuna, esmerada y efectiva atención a los requerimientos y trabajos encomendados, para encauzar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público, así como resolverlos oportunamente (Pineda, 2007).

Es indispensable que al momento de brindar un servicio se haga con objetividad sus procedimientos y actuando conforme a los elementos que ofrece el código para que se obtengan resultados positivos y por ende se obtendrá un nivel de calidad alto.

#### **7.7.4 - Eficiencia:**

Es realizar el trabajo de la mejor manera posible y con la mayor rentabilidad (Stoner, Freeman, & Gilvert, 1996).

Esto implica la capacidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales programados, con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización, y cumpliendo con alta calidad a las demandas de la población. se refiere al máximo desempeño de las tareas en un tiempo determinado para que de esta manera alcanzar los objetivos de la institución y a la vez racionalizar los recursos de los que hace uso.

##### **7.7.4.1 - La eficiencia de los servidores públicos explica Pineda (2007), que esta será practicada bajo los siguientes criterios:**

**a)** Es deber de todo superior jerárquico dentro de la Administración Pública crear, promover y mantener una infraestructura técnico-administrativa, mediante la cual las disposiciones del presente Código sean efectivamente aplicables, como directrices, manuales, instructivos y cualquier otro instrumento requerido.

Es decir que debe mantener un ambiente de profesionalismo que permita el cumplimiento de los elementos del código.

**b)** Es deber de todo superior jerárquico dentro de la Administración Pública de disponer y mantener abiertos canales de información para la recepción, atención y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, peticiones, solicitudes y sugerencias que la población en general plantee sobre los deberes y comportamiento ético de los servidores

públicos. A tal efecto, en todos los despachos y dependencias públicas se organizarán y dispondrán oficinas, servicios o procedimientos para este cometido.

Por lo tanto se debe tomar en cuenta los canales de información para de esta manera tener un mejor monitoreo en cuanto al comportamiento ético de sus subordinados atreves de la percepción de la población tomando como referencia dicha opinión.

**c)** Las instituciones del Estado colaborarán entre sí y se prestarán toda la atención e información necesaria que posibiliten el mejor cumplimiento de lo prescrito en el presente Código.

Las instituciones públicas deberán disponerse para socializar con las demás entidades a fin de discutir temas de interés común que tenga como resultado un efectivo cumplimiento del código.

**d)** Los superiores jerárquicos deberán organizar debidamente su tiempo de audiencia a la población, a manera de evitar largas antesalas y esperas indefinidas.

Es decir que se debe planear el tiempo que se le dedicara para atender sus inquietudes de manera que exponga sus puntos en un tiempo breve paro que se capte la idea de lo que quiere trasmitir y no afectar los que están en el turno de espera para evitar un ambiente de inconformidad.

**e)** En caso de formación de largas filas en espera de que se le atienda, los supervisores deberán organizar el trabajo de los servidores, adoptando las medidas necesarias para resolver prontamente la situación.

Si en un momento dado se llega a dar la situación de larga fila en espera el supervisor debe estar en el deber d darle al colaborador alternativa de solución para mejorar la situación.

**f)** El uso de los recursos científicos y tecnológicos al alcance, así como la disposición a ser capacitado para el logro de mejores resultados en su aplicación, será práctica obligada de los servidores públicos.

Es decir que se deben automatizar los procesos y no mostrar resistencia al cambio ya que se les debe dar asesoramiento previo para su uso o manejo. La tecnología minimiza el tiempo en las actividades y crea ventajas competitivas para la entidad y que a través del tiempo sea vigente y no se vuelva obsoleta.

**g)** El servidor público deberá llevar un registro continuo y actualizado de las actividades relativas a las labores desempeñadas, con el fin de autoevaluar sus logros y resultados.

Es decir que debe agendar cada una de sus actividades diarias para tener mayor control y comparar las tareas asignados con lo que ha logrado alcanzar.

#### **7.7.5 - Responsabilidad:**

Proviene del latín (responder) capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente y obligación de responder por los propios actos. Es cumplir a cabalidad las obligaciones, ser puntual y disciplinado, respetar la palabra dada y cumplir con los compromisos contraídos (Orozco, 2002).

Conlleva el cumplimiento de las funciones del cargo, las tareas encomendadas, dentro de los plazos establecidos, así como la disposición permanente de rendir cuentas y asumir las consecuencias de los resultados de su trabajo y de su conducta personal, se debe cumplir con las tareas asignadas en tiempo y forma así como predisponerse para dar informes cuando se le solicite, admitiendo el resultado de su comportamiento.

**7.7.5.1 - La responsabilidad de los servidores públicos según Cuadra, G (2002), será practicada bajo los siguientes criterios:**

**a)** Todo superior jerárquico dentro de la Administración Pública velará porque en los actos de juramentación y toma de posesión de los cargos se lean partes seleccionadas de este Código y se entregue un ejemplar al nuevo titular.

Es deber del jefe superior que al momento de juramentar un nuevo trabajador ponerle en su conocimiento lo más relevante del código y concederle una copia para que se familiarice con los valores de la entidad a la que pertenece.

**b)** El servidor público debe reconocer sus limitaciones al momento de realizar actividades de servicio público, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario y solicitar si fuere necesario la debida capacitación y colaboración en el área donde lo requiera.

Es decir que cuando un servidor público tiene debilidades al realizar sus actividades en función a su cargo debe buscar la manera de superarse ya sea por medio de capacitaciones o consultar con personas que tengan conocimiento en esa área para desempeñar su labor con eficiencia.

**c)** Los servidores públicos no deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios.

Es decir que no debe negársele la ayuda para resolver una situación al solicitante una vez que se haya comprometido ya que esto no colabora con el desarrollo organizacional de la entidad y no constituye una base para cumplir con los fines de brindar un servicio con la población.

**d)** El servidor público como custodio principal del patrimonio del Estado donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que le han sido confiados.

El servidor público deberá cuidar de los bienes e intereses que se le hayan atribuido y resguardar cuidadosamente aquellos documentos que contengan información valiosa para la entidad.

#### **7.7.6 - Compromiso:**

Se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada.”. En ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios (Valle, 2001).

El servidor público asumirá compromiso consigo mismo, con sus valores, con el trabajo mismo, con una filosofía o cultura organizacional que implica una obligatoriedad moral. El desempeño del ejercicio de la función pública, implica tomar conocimiento del presente Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento. El empleado debe estar consciente de atraer un compromiso con su trabajo, con la cultura empresarial que implica cumplir con ciertos principios éticos y morales.

#### **7.6.6.1– Según Valle (2001), El Compromiso será practicado bajo los siguientes criterios:**

**a)** El servidor público tiene una obligación moral y legal con el Pueblo, de dedicar su trabajo y empeño a la consecución del bienestar general.

El servidor tiene la obligación de cuidar el bienestar de todas las personas y dedicar su empeño para que los demás se sientan satisfechos con el trabajo desempeñado.

**b)** Todo servidor público deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código, así como rechazar las presiones de superiores jerárquicos, contratantes, interesados o cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales.

Tiene el deber de poner en conocimiento de su superior acto ilícito que no favorezca el debido cumplimiento del código, a la vez no acatar orden de su superior en cuanto a obtener interés propio de una situación.

**c)** Todo servidor público debe mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia, permitiendo la armonía de la estructura organizacional.

El servidor público deberá dar a conocer la existencia de este código ya que establece la conducta que deben mostrar dichos miembros en momentos que se tomen en cuenta principios éticos para que se dé un trato más justo a la sociedad.

**d)** Todo servidor público deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y el contenido del Código de Conducta e instar a su cumplimiento.

Es decir que no solamente es obligación de los altos mandos la divulgación del Código de conducta sino también cada uno de los miembros está en la obligación de promover el cumplimiento del mismo.

**e)** El servidor público debe identificarse con su institución y sentir orgullo de pertenecer a la misma.

Es decir que el servidor público debe tener sentido de pertenencia a la institución y que sea un privilegio para él, pertenecer a esa institución; y el compromiso de servir a la sociedad.

**f)** El servidor público debe asumir la importancia de cumplir con sus obligaciones y funciones haciendo un poco más de lo esperado, sin que esto le signifique una carga, sino un medio más de satisfacción con su persona a través del servicio a los demás.



Es decir que el servidor público no debe ser conformista y tiene que tener una visión más allá que les permita desempeñar eficientemente su trabajo y que no lo vea como algo negativo por el contrario que le sirva como medio de crecimiento profesional.

#### **7.7.7 - La Disciplina:**

Es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona. La principal necesidad para adquirir este valor es la Auto exigencia (Velasquez, 2000).

Es decir que debe actuar correctamente tomando en cuenta las normas de conducta; la capacidad de pedirnos a nosotros mismos un esfuerzo "extra" para ir haciendo las cosas de la mejor manera.

#### **7.7.7.1 – La disciplina según Velásquez (2000), será observada desde los siguientes criterios:**

**a)** El servidor público no deberá bajo ninguna circunstancia abandonar su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado para ello, así como tampoco extraer documentación o información reservada para uso único y exclusivo de la dependencia donde desempeña funciones.

Es decir que si ya no desea seguir laborando para la institución; le deberá hacer saber a su jefe superior, para ordenar su despido. Así como tampoco deberá extraer información de la entidad para propósitos personales.

**b)** El servidor público, cuando no compartiere los criterios de las órdenes recibidas, dará cumplimiento a las mismas dejando constancia de su inconformidad ante el órgano competente.

Sólo podrá exceptuarse de su sometimiento por inconstitucionalidad, ilegalidad o cuando el conflicto de intereses o derechos le afecte directamente.

### **7.7.8 - La Accesibilidad:**

Exige del servidor público la ejecución clara y limpia de los actos del servicio e implica que estos tienen el carácter público, por lo que deben ser accesibles a toda persona natural o jurídica que tenga interés en el asunto, garantizando el acceso a la información, sin más límites que el que imponga la ley y el interés público y los derechos de privacidad de los particulares, así como el uso racional de los recursos públicos ofreciendo certeza sobre su actuación y generando credibilidad (Cuadra G, 2002).

Es decir que debe estar después a brindar servicio a todo tipo de persona que lo solicite, sin limitarse al momento de disponer de información para atender una situación.

#### **7-7.8.1 - La accesibilidad según Cuadra, G (2002), será practicada bajo los siguientes criterios:**

**a)** Los servidores públicos con el cumplimiento de los procedimientos previamente establecidos, deben permitir al usuario conocer los pasos a seguir y mostrar un trabajo que no ofrezca dudas en relación a su ejecución.

Los servidores públicos no pueden negar algún tipo de información pública que una persona natural solicite su conocimiento ya que deben de estar a la disposición cuando se le sea solicitado cualquier tipo de información.

**b)** La accesibilidad en el servicio público exige, en especial, que la información de que dispongan las dependencias públicas ha de considerarse susceptible de acceso a toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo sobre el asunto.

Es decir que se debe brindar información sin importar el nivel cognoscitivo de la persona solicitante de la información, no demostrando limitaciones o barreras que impida a su acceso.

**c)** La accesibilidad implica que el servidor público tenga conciencia que debe brindar una respuesta ágil, amable, cordial, de respeto, que demuestre empatía y consideración al público.

Es decir que el servidor público debe ser accesible en dar soluciones de manera rápida y que manifieste amabilidad, respeto y armonía hacia el público.

#### **7.7.9 - La Integridad:**

La integridad moral puede definirse como una cualidad de la persona que la faculta para tomar decisiones sobre su comportamiento por sí misma. Algo íntegro es una cosa que posee todas sus partes intactas o, dicho de una persona, hace referencia a un individuo correcto, educado, atento, probo e intachable (Orozco, 2002).

Es decir que esta persona debe ser confiable, creíble, debe ser una característica en particular de los servidores públicos.

#### **7.7.9.1 - La integridad según López, H (2008), será practicada bajo los siguientes criterios:**

**a)** El servidor público debe mantener criterios objetivos e imparciales, desprovistos de interés personal.

**b)** El servidor público debe ser y demostrar honestidad, transparencia y credibilidad como norma de comportamiento.

Es decir que se debe brindar la misma cabalidad de servicio a todas las personas de manera objetiva sin importar el vínculo y relaciones sociales teniendo presente cada uno de los valores en su actuar.

## **7.8 - PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA.**

### **7.8.1 - Integridad:**

La integridad moral puede definirse como una cualidad de la persona que la faculta para tomar decisiones sobre su comportamiento por sí misma (Orozco, 2002).

Es decir una persona íntegra es la que actúa con honestidad, responsabilidad, proba, que son actitudes que no atentan con su propia estima y que contribuye a ser profesionales con un buen criterio.

El Servidor Público deberá mantener incólume su integridad moral, cualquiera que fuere el campo de su actuación en el ejercicio profesional. Conforme a esto, se espera de él, rectitud, probidad, honestidad, dignidad y sinceridad, en cualquier circunstancia (Valle, 2001).

Es decir su moral debe tener una muy buena reputación donde él vaya. Si se cumple con este principio el resto la pobra cumplir con mayor facilidad dado a que este es el principio base.

### **7.8.2 - Objetividad:**

Representa ante todo imparcialidad y actuación sin prejuicios en todos los asuntos que corresponden al campo de acción profesional del servidor público. Es especialmente importante cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre los Estados Financieros de cualquier entidad (Valle, 2001).

Es decir que deben tomar decisiones diligentes de manera que no solamente se favorezcan aquellos personas con que tengan un vínculo especial sino que se debe de tener equidad, también debe resolver problemas que pueda afectar el prestigio de la institución.

### **7.8.3 - Responsabilidad:**

Proviene del latín (responder) capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente y obligación de responder por los propios actos (Valle, 2001).

Es cumplir a cabalidad las obligaciones, ser puntual y disciplinado, respetar la palabra dada y cumplir con los compromisos contraídos.

Sin perjuicio debe reconocer la responsabilidad, como principio de ética profesional, que se encuentra implícitamente y comprendida en todas y cada una de las normas de ética y reglas de conducta, es conveniente y justificada su mención expresa como principio para todos los niveles de jerarquía. Está es una de los principios que cada entidad debe mostrar debido a la naturaleza de la que es brindar un servicio y dar pronta solución a una situación (Valle, 2001).

Es decir es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o de los demás en el campo de trabajo es responsable el que lleva a cabo sus tareas con puntualidad seriedad y prudencia porque sabe que las cosas se deben hacer bien desde el inicio hasta el fin. La responsabilidad garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos y genera confianza y tranquilidad en las personas.

### **7.8.4 - Respeto entre colegas**

**Respeto:** Es aprecio y consideración a todos los seres humanos, al margen del prejuicio y consideraciones económicas, sociales, políticas y de cualquier otro orden. Es la base fundamental para una convivencia sana y practica entre los miembros de una sociedad (Orozco, 2002).

El servidor Público debe tener siempre presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad para con sus colegas son condiciones básicas para el ejercicio libre y honesto de la profesión y para la convivencia pacífica, amistosa y cordial de sus miembros.

Tratar a las demás personas con la misma consideración con que nos gustaría ser tratado la falta de respeto es propia de las personas desconsideradas y egoísta en alto grado del entorno social; se debe mostrar siempre el respeto hacia los demás compañeros para generar un ambiente laboral pacífico y agradable nunca sentirse más que otro sin importar su posición en la entidad.

#### **7.8.5 - Conducta ética:**

El servidor Público deberá abstenerse de realizar cualquier acto que pueda afectar negativamente la buena reputación o repercutir en alguna forma en desacredito de la profesión, tomando en cuenta que, por la función social que implica el ejercicio de su profesión, la importancia de la tarea que la sociedad le encomienda como experto y la búsqueda de la verdad en forma totalmente objetiva. (Pineda, 2007).

Es decir que es aquella que merece la aprobación moral o según su uso más común, se considera de acuerdo a las normas aceptadas de conducta profesional. El servidor público de actuar sin afectar a terceros y la misma reputación de la Institución.

Los principios básicos de ética son aplicables a todo Contador Público por el solo hecho de serlo, sin importar la índole de su actividad o la especialidad que cultive, tanto el ejercicio independiente o cuando actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas, en cuanto sea compatible con sus funciones (Pineda, 2007).

Esto quiere decir que el servidor público deberá tener un buen comportamiento que vaya de acuerdo al cumplimiento de valores y principios que los pueda demostrar en su entorno laboral, de esta manera ganarse el respeto y admiración de las personas en la sociedad e incluso de sus mismos compañeros de trabajo. No deberá de ser partícipe de actos que afecten el buen ejercicio de sus funciones.

#### **7.8.6 - Probidad:**

Todos los recursos y fondos, documentos, bienes y cualquier otro material al manejo o custodia de un servidor público deben ser tratados con absoluta probidad para conseguir el beneficio colectivo. Significa tener una conducta recta y honesta en el manejo de los recursos (Pineda, 2007).

Es decir, salvaguardarlos a fin de garantizar la confianza por parte de la sociedad con el uso eficiente de los recursos designados. Esto da a entender que no se deben usar los recursos del estado para fines personales o beneficios económicos sino dándole el uso racional que favorezcan los intereses de todas las personas, salvaguardarlos a fin de garantizar la confianza por parte de la sociedad con el uso eficiente.

#### **7.8.7 - Vocación de servicio:**

Entender y aceptar que trabajar para él, estado como servidor público, constituye al mismo tiempo el prestigio y compromiso de servir a la sociedad, porque los ciudadanos contribuyen a pagar el salario. Este es una de los principios más importantes que implica tener el deseo de servir a la sociedad, no hacerlo por interés en particular, sino de sentir satisfacción al ayudar a otros como resultado del servicio que brinda puesto a que significa el grado de humanismo con el que cuentan (Cuadra, 2000).

La policía nacional es una de las entidades que debe tener este principio debido a que ellos interactúan constantemente con la población con una disposición inmediata de atender y dar respuesta a las necesidades de la población.

La persona que decide ser miembro de esta institución deberá ser consiente que deberá realizar su trabajo porque le nace el espíritu de ayudar a otras personas, que este por encima de cualquier beneficio económico, este pensamiento favorece de manera directa a actuar por vocación y que la sociedad tenga una mejor percepción de sus acciones descartando todos aquellos actos despostad e imprudente.

### **7.8.8 - Transparencia:**

Es un valor aplicado a la conducta humana, no significa otra cosa que permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos. (Cuadra, 2000).

Es decir demostrar en todo tiempo y con claridad suficiente, las acciones como servidores públicos se realizaran con estricto apego a las normas y principios jurídicos y sociales. Es esencial para que las instituciones tengan buena imagen, se necesita manejar con claridad todos los fondos, recursos y actividades que desarrollan; de forma tal que las entidades puedan demostrar en cualquier momento con claridad y precisión sus actividades principalmente a lo que se refiere al manejo de fondos.

### **7.8.9 - Lealtad:**

Es una fidelidad o devoción de un sujeto o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo. No existe acuerdo entre los filósofos sobre a qué cosas o ideas es que se puede ser leal. La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que uno tiene para con el prójimo (Orozco, 2002).

Es decir los servidores públicos deben actuar conforme a los establecido por la ley porque cada institución se rige por diferentes leyes; la lealtad es la fidelidad que debe tener el trabajador tanto a las leyes que proporciona la entidad, como los principios que están presentes en el código de ética y deben mostrarlo en cada una de las actividades que desarrollan.

### **7.8.10 - Efectividad y eficacia.**

**Eficiencia:** Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos utilizados para alcanzar los objetivos de la organización. (Stoner, Freeman, & Gilvert, 1996).



Esto quiere decir que para ser eficiente se le debe dar uso racional a los recursos y obtener el máximo beneficio posible sobre todo cuando se trata de fines públicos se debe tener un mayor aprovechamiento de bienes. El personal encargado del manejo de la institución sea capaz de desempeñarse eficientemente tomando las mejores decisiones en el momento preciso, saber delegar las tareas llevar a la práctica todos los conocimientos adquirido que esto sirva como un medio para el logro de los objetivos en el tiempo establecido.

#### **7.8.11 - Honradez:**

Actuar sin privilegiar ni discriminar a nadie a través de la dispensa de favores o servicios especiales en el desarrollo del cargo, ni recibir beneficios, ni remuneraciones adicionales a los que legalmente tenga derecho por el cumplimiento de los deberes (Orozco, 2002).

Este principio se ve reflejado en la actualidad en los miembros de las instituciones públicas en cada una de las funciones que desarrollan deben estar apegados a este ya que no deben actuar de forma ilícita, si no corresponder a la sociedad con honestidad y decencia en el manejo de fondos y recursos de la entidad.

Es decir que es uno de los valores primordiales en el ejercicio de las funciones públicas ya que cuando se practica este valor conlleva a un comportamiento intachable, a que no se de malversación en los recursos del estado ni aprovechar de su cargo para influenciar en otras personas de manea negativa que le permitan cumplir sus fines personales.

#### **7.8.12 - Dignidad:**

Es el sentido de hacerse merecedor de respeto y estima por su comportamiento, su presentación, su carácter y su serenidad de ánimo aun ante las situaciones difíciles. (Lopez H. L., 2008).

Es decir que todo servidor público debe representar dignamente a la institución para recibir respeto y credibilidad ante la sociedad.

### **7.8.13 - Justicia:**

Es una de las virtudes más importantes porque hace a la persona dar a cada cual lo que le pertenece por derecho; esta aplicado a las instituciones en las que se requiere ser justos con todas aquellas personas que requieren o demandan un servicio (Orozco, 2002).

Consiste en conocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas ser justo es reconocer y fomentar las buenas acciones; también implica condenar todos aquellos comportamientos que hacen daño a la sociedad y velar para que los responsables sean debidamente castigados por la autoridad competente. No permitir que se cometan atropellos con nosotros mismos ni con los demás.

### **7.8.14 - Competencia y actualización profesional:**

El servidor Público sólo deberá contratar trabajos para los cuales o sus asociados o colaboradores cuenten con las capacidades e idoneidad necesaria para que los servicios comprometidos se realicen en forma eficaz y satisfactoria (Valle, 2001).

Quiere decir que se debe tener sumo cuidado al momento de emplear a una persona tomando en cuenta que tenga facultad que facilite un mejor desarrollo personal en su área.

Igualmente el Servidor Público, mientras se mantenga en ejercicio activo, deberá considerarse permanentemente obligado a actualizar los conocimientos necesarios para su actuación profesional y especialmente aquellos requeridos por el común y los imperativos del progreso social y bien común (Valle, 2001).

Es decir que deben tener disposición e interés en aplicar a constante estudios o capacitaciones que le permitan estar al día de métodos para enriquecer sus prácticas y conocimientos y a la vez ser personas competitivas con un nivel más alto de profesionalismo para superar los retos que se presenten en este mercado tan cambiante.

### **7.8.15 - Compañerismo.**

El compañerismo implica asumir una actitud de cordialidad, armonía, amistad y sobre todo un trato basado en el respeto y la colaboración. (Orozco, 2002).

Es decir que todos los miembros los miembros en conjunto crean un ambiente de armonía, respeto, confianza y cordialidad para garantizar una mejor convivencia social de trabajo y que no existan indiferencias en el grupo.

### **7.8.16 - Humildad:**

Virtud que consiste en el conocimiento de nuestras limitaciones y debilidades. Es no sentirse más por lo que se tiene ni adoptar posturas prepotente o despectivas hacia los demás. Es la conciencia que tenemos acerca de los que somos de nuestra fortaleza y debilidades como seres humanos, y que nos impide por lo tanto creernos superiores a los demás (Orozco, 2002).

Es decir todo servidor público debe de mostrar humildad al momento de prestar servicios sin mostrar discriminación alguna no importando la posición jerárquica en la institución.

## VIII. DISEÑO METODOLOGICO.

El enfoque de esta investigación es cualitativo debido a que se aplicaron técnicas inferenciales para determinar la situación actual en la aplicación del CE de la PN en el municipio de Matagalpa; así mismo se aplicaron elementos cuantitativos utilizando métodos estadísticos para el tratamiento de datos recopilados a través de las encuestas.

Según el nivel de profundidad en el conocimiento es una investigación descriptiva, debido a que se recolecta sobre los diversos componentes del código de ética con el fin de medir esta información e interpretar los indicadores de dichos códigos; las variables a medir son:

- ✓ Principios del código de ética.
- ✓ Valores código de ética.
- ✓ Percepción del código de ética.

Esta investigación por su extensión en el tiempo; es de corte transversal porque solo se estudió un periodo de tiempo de un año (2013).

Los métodos que se aplicaron fueron el teórico; con técnicas inductivas, deductivas y analíticas, debido a que se recolectó información de libros, internet y revistas. Empíricos ya que se aplicaron técnicas de encuestas y entrevistas a las personas encargadas del manejo de información con respecto al tema de estudio. Dichas encuestas fueron aplicadas tanto a la población como a los miembros de la institución (ANEXOS N° 2, y 3).

Las entrevistas se aplicaron a los Jefes de Área de la Policía Nacional (ANEXO N° 4). Las encuestas a la población se aplicaron los días de semana principalmente los días lunes que hay mayor concurrencias de personas a realizar algún tipo de trámite.

En cuanto a las entrevista las realizamos con citas preestablecidas por la institución.  
Las áreas son:

- ✓ Servicios policiales
- ✓ Seguridad de tránsito.
- ✓ Auxilio Judicial.
- ✓ Comisaria de la mujer y adolescencia.
- ✓ Control de detenidos.

Para elegir esta institución se hizo un muestreo no probabilístico por conveniencia tomando como criterio que esta entidad cuenta con una estructura organizacional (departamentalización) bien definida y un código de ética bien fundamentado.

El universo lo conformaron los miembros de la PN y los pobladores que requieren de los servicios que brinda esta institución, la población está conformada por 500 personas que es el número promedio de visitas diarias en la entidad.

En el caso de la aplicación de encuesta a los miembros se tomó el total existentes por cada área que son 45; (Servicios policiales, Seguridad de tránsito, Auxilio Judicial, Comisaria de la mujer y adolescencia, Control de detenidos). Dado al criterio de (Scheaffer, 1987) que establece que si la población está compuesta por un número inferior o igual a cien elementos, la muestra estará dada por el total de la población. La muestra en este caso, está representada por el cien por ciento de los miembros, debido al tamaño reducido de la misma.

La determinación de la muestra para la aplicación de encuesta a la población se hizo mediante los resultados obtenidos de la siguiente fórmula estadística según; (.Lind, Mason, & Marchal, 2000)

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N=representa el total de la población.

Z= grado de confianza.

p=representa respuestas positivas (0.5)

q= representa respuestas negativas (0.5)

e=margen de error.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(500)}{(0.10)^2(500-1) + (1.96)^2}$$

n=54 Personas encuestadas.

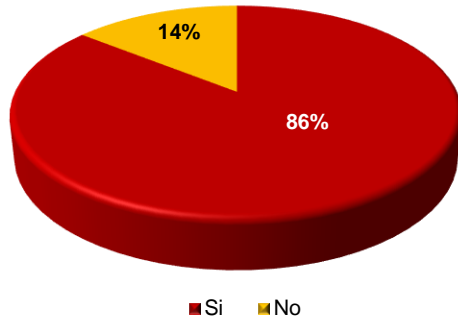
Se obtuvo una muestra de 54 que representan el número de personas que se les aplicó las encuestas ya que su información es fundamental para el desarrollo de dicho estudio.

La aplicación de las encuestas es de manera aleatoria sistemática tomando como punto de referencia el número exponencial 3 (primer encuestado) que fue tomado al azar, posteriormente con un intervalo de 6 unidades; dando como resultado el número 9 que es el segundo encuestado.

## IX. Análisis y Discusión de Resultados:

### GRAFICA N° 1 A

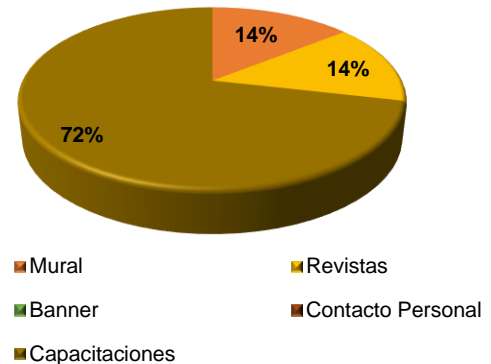
Conocen la Mision y Vision de esta Institucion



Fuente Autoria propia Encuesta A Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E. 2013)

### GRAFICA N° 1 B

Medios que se da a conocer la Mision y Vision



Fuente Autoria propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, Garcia E. 2013)

**Visión:** Es una imagen a futuro sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos ser el futuro como individuos (Diccionario de Administracion, 1999).

**Misión:** La Misión define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización (Diccionario de Administracion, 1999).

Según los resultados obtenidos (Gráfica 1A), muestra que el 86% de los miembros conocen la misión y visión de la institución debido a que pueden tomar decisiones propias siempre de acuerdo con esta norma esencial, aumentando notablemente la coherencia en la actuación, y la personalidad propia de la empresa. Mientras que el 14% dice no conocerla, por lo cual la máxima autoridad debe preocuparse en que todo momento que los trabajadores tengan pleno conocimiento de su misión y visión, que sirva como un medio para alcanzar los objetivos institucionales. Según los resultados de la (Gráfica 1B), el medio en el que mayormente se le da a conocer Misión y Visión, es por capacitaciones con un 72% en la que se considera un medio más directo y

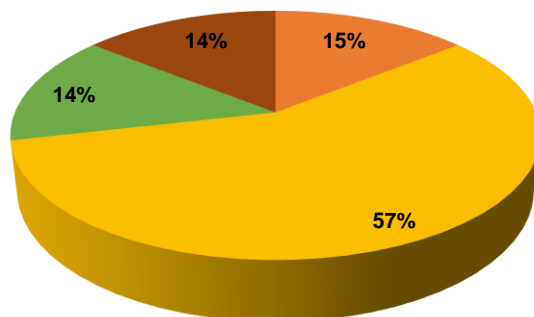
efectivo, a la vez un 14% opina por revistas y murales; respectivamente, a la vez ambos conceptos son dados a conocer durante su preparación en la academia policial, con el fin de cumplir con un propósito institucional y por su parte es un deber conocer y llevarla a la práctica.

Es muy importante que la misión de la institución se proyecte adecuadamente, porque permite a establecer la personalidad de la empresa además Todos los miembros deben identificarse con la misión y llevar una misma línea de actuación que conlleva a una estabilidad. Por supuesto, si cada uno de los empleados de una empresa conoce la Misión, Visión, Valores, y Objetivos, sabrá perfectamente hacia donde tiene que orientar en todo momento su comportamiento y su trabajo, y será capaz de mejorar y realizar sus tareas de manera optimizada, y mucho más acorde con la dirección de la empresa que uno que no conoce estos factores.

## GRAFICA N° 2

### Motivos para trabajar en esta institución.

■ Falta de oferta laboral   ■ Vocacion de Servicio   ■ Beneficio Salarial   ■ Tradicion Familiar



Fuente Autoria propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, Garcia E. 2013)

En la opinión de los miembros el 57% dice que el motivo de trabajar en esta institución es por tener vocación de servicio, este dato representa la mayoría en lo que es beneficioso para la entidad y demuestra que realizan su trabajo por seguridad, honor y servicio; que han priorizado esta profesión para poner su máximo empeño. Un 15% trabaja en esta institución por falta de oferta laboral ya que en esta institución siempre está a la disposición de brindar oportunidades de empleo a los que tengan interés de ser parte de la institución, a cambio de su disposición y entrega a la labor, y un 14%

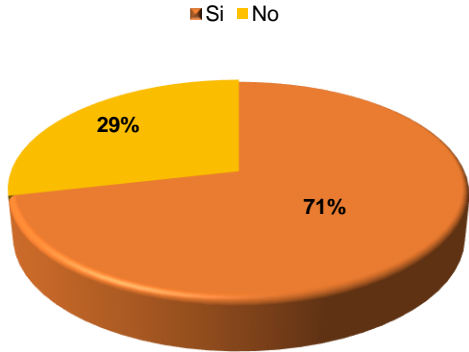


dice haberlo motivado el beneficio salarial y tradición familiar; esto se debe que hoy en día no hay oferta laboral que les permita a las personas tener un sustento para sus hogares. Tradición familiar porque sus antecesores los motivaron a prestar sus servicios.

La mayoría de los miembros que laboran en esta institución lo hacen por vocación de servicio, pero existe un tercio de miembros que lo hace por obtener una remuneración económica en la que estos no proyectan una buena imagen hacia la población.

**GRAFICA N° 3 A**

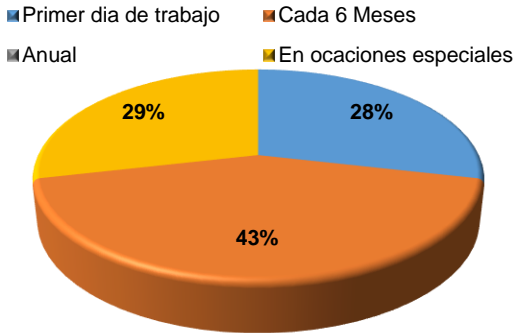
**Conoce el Código de Ética de esta Institución.**



Fuente Autoría propia Encuesta a Miembros de la PN ( Soza M, García E. 2013)

**GRAFICA N° 3 B**

**Periodicidad que le dan a conocer el Código de Ética de la Institución.**



Fuente Autoría propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, García E. 2013)

**Código de Ética:** Es un conjunto de normas que ordenan e imprimen sentido a los valores y principios de conducta, que sirven de fundamento a su actuación en todo tipo de actividad y entorno. (Ibañez, 2008)

Según opinión de los miembros el 71% (Gráfica 3A), conoce el código de ética de la institución es indispensable que los miembros tengan pleno conocimiento de su contenido que es contar con un código de conducta, el cual guía de forma efectiva sus esfuerzos de comunicación, y les ayuda en la proyección de una imagen coherente con lo que son y hacen. El 29% dice no conocer el CE ya que se les da a conocer en ocasiones especiales como se refleja en el (Gráfico 3B); siendo estos las personas

que se encuentran los niveles jerárquicos más bajos que son aquellos que según la opinión de los jefes entran como voluntarios y tienen un bajo nivel académico y que a veces no se toman en cuenta como miembro activo solo reciben orientaciones de manera informal y generalizada del trabajo a realizar.

Sin embargo estas personas son las que deberían tener mayor conocimiento del CE, porque son ellos los que siempre están en contacto con la población y son la cara dicha institución.

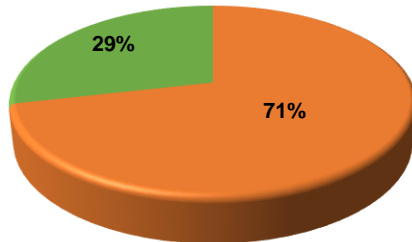
Los miembros expresaron en un 43% que se le es capacitado cada 6 meses; por consiguiente esta opinión fue confirmada por los jefes de área debido a que se dispone de pocos recursos económicos y didácticos que les impide realizar las capacitaciones con mayor frecuencia. Y el 28% es orientado en su primer día de trabajo que es donde se les da a conocer el contenido y cumplimiento de los valores y principios morales que debe normar el comportamiento en el desempeño de su trabajo.

Además de esto en la academia policial se le es dada a conocer las reglas que rigen su comportamiento en la institución en los que son evaluados académicamente para garantizar el conocimiento del mismo. Estos elementos son la guía que orientan a todos los miembros de la empresa a comportarse, vestirse, hablar y atender a los usuarios de una misma manera. Por ello, es muy importante tener sesiones de seguimiento mensual o bimestral para su reforzamiento, asegurándose que el código de conducta cumple su función de manera efectiva y no por intuición.

**GRAFICA N° 4 A**

**Medidas tomadas por los superiores cuando un miembro incumple con la Aplicación del Código de Etica.**

■ Sanciones ■ Despidos ■ Llamados de Atencion

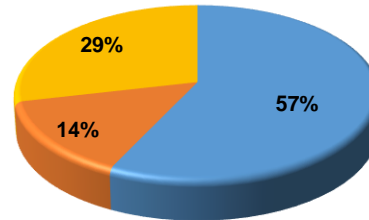


Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, Garcia e.20139

**GRAFICA N° 4 B**

**Beneficios obtenidos cuando cumple con la aplicacion correcta del Código de Etica.**

■ Reconocimientos  
■ Ascensos  
■ Aumentos Salariales  
■ Ninguna



Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, Garcia E.2013)

**La motivación laboral:** Es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los trabajadores ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa o centro de trabajo. (Velasquez, 2000)

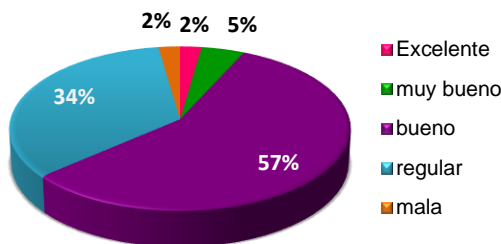
El 71% (Gráfica 4A), de los miembros opinaron que se les aplican sanciones cuando incumplen con la aplicación del código de ética que está reflejado en la Ley 228 que rige el comportamiento de la PN; en la cual se especifican el tipo de castigo que se les imponen de acuerdo a la gravedad de la falta. Y el 29% se les hacen llamados de atención en privado y a veces llamados públicos; que es una manera coercitiva para que no vuelvan a cometer la misma falla, y que sirva como un ejemplo para que sus compañeros tengan temor en no cometer el mismo error.

Además el 57% (Gráfica 4B), dice que la manera de incentivar el cumplimiento es a través de reconocimientos, ya sean diplomas, medallas e incluso días libres y ascensos; mientras el 29% dice no recibir ninguna recompensa en lo que provoca desmotivación y poco interés no tomándole importancia a este cumplimiento. Un 14% se les incentiva con aumento salarial que ocurre en muy pocas ocasiones y en los altos niveles jerárquicos.

La motivación es uno de factores más esenciales que una institución debe de tener lo que permite fomentar la autoestima, pues en muchas ocasiones la opinión que el individuo tiene de sí mismo y de la función que realiza, así como el reconocimiento que le brinda la sociedad a la labor que desempeña es un elemento motivador para realizar con mayor eficiencia su trabajo.

**GRAFICA N° 5 A**

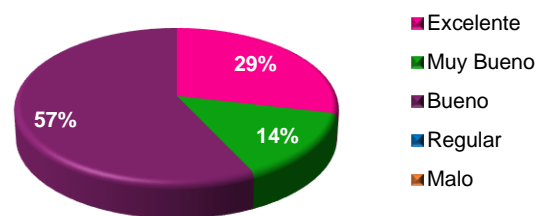
**Principio de integridad por parte de los miembros de la institucion.**



Fuente Autoria propia Encuesta Aplicadada a la poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 5 B**

**La Aplicacion de la integridad por parte de esta Institucion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E. 2013)

**La integridad moral:** Puede definirse como una cualidad de la persona que la faculta para tomar decisiones sobre su comportamiento por sí misma. Algo íntegro es una cosa que posee todas sus partes intactas o, dicho de una persona, hace referencia a un individuo correcto, educado, atento, probo e intachable (Orozco, 2002).

En el (Gráfico N° 5A), muestra que el 57% de los encuestados lo calificó como bueno el principio de integridad, dato que coincide con la opinión de los miembros en la cual demuestra que de la manera que ellos realizan el trabajo de esa manera lo percibe la población. El 34% lo calificó regular este dato es muy significativo que no favorece y que pone en duda la integridad total de los miembros Públicos, por no mostrar transparencia y honestidad en el manejo de los recurso y solución de trámites.

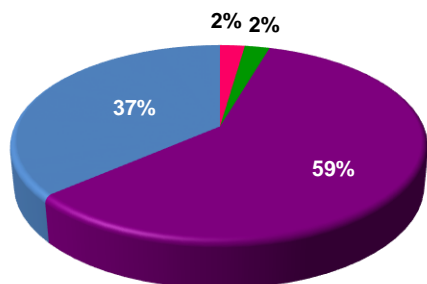
El 29% de los miembros de la PN (Gráfico 5B), juzgó la integridad como excelente porque consideran no demostrar actitudes sospechosas de su proceder, esto difiere ya que únicamente el 2% en los usuarios lo evaluó como excelente.

Toda institución pública debe poner en práctica el principio de integridad ya que esta se le ha confiado los recursos del estado tanto en las decisiones que decida tomar como en su actuar y así tener una alta estima.

**GRAFICA N° 6 A**

**Calificativo de la Dignidad a los miembros de esta institución.**

■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

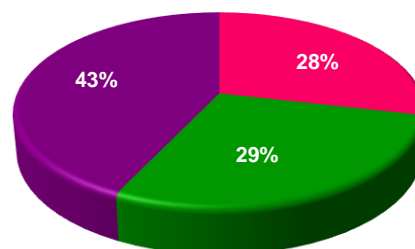


Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E.2013)

**GRAFICA N° 6 B**

**Aplicacion de la Dignidad por parte de los miembro de esta Institucion.**

■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Fuente Autoria Propia Encuesta Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E.2013)

**Dignidad:** Es el sentido de hacerse merecedor de respeto y estima por su comportamiento, su presentación, su carácter y su serenidad de ánimo aun ante las situaciones difíciles (Lopez H. L., 2008).

La (Gráfica N° 6A), muestra que el 59% de la población lo califica como buena ya que los miembros demuestran este principio ético porque por medio de sus actitudes se han gana la confianza de la población. El 37% opinó que es regular debido a que muchas veces se da un trato inhumano incumpliendo con los derechos de las personas como lo es en el área de Control de detenidos que los privados de libertad sufren agresiones físicas y verbales por agentes. Y un 2% que es excelente.

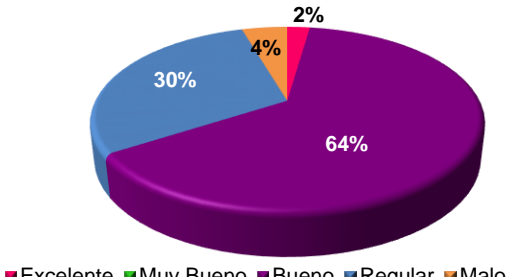
El 43% de los miembros de la PN (Grafica N° 6B), califica la dignidad como buena ya que ellos disponen de empeño y dedicación para ser merecedores de su labor. Con

un 29% como Muy bueno por que tratan con respeto y cortesía a los ciudadanos, realizando su trabajo de manera honorable, y un 28% como excelente. Como se puede observar en la (Gráfica N° 6B), todos estos datos se ubican en rangos positivos por que no encuentran razones para que se les sea juzgado de manera negativa.

Existe una mala percepción hacia los servidores públicos por mostrar una conducta inapropiada, pero no todos deberían ser juzgados de la misma manera porque algunos representan dignamente a la institución a la pertenecen y de esta forma ayudan a mantener la imagen de esta institución.

**GRAFICA N° 7 A**

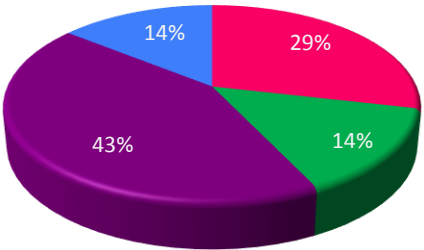
**Calificativo del Principio de Vocacion de Servicio por parte de los miembros de esta institucion.**



■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo  
 Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 7 B**

**La Vocacion de Servicio por parte de los miembros de esta Institucion.**



■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo  
 Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, Garcia E. 2013)

**Vocación de servicio:** Es poseer espíritu de cooperación sensibilidad para responder a la angustia de quienes tienen un problema y generosidad para no ser despreciable cuando haya que extender una mano amiga a quien la necesita (Rodriguez & Arana, 2011).

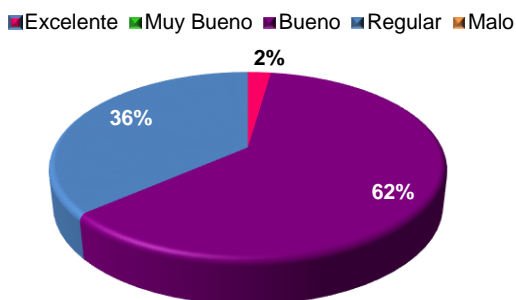
El (Gráfico N° 7 A), muestra que el 64% de la población que representan la mayoría expresaron como buena la vocación de servicio esto es positivo para la institución ya que es importante que los miembros tengan presente este principio y siendo consienten que su ayuda y conocimiento es incondicional para otras personas, mientras que el 30% lo valora regular, por la falta de interés y compromiso que han demostrado hacia los ciudadanos, y un 4% lo califica como malo debido a que no

tienen amor y dedicación a la labor que ellos desempeñan y esto conlleva a brindar un mal servicio que no apunta al cumplimiento de la razón de ser de la institución. Esta opinión se confirma en la valoración de los miembros con un 43% (Gráfico 7B) que consideran tener vocación de servicio ya que hacen su trabajo con esmero y generosidad de colaborar dentro de sus facultades a las personas que se lo soliciten. El 29% de los miembros lo consideran excelente porque tienen el deseo y satisfacción de servir a la sociedad no hacerlo por interés particular sino como resultado del humanismo con el que cuentan. Sin embargo algunos demostraron sinceridad ya que se calificó como regular con un 14% en la que la institución debe de tomar medidas correctivas para enmendar esta situación y traducirlo a un mejor comportamiento.

Algunas de las razones por la cual muchas veces no se pone en práctica este principio es debido a que algunos miembros no cuenta con un nivel académico ya que realizan sus funciones de una manera empírica; algunos lo han logrado a través de la experiencia ya que no era esta su vocación pero que a lo largo de los años le han tomado amor, aprecio y dedicación a esta institución.

**GRAFICA N° 8 A**

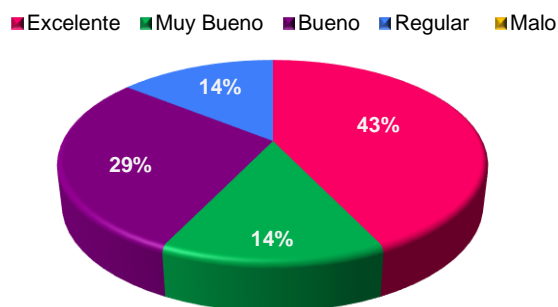
**Principio de Respeto por parte de los miembros de esta institución.**



Fuente Autoría Propia Encuesta Aplicada a la Población Matagalpina (Soza M, García E. 2013)

**GRAFICA N° 8 B**

**El Respeto por parte de esta Institución.**



Fuente Autoría Propia Encuesta a Miembros de la PN ( Soza M, García E. 2013)

**Respeto:** Es aprecio y consideración a todos los seres humanos, al margen del prejuicio y consideraciones económicas, sociales, políticas y de cualquier otro orden. Es la base fundamental para una convivencia sana y practica entre los miembros de una sociedad (Orozco, 2002).

Según la opinión de la población el (Gráfico 8 A), 62% de encuestados que representa la mayoría consideran que es bueno por que percibieron un trato cordial, sin importar su apariencia sin tener un prejuicio antes de atenderlo. Y el 36% califica el respeto como regular porque consideran que al momento de ser atendido no se da un ambiente de sinceridad e igualdad en los derechos de los ciudadanos.

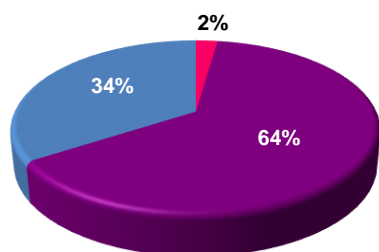
El 43% de los miembros lo califican como excelente (Gráfica 8B), pero esto difiere con la opinión de la población ya que en su minoría con un 2% lo califica como Excelente; lo que consideran un trabajo excelente no es visto de la misma manera en la cual se requiere de un mayor esfuerzo para obtener un mejor apreciación. Además el 29% opinó que bueno; ya que toman en cuenta que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio. Y el 14% lo considera regular porque no se muestra normas de conducta y por dirigirse en forma irrespetuosa entre los compañeros.

Existe incumplimiento hacia este principio porque se pudo percibir que no hay respeto entre los mismos compañeros, y por consiguiente no pueden proyectar algo que no se da en su mismo entorno laboral, en los altos mandos se induce al cumplimiento de este principio constantemente para que se dé un ambiente agradable con su compañeros y con la población.

**GRAFICA N° 9 A**

**Principio de Lealtad por parte de los miembros de esta institución**

■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

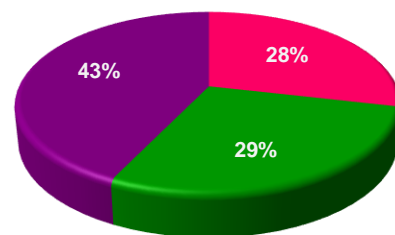


Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a Poblacion Matagalpina. ( Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 9 B**

**La Lealtad por parte de esta Institucion**

■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN (Soza M, Garcia E. 2013)

**Lealtad:** Es una fidelidad o devoción de un sujeto o ciudadano con un estado,



gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo. La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que uno tiene para con el prójimo (Orozco, 2002).

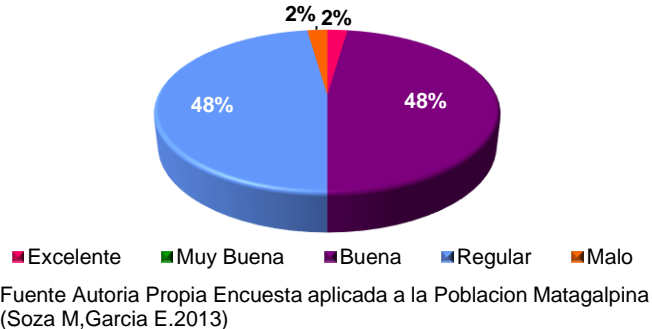
Según los datos del (Gráfico N° 9A), el 64% de la población encuestada califica como buena debido a que estos demuestran el compromiso contraído con la institución y por ende con la población. Un 34% consideran el principio de lealtad como regular porque no se da en su totalidad el cumplimiento de las leyes y normas a las que se rige esta institución a causa de debilidades de ciertos miembros antes situaciones que dejen un beneficio personal ya sea económico o de poder. Y una minoría del 2% lo considera excelente ya que perciben la fidelidad hacia la institución y la comunidad.

Según los miembros el 43% lo consideran como bueno la aplicación de la lealtad en el desempeño de sus funciones, por lo tanto su calificación se encuentra en un rango aceptable por consiguiente no admiten faltar en ninguna circunstancia a este valor lo que ellos no sienten motivo alguno en él que se les califique como regular o malo. El 28% (Gráfica N° 9B), lo valora excelente ya que demuestran el compromiso con el cumplimiento de las leyes proporcionadas por la entidad, como los principios que están presentes en el CE.

Todo funcionario público debe ser fiel a la institución a la que pertenecen como retribución hacia esta. La lealtad, está relacionada estrechamente con la perseverancia, la responsabilidad, la prudencia, pero la lealtad es el valor que ayuda a los miembros a actuar con congruencia respecto a la palabra dada, un funcionario desleal se da con facilidad a circunstancias adversas y se presta a toda clase de manejo y engaño a cambio de un interés en particular.

## GRAFICA N° 10

### La Transparencia en los miembro de esta institucion.



**Transparencia:** Es un valor aplicado a la conducta humana, no significa otra cosa que permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos (Cuadra, 2000).

Según las encuestas realizadas a la población los resultados obtenidos manifiestan que el 48 % califican como bueno porque consideran que a algunos usuarios se les ha dado repuesta y demostrar en cualquier momento con claridad y precisión sus actividades principalmente a lo que se refiere al manejo de fondos y recursos designados. Y con un 48% regular porque en algunas circunstancias no se esclarecen ciertos hechos que dejen en duda su integridad, creando malas interpretaciones que dan mal juicio el criterio de la institución.

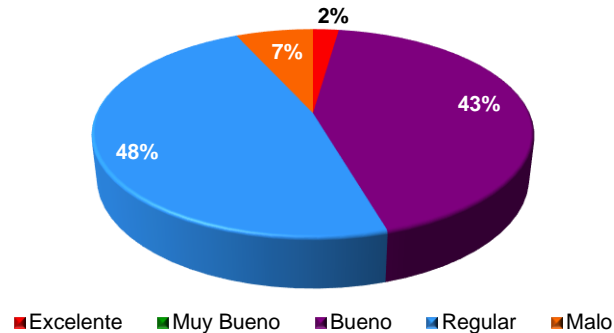
Mientras que solamente un 2% lo califica como excelente por que actúan con rectitud y probidad en el campo de su actuación profesional demostrando credibilidad hacia su profesión. Y el otro 2% de los usuarios valoraron como malo por expresar con ambigüedad que permite la mala interpretación de su actuar.

Para que los funcionarios públicos estén dispuestos a comportarse de manera transparente, no sólo se requiere funcionarios íntegros con vocación de servicio, sino que debe haber un fuerte sistema de incentivos que fomente tal comportamiento.

Un comportamiento transparente del funcionario público será exigido y premiado por la ciudadanía, y que su incumplimiento se traduzca en una sanción como la pérdida económica o la destitución del cargo

**Grafica N° 11**

**La Humildad en los miembros de esta Institucion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina (Soza M, Garcia E.2013)

**Humildad:** Virtud que consiste en el conocimiento de nuestra limitaciones y debilidades. Es no sentirse más por lo que se tiene ni adoptar posturas prepotente o despectivas hacia los demás. Es la conciencia que tenemos acerca de los que somos de nuestra fortaleza y debilidades como seres humanos, y que nos impide por lo tanto creernos superiores a los demás (Orozco, 2002).

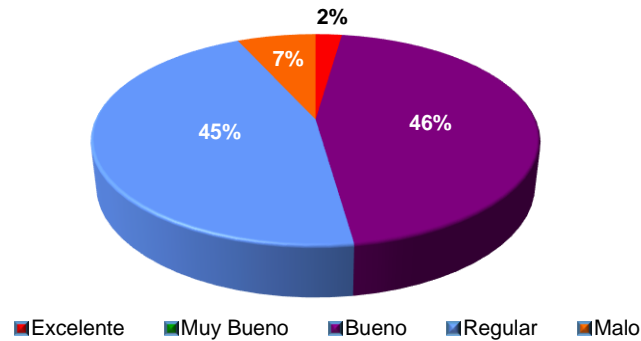
El 48% de la población encuestada calificó como regular la humildad a causa de la arrogancia y superioridad por representar la autoridad que le confiere el estado. Un 43% lo califica como bueno; ya que muestran simpatía hacia los ciudadanos teniendo presente que brindar su servicio a la población es un privilegio ya que la población los ha elegido para representar la autoridad en la sociedad y a ellos se debe su retribución económica. El 7% de la población encuestada califican como malo la aplicación de este valor por parte de los miembros de esta institución por mostrar actitudes prepotentes y despectivas hacia algunas personas lo que impide un trato amable.

La mayoría de la población considera de manera negativa la aplicación de este valor por parte de los servidores públicos, por que al momento de realizar sus funciones no

demuestran sencillez, expresándose con prepotencia generando temor y falta de confianza por parte de los usuarios al solicitar información o un servicio.

## GRAFICA N° 12

### La Cortesía en los miembros de esta Institución.



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina (Soza M, Garcia E. 2013)

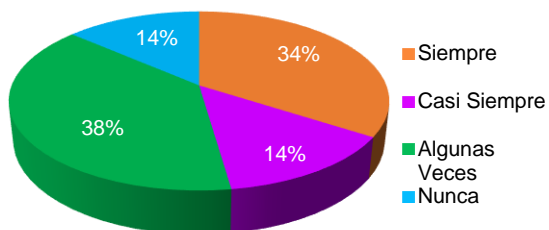
**Cortesía:** Comportamiento atento y afable o acto en el que se demuestra atención y cordialidad hacia las personas (Orozco, 2002).

Según los datos de este gráfico demuestran que el 46% de la población califica la cortesía como buena porque muestran la mejor expresión de sus buenas costumbres y normas éticas creando un entorno ameno. Un 45% lo considera como regular por que al momento de interactuar con un miembro han tenido un comportamiento inapropiado creando una mala percepción hacia este valor que debe ser indispensable debido a la naturaleza de su labor. El 2% de la población califica la cortesía como excelente porque en su minoría perciben un trato cortés y amable atención.

Este valor en algunas ocasiones no se cumple en su totalidad por la gran cantidad de solicitudes a resolver, en la cual son presionados y frustrados por la carga de trabajo en un tiempo limitado que los conlleva a actuar descortésmente y también porque no tiene carisma y paciencia para orientar y atender a las personas.

**GRAFICA N° 13 A**

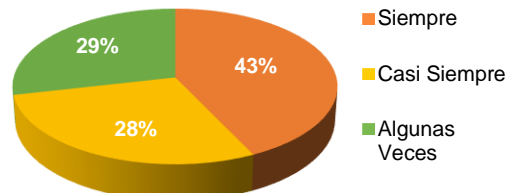
**Tramites oportunamente en tiempo y forma.**



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E.2013)

**GRAFICA N° 13 B**

**Tramite, lo hace en el tiempo acordado con el solicitante.**



Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E. 2013)

**Trámite:** Gestión que hay que realizar para resolver un asunto (Diccionario de Administracion, 1999).

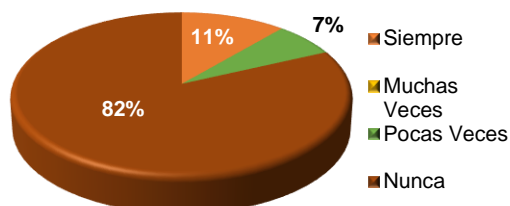
Según el comportamiento del (Gráfico N° 13A), muestra que el 38% opina que algunas veces se les es tramitado en tiempo y forma debido a que hay gestiones que no se resuelven en la dependencia sino que las resuelven de manera centralizada como es el área de seguridad de tránsito; por trámites de placas. Un 34% opina que siempre ya que se trata de documentación de trámites ligeros como en el área de servicios policiales. Y 14% de la población nunca se le ha atendido en el plazo acordado entre las partes interesadas esto se debe por la falta diligencia en agilizar algunas situaciones, por la magnitud que este proceso conlleva y según el área de trabajo.

Según la opinión de los miembros (Gráfico N° 13B), el 43% dice dar siempre solución a los trámites ya que realizan su trabajo de manera objetiva y eficiente para resolver cada uno de los problemas. Mientras que el 29% dice hacerlo algunas veces debido a la gran demanda en el servicio (comisaría de la mujer, auxilio Judicial, tránsito) que no permite dar solución en el tiempo estipulado dado a que se deben resolver simultáneamente las exigencias. El 28% casi siempre; por que realizan un esfuerzo mayor para brindar una solución con responsabilidad ya que se deben resolver minuciosamente investigaciones y análisis de las evidencias de los casos.

Es importante que los miembros de una institución cumpla a cabalidad las obligaciones ser puntual y disciplinado cumpliendo con los compromisos contraídos debido a la naturaleza de la entidad que es brindar un servicio y una pronta solución.

**GRAFICA N° 14 A**

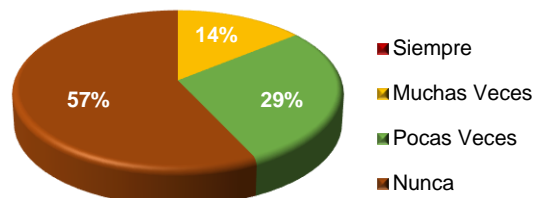
**Propuesta de Dinero por parte de los miembros de esta Institucion para agilizar un tramite o ejercer su funcion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E.2013)

**GRAFICA N° 14 B**

**Propuesta de dinero por parte de la poblacion a cambio de ejercer una funcion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta a los Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E.2013)

**Soborno:** Los servidores públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dadivas, pago de viajes, uso de medios de transporte o cualquier clase de halagos, beneficios materiales o inmateriales, ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener beneficios por acción u omisión en virtud de sus funciones en el cargo (Rodriguez & Arana, 2011).

El 57% de los miembros opinan que nunca han sido sobornados por los usuarios por lo que se confirma con la opinión de la población con el 82% nunca haber hecho propuesta de dinero a cambio de que se le agilice un trámite o ejercer una función. Y el 29% de los miembros (Gráfica N° 14B), dice pocas veces haber sido sobornado por falta de un salario no muy bien remunerado pero más sin embargo esta no debe ser una justificación para empañar la reputación y credibilidad de la entidad. Y el 7% de la población pocas veces ha hecho uso del soborno hacia un agente por haber cometido una infracción en la ley, en el que prefieren solucionarlo de inmediato para evitar pérdida de tiempo.

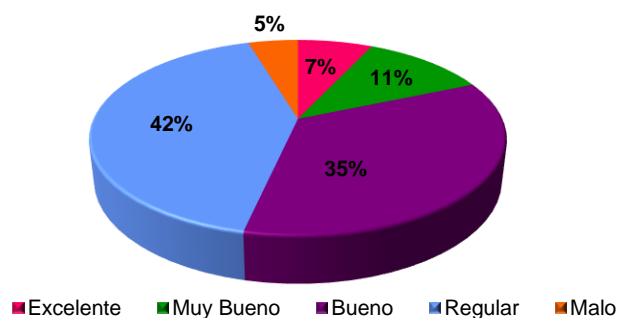
Una minoría del 14% de los miembros dice muchas veces han sugerido el soborno, más sin embargo dicen no haber aceptado la cual es una muy buena aptitud por lo que

si caen en estos actos se toman medidas contra ellos como sanciones, despidos y llamados de atención en público.

Este acto se refleja más en el área de servicios de tránsito por que algunos ciudadanos prefieren remunerar en el instante a los agentes para evitar pérdida de tiempo y tramites que conllevan a la solución de la situación. Además existe fraude en algunos miembros que facilitan documentos (Licencia de conducir) sin realizar los debidos procedimientos para su portación.

### GRAFICA N° 15

#### Le dan Respuesta a las inquietudes.



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina (Soza M, Garcia E.2013)

La **accesibilidad**: Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas (Rodriguez & Arana, 2011).

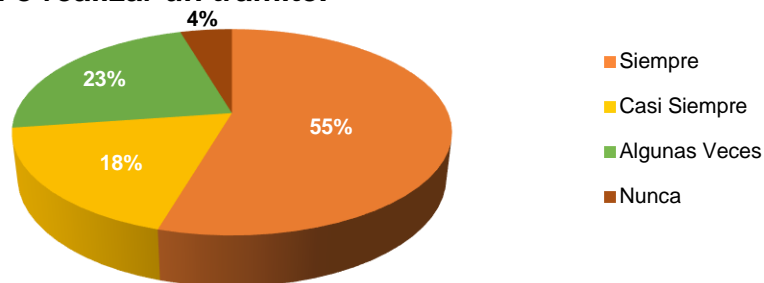
Según el comportamiento de la gráfica muestra que el 42% califica la accesibilidad como regular porque cuando han solicitado un servicio no han recibido una respuesta concisa y se expresa mucho burocratismo en los procesos requeridos. El 35% valora la accesibilidad como buena porque mediante los procedimientos previamente establecidos permite al usuario conocer cada uno de los pasos a seguir y muestran un trabajo que no ofrece duda en relación a su ejecución. Mientras que el 11% opinan que muy buena pero este porcentaje se califica en un rango muy bajo ya que es una entidad al servicio de la población en el que se debe mostrar mayor interés para ser más flexibles en brindar información que sea de utilidad para el conocimiento del

usuario. Un 5% como malo porque la información no es susceptible a la persona natural o jurídica que tiene interés legítimo sobre el asunto.

Se tiene disposición en la institución por parte de los miembros para brindar y orientar información necesaria pero no de la mejor manera que esperan los usuarios; por lo que pueden hacer uso de murales que contengan la información clara de los procesos a seguir y de esta manera agilizar el procedimiento.

### GRAFICA N° 16

#### Orientan los pasos a seguir previamente para arreglar una situación o realizar un tramite.



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E.2013)

**Tramite:** Gestión que hay que realizar para resolver un asunto (Diccionario de Administracion, 1999).

Según la opinión de la población un 55% dice que siempre se le orientan los pasos a seguir previamente para arreglar una situación o agilizar un trámite. El 23% afirmó que algunas veces debido a que no mantiene abierto los canales de comunicación para la recepción de la información requerida por el usuario. El 18% casi siempre porque cuando ha recurrido a la entidad en la mayor parte de las solicitudes le han esclarecido los aspectos a seguir. Un mínimo del 4% opinó que nunca por falta de una mejor comunicación por parte del funcionarios competente lo cual genera retrasos y molestias hacia la parte interesada.

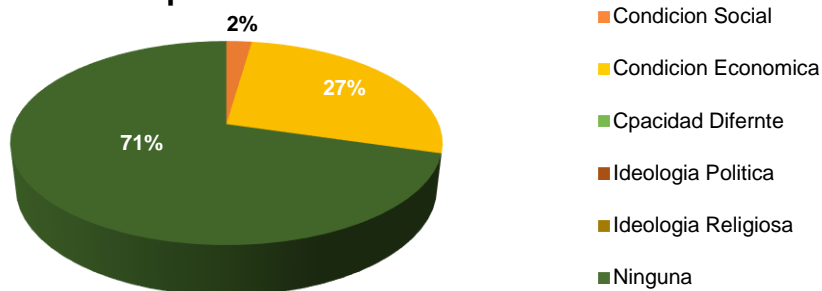
Los miembros muchas veces brindan la información requerida pero no es captado con claridad y precisión; por parte de los usuarios a veces por su vocabulario técnico o



porque los interesados son personas humildes que desconocen el carácter de la información y que por falta de confianza se quedan con la inquietud.

### GRAFICA N° 17

#### A percibido trato Indiferente por parte de los Miembros de esta Institucion por su:



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E. 2013)

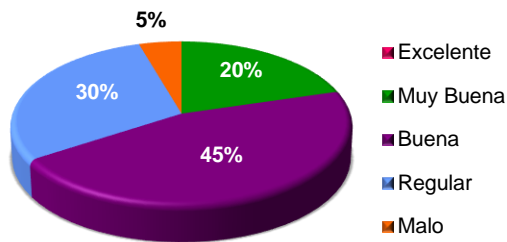
Los servidores públicos deberán actuar con respeto, lo que les obliga a tratar a las personas sin discriminación por razones de condición social, política, económica, respetando fielmente sus derechos individuales, y brindando la misma calidad de servicio y gestión a toda la población (Valle, 2001).

Las personas opinan que un 71% de los miembros nunca muestran una actitud de discriminación a los usuarios ya que actúan sin imparcialidad de igual manera hacia todas las personas. Un 27% por su condición económica por mostrar un trato más cordial y atento cuando se trata de una persona con poder adquisitivo. Y con una minoría del 2% dice haber recibido discriminación por su condición social ya que les dan mayor favoritismo a las personas que tienen una mejor apariencia o poseer algún tipo de influencia social.

Los funcionarios públicos deben actuar con absoluta imparcialidad política económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones. Deberán actuar en forma justa e imparcial en el ejercicio de sus funciones, debiendo en todo momento interponer el interés público ante sus intereses personales. Deben además, velar por la confianza en la función pública y por tanto, evitar que se levanten sospechas de que sus relaciones sociales.

**GRAFICA N° 18 A**

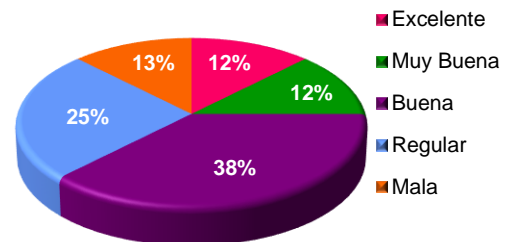
**Calificativo a la Atención brindada por los miembros de esta Institucion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 18 B**

**Calificativo de la Atención brindada por parte de sus compañeros.**



Fuente Autoria Propia Encuesta a los Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E. 2013)

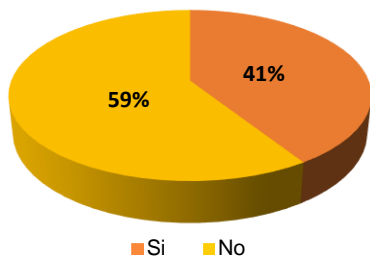
Según el comportamiento de la (Gráfica N° 18 A), muestra que el 45% de los encuestados califican la atención como buena de igual manera que lo consideran los miembros con un 38% siendo este el mayor porcentaje que se refleja en ambos gráficos; porque cuando los usuarios han solicitado un servicio los miembros demuestran interés, disposición, entrega y compromiso a su trabajo. Un 30% de la población lo calificó como regular, relacionándose con el 25% de los miembros que opinan de la misma manera; porque no se le ha permitido al ciudadano cumplir con el ejercicio regular de sus derechos por falta de recursos humano eficiente y falta condiciones como espacios disponible en caso de largas filas que impiden brindar un mejor servicio. El 20% lo calificó como muy buena confirmándose con la opinión del 12% de los miembros estos datos no son tan relevantes siendo esta una institución pública debería mejorar el máximo nivel esperado de satisfacción. Un 5% de la población lo califica como mala a causa de que no han recibido respuesta a pesar de las constantes peticiones realizadas, mas sin embargo el 13% de los miembros también lo califica malo, este dato para los miembros es más significativo debido a que supera de manera negativa la percepción de la población expresando que aún se pueden mejorar la manera de brindar el servicio, cuando se le faciliten los medios

necesarios e inciden diferentes factores (tención a causa de gran demanda) que afectan brindar un servicio especializado.

En esta organización no se incentivan claramente a sus miembros por dar buena atención al público, o que tengan indicadores para evaluar el desempeño al respecto. De esta manera es difícil consolidar una cultura organizacional orientada a mejorar el servicio. En ciertos momentos el ayudar puede ser un acto que no sea bien comprendido, pero ayudar a la gente es probable el trabajo más noble y digno que puede realizar cualquier funcionario y cuando este ayuda con voluntad y de manera auténtica su trabajo cobra un valor inigualable.

**GRAFICA N° 19 A**

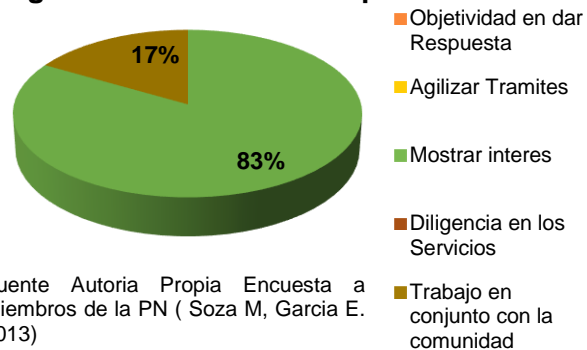
**Le inspira confianza esta Institucion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina (Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 19 B**

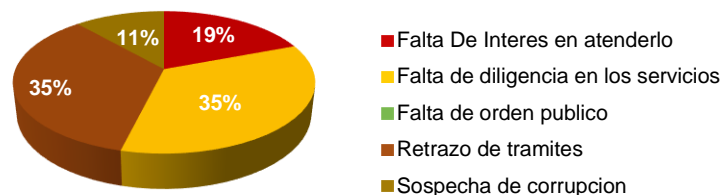
**Parametros practicados para generar confianza en la poblacion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 19 C**

**Razones por las cuales No inspira confianza esta Institucion.**



Fuente Autoria Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina (Soza M, Garcia E. 2013)

**Confianza:** Es la seguridad que tiene en sí mismo o hacia los demás (Orozco, 2002).

Según la (Gráfica N° 19A), el 59% de la población dice no inspirarle confianza la institución como se refleja en el (Gráfico N° 19C), con un 35% por falta de diligencia en los servicios y retraso de trámites; que provoca inconformidad y un mal juicio hacia

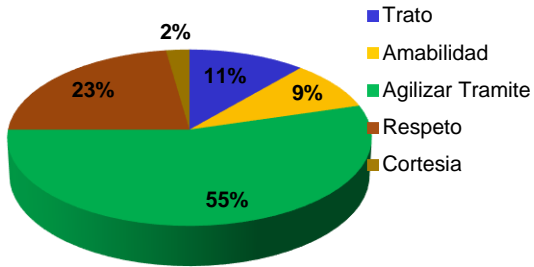
la entidad considerándolos incompetentes para solucionar distintas circunstancias. Un 11% opina que no le inspira confianza por sospecha de corrupción; porque algunos miembros obtienen beneficios personales de los recursos del estado y no esclarecer el destino de bienes decomisados.

Por tanto un 83% de los miembros, (Gráfico N° 19B), opinó que para ganarse la confianza de los usuarios debe mostrar interés en cada una de las tareas encomendadas. Y el 17% por realizar trabajo en conjunto con la comunidad; para conocer las diferentes problemáticas y puntos de vista de la población

Es de gran importancia la opinión que tenga el público acerca de una institución ya que son ellos que deciden que tan confiable o no es la entidad, basándose en el proceder de los servidores públicos que demuestren al desempeñar su cargo.

**GRAFICA N° 20 A**

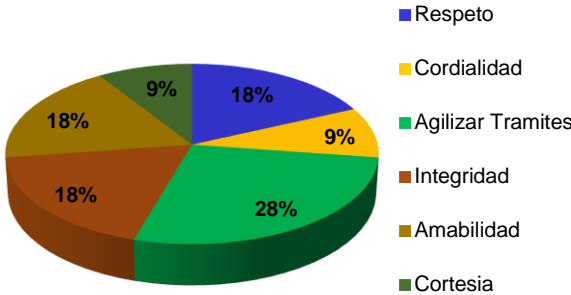
**Esta institución puede mejorar en cuanto a:**



Fuente Autoia Propia Encuesta Aplicada a la Poblacion Matagalpina ( Soza M, Garcia E. 2013)

**GRAFICA N° 20 B**

**Esta Institucion debe mejorar en cuanto a:**



Fuente Autoria Propia Encuesta a Miembros de la PN ( Soza M, Garcia E. 2013)

Según opiniones de la población (Gráfica N° 20 A), el 55% dice que esta entidad debe mejorar en la agilización de trámites; coincidiendo con la opinión de los miembros con el 28% que en algunas áreas son muy tardíos para dar respuesta por la gran demanda y largo proceso que conllevan para solucionarlos.

(Gráfica N° 20A) con el 23% esta institución debe mejorar en el respeto porque los servidores públicos no lo muestran hacia sus compañeros y a los usuarios Y un 11% valoraron que se debe mejorar en el trato hacia la población. Un 2% opinan que en la

cortesía por qué se debe dar un trato cordial saludar cuando inicia una comunicación con el usuario esto para crear un vínculo de confianza.

(Gráfica N° 20 B) con un 18% los miembros opinan que la institución debe mejorar en el respeto, integridad y amabilidad que son elementos en los que se deben tener mayor prioridad por ser una institución pública que está a la disposición de la población. Y el 9% aportó que se debe mejorar en la cortesía y la cordialidad. Siempre es bueno que los trabajadores aporten ideas debido a que son ellos los que relacionan continuamente con la sociedad.

Los miembros opinan que se debe mejorar en todo estos aspectos pero haciendo más énfasis en la agilización de trámites, de esta manera coincidiendo con la opinión de la población dado que es donde existe mayor problemática.

## **X. Conclusiones:**

- ✓ Según los hallazgos encontrados los principios y valores que se están aplicando por los miembros de la Policía Nacional de Matagalpa son: el Respeto, Responsabilidad, Lealtad, Vocación de servicio, Eficiencia, Honestidad, Dignidad e Integridad. Y en los que se tienen menor énfasis del cumplimiento son: la transparencia, humildad, la cortesía y honradez que estos influyen negativamente en la percepción de la población.
- ✓ La institución de la Policía Nacional del municipio de Matagalpa los principio que menos se ponen en práctica son: la Transparencia en el área de transito debido a que algunos miembros cometen ciertas infracciones de soborno; y la falta de Responsabilidad en la Comisaria de la Mujer y la Adolescencia, que conlleva a inconformidades por que no se le da soluciones en el tiempo acordado.
- ✓ No se tiene una buena percepción hacia esta institución por la falta de cumplimiento de los principios y valores éticos debido a que no son practicados en su totalidad, pero los ciudadanos recuren a la entidad ya que es el único recurso existente de esta naturaleza para la solución de sus problemas.
- ✓ Se manifiesta la falta de compañerismo y comunicación por parte de algunos miembros lo que genera inconformidad en el ambiente laboral.
- ✓ Existe la necesidad de una mejor formación académica en algunos miembros de la institución debido a que cuentan con un bajo nivel educativo.

## **XI. Recomendaciones:**

1. En la Policía Nacional se sugiere desarrollar capacitaciones para mejorar la forma de brindar el servicio de Atención al Público sobre todo aquellas áreas que tiene contacto directo con la población.
2. Se propone crear programas de becas enfocadas a la labor que ellos desempeñan, para aumentar el nivel de profesionalismo, ya que existe agentes con bajo nivel académico.
3. Se recomienda incitar el cumplimiento de los Normas y Principios en el área de tránsito y Comisaria de la Mujer que es donde existe mayor problemática y aplicar medidas correctivas cuando incumplan.
4. Se sugiere motivar la buena conducta de los miembros que integran la institución para promover el compañerismo, respeto y disminuir conflictos laborales, fomentando mejores relaciones entre los miembros y un ambiente laboral idóneo para su desempeño; mediante tiempos libres de recreación y deporte que permita compartir con sus compañeros.
5. Se propone incrementar la cantidad de miembros administrativos, para brindar un servicio eficiente que permita dar respuesta a las demanda de la población en el tiempo acordado principalmente en el área de tránsito y la comisaria de la mujer.
6. Actualizaciones en los conocimientos y prácticas en los miembros de las áreas administrativas para ser más profesionales, competentes e innovadores.

7. Dar seguimiento del código de Conducta durante y después de la formación que se les brinda en la Academia Policial, mediante círculos de estudios o reuniones cortas impartidas por los miembros más proactivos.



## **XI. Bibliografía**

1. Aparisi, M. A. (2006). *Ética y Deontología*. España: Ediciones Universidad de Navarra, SA EUNSA.
2. Bautista Lara, F. J. (02 de Septiembre de 2009). *El Nuevo Diario*. Obtenido de El Nuevo Diario.com.ni: <http://www.elnuevodiario.com.ni/variedades/56178>
3. Bautista, O. D. (2001). [eprints.ucm.es/6969/1/libro\\_etica\\_sp.pdf](http://eprints.ucm.es/6969/1/libro_etica_sp.pdf). Obtenido de [eprints.ucm.es/6969/1/libro\\_etica\\_sp.pdf](http://eprints.ucm.es/6969/1/libro_etica_sp.pdf):  
[http://eprints.ucm.es/6969/1/libro\\_etica\\_sp.pdf](http://eprints.ucm.es/6969/1/libro_etica_sp.pdf)
4. Bautista., O. D. (2009). *Los valores en los códigos de gobierno estados unidos, reino unido, España y México*. Mexico: Genesis editores.
5. Convencion Interamericana contra la Corrupcion. (Diciembre de 2010).  
<http://www.oas.org/A15F4EDE-94DA-4C48-9F68-3000D99B2632/FinalDownload/DownloadId-9A260EF5E193933B25ABE37D83579993> Corrales, A. B. (2001). *Ética Profesional*. San Jose Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
6. Cuadra G, J. B. (2002). *Ética Aplicada* (Segunda ed.). Managua: Impresiones y Troqueles S.A.
7. Cuadra, J. (2000). *Introducción a la Ética*. managua: Impresiones y Troqueles S.A.
8. Diccionario de Administración. (1999). Barcelona, España: Oceano Centrum.
9. García, D. L. (02 de Febrero de 2002). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed:  
[http://www.ecured.cu/index.php/Motivaci%C3%B3n\\_Laboral](http://www.ecured.cu/index.php/Motivaci%C3%B3n_Laboral)
10. Herrera, A. (Diciembre de 2006).  
<http://www.policia.cl/cidepol/biblioteca/deontologiapolicial.pdf>. Obtenido de <http://www.policia.cl/cidepol/biblioteca/deontologiapolicial.pdf>:  
<http://www.policia.cl/cidepol/biblioteca/deontologiapolicial.pdf>
11. Ibañez, T. A. (2008). *Ética Empresarial*. Mexico: ALFAOMEGA S.A.

12. Lopez, H. L. (2008). *Etica y Desarrollo Profesional*. Managua.: Jose Marti.
13. Lopez, H. N. (2001). *Manual de Etica Profesional* (Segunda Edicion ed.). Managua: Jose Marti.
14. Lind, D. A., Mason, R. D., & Marchal, W. G. (2000). *Estadística para Administracion y Economia*. Mexico: Mc Graw Hill.
15. Matt, W. (14 de 05 de 2009). [www.mcgraw-hill.es](http://www.mcgraw-hill.es). Obtenido de [www.mcgraw-hill.es](http://www.mcgraw-hill.es): [www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175646.pdf](http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175646.pdf)
16. Orozco, V. J. (2002). *Libro de los Valores* (Primera ed.). Managua: El tiempo.
17. Pineda, E. S. (2007). *Etica en las Organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
18. Ramos, G. J. (2001). *El control en la Administracion Publica en Nicaragua*. Managua: EDITORNIC.SA.
19. Rodriguez, J., & Arana, M. (09 de 11 de 2011). <http://www.icap.ac.cr>. Obtenido de <http://www.icap.ac.cr>: [http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/38\\_39/jaime\\_rodriguez.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/38_39/jaime_rodriguez.pdf)
20. Stoner, J., Freeman, E., & Gilvert, D. (1996). *Administracion* (Sexta ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamerica, S.A.
21. Valle, P. A. (2001). *Etica y La Funcion Publica*. Ediciones Internacionales.
22. Velasquez, M. (2000). *Etica en los Negocios*. Mexico: Prentice Hall.
23. Sequeira, C V (1997) *Investigar es facil*. ( Tomo I) Editorial El Amanecer S.A
24. Sequeira, C V (1997) *Investigar es facil*. ( Tomo II) Editorial El Amanecer S.A

# XIII. Anexos

## ANEXO N° 1

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1-7

Variable	Sub-variable	Indicadores	Preguntas	Escala	Instrumentos	Dirigida a:
Contenido del código de Ética.	Valores	Respeto.	¿Cómo califica usted los siguientes valores de ética aplicados por parte de los miembros de esta institución? (Honestidad, calidad de servicio al público, compromiso, accesibilidad, responsabilidad)	Excelente__ Muy bueno__ Bueno__ Regular____ Malo_____	Encuesta	Población
			Ha percibido trato indiferente por parte de los miembros de esta institución por su:	1. Condición social__ 2. Condición económica__ 3. Capacidad diferente____ 4. Ideología política__ 5. Ideología religiosa__ 6. Por su raza (color)__ 7. Ninguna__	Encuesta	Población.
		Honestidad	¿Usted ha recibido propuestas de dinero por parte de los miembros de esta institución para agilizarle un trámite o ejercer su función?	Siempre ____ Mucha veces____ pocas veces__ Nunca _____	Encuesta	Población

Tabla 2-7

<b>Contenido del código de Ética.</b>	<b>Valores</b>	Honestidad	¿Alguna vez ha recibido una propuesta de dinero por parte de la población a cambio de agilizar trámites?	Siempre ____ Mucha veces ____ pocas veces ____ Nunca ____	Encuesta	Miembros
		Responsabilidad	¿Cuándo le da solución a un trámite lo realiza en el tiempo acordado con el solicitante?	Siempre ____ Casi siempre ____ Alguna veces ____ Nunca ____	Encuesta	Miembros
			¿Cuándo realiza un trámite se le atiende oportunamente en tiempo y forma?	Siempre ____ Casi siempre ____ Alguna veces ____ Nunca ____	Encuesta	Población.
		Compromiso	¿Cuáles fueron las razones que le motivaron para trabajar en esta institución?	Falta de oferta laboral ____ Vocación de servicio ____ Beneficio salarial ____ Tradición familiar ____ OTROS ____ ¿Cuáles?	Encuesta	Miembros
			¿Qué mecanismos utiliza la institución para inspirar confianza en la ciudadanía?		Entrevista	Tabla 3-6
			¿Cómo valora el ambiente de: respeto, lealtad, sinceridad por parte de sus colegas?	Excelente ____ Muy bien ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____	Entrevista	Jefe de área.

Tabla 3-7

<b>Contenido del código de Ética.</b>	<b>Valores</b>	Calidad de servicio al público.	¿Cómo califica usted la aplicación de los siguientes principios de ética por parte de esta institución? Humanismo, Dignidad, Integridad, Vocación de servicio, Respeto, Lealtad.	Excelente____ Muy bien____ Bueno____ Regular____ Malo____	Encuesta	Miembros
			¿Cuáles son los principios éticos de conducta que usted pone en práctica al momento de darla un servicio a la población?	Respeto ____ Cordialidad____ Transparencia____ Integridad____ Dinamismo____ honradez____ Vocación de servicio____ Humildad____	Encuesta	Miembros.
		Disciplina	¿De qué manera motiva a los miembros que cumplen con la aplicación correcta del Código de Ética?	Estímulos morales____ Estímulos materiales____ Ambos____ Medidas coercitivas____	Entrevista	Jefes
		Lealtad	¿Conoce el código de ética de esta institución?	Sí ____ No ____	Encuesta	Miembros
			¿Conoce la misión y visión de esta institución?	Sí ____ No ____	Encuesta	Miembros

Tabla 4-7

Contenido del código de Ética	Valores	Lealtad	¿A través de qué medio se le dan a conocer?	Mural ___ Brochures ___ Radio ___ Contacto personal ___ Revista ___ Banners ___ TV ___ Capacitaciones_	Encuesta	Miembros
			¿Cuánto tiempo tiene de laborar en esta institución?		Entrevista	Jefes Miembros
		Accesibilidad	¿Conoce usted la Misión y Visión de esta institución?	Sí ___ No ___	Encuesta	Miembros
			¿Cómo considera que se le da respuesta a sus inquietudes?	Excelente ___ Bueno ___ Muy bueno ___ Regular ___ Malo ___	Encuesta	Población.
			¿Le orientan los pasos a seguir previamente para arreglar una situación o realizar un trámite?	Siempre ___ Casi siempre ___ Algunas veces _ Nunca ___		
			¿Le da orientación suficiente a la población a cerca de los pasos a seguir para arreglar una situación o realizar un trámite?	Siempre ___ Casi siempre ___ Alguna vez ___ Nunca ___	Encuesta	Miembros

Tabla 5-7

	<b>Valores</b>	Eficiencia	¿Cuándo se les asigna una función específica a sus colegas de esta institución, la realiza con perseverancia, entusiasmo y dedicación?	Sí ____ No ____	Entrevista	Jefes
	<b>Valores</b>	Percepción	¿Cómo considera Usted la conducta de cada uno de los miembros de esta institución? (Respeto, Transparencia, Vocación de servicio, Humildad, Cortesía)	Excelente____ Muy buena__ Buena____ Regular____ Malo_____	Encuesta	Población.
<b>Contenido del Código de Ética.</b>	<b>Principios de conducta</b>	Percepción	¿Cómo califica la atención brindada por los miembros de esta institución?	Excelente____ Muy buena__ Buena ____ Regular ____ Mala ____	Encuesta	Población
			¿Le inspira confianza esta institución?	Sí ____ No ____		
			¿Si su respuesta es negativa cual sería la razón?	Falta de interés al atenderlo Falta de orden publico Falta de diligencia en los servicios Retraso de tramite Sospechas de corrupción		



Tabla 6-7

<b>Contenido del Código de Ética</b>	<b>Principios de conducta</b>	Percepción	¿Desde su punto de vista en que puede mejorar esta institución?	Trato Amabilidad Agilizar tramite Respeto Cortesía Otros ¿Cuáles?	Encuesta	Población
			¿Qué parámetros practica para generar confianza en la población?	Objetividad en dar respuesta Mostrar interés Agilizar tramite Diligencia en los servicios Trabajo conjunto con la comunidad Sanciones a los miembros que incumplan con el código de ética de la institución.	Entrevista	Jefes
			¿En alguna ocasión ha recibido denuncias por parte de un ciudadano a causa de un comportamiento indebido por parte de los miembros de la institución?			
			¿Qué medidas toma para dar solución a la problemática?		Entrevista	Jefes
			¿Usted percibe un ambiente de respeto, lealtad compañerismo por parte de sus colegas?		Entrevista	Jefes

Tabla 7-7

		Evaluación	¿Cuáles son los principios esenciales que Usted les evalúa a los Subordinados al momento de desempeñar su trabajo?		Entrevista	Jefes
			¿Qué parámetros utiliza para medir el cumplimiento o incumplimiento del Código de Ética en los subordinados?			

## ANEXO N° 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**

**FAREM-Matagalpa**

### **Encuesta a la población.**

Somos estudiantes de V año de la Carrera de Administración de Empresas estamos realizando una investigación sobre La Aplicación del Código de Ética en las entidades públicas de la ciudad de Matagalpa durante el año 2013. Por lo que le solicitamos su colaboración en el llenado de la siguiente encuesta.

**Objetivo:** Analizar la percepción de la población sobre la atención brindada por las instituciones públicas en el municipio de Matagalpa durante el año 2013.

Le agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una “x” según convenga.

1. ¿Con que frecuencia visita este lugar?

Semanal\_\_\_ Quincenal\_\_\_ Mensual\_\_\_ Algunas veces\_\_\_

2. ¿Cómo califica usted los siguientes principios de ética aplicados por parte de los miembros de esta institución?

	<b>Excelente</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
<b>Integridad</b>					
<b>Dignidad</b>					
<b>Integridad</b>					
<b>Vocación de servicio</b>					
<b>Respeto</b>					
<b>Lealtad</b>					

3. ¿Conoce usted la Misión y Visión de esta institución?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

4. Si su respuesta es sí a través de que medio:

Mural \_\_\_ Brochures \_\_\_ Radio \_\_\_ Revista \_\_\_

Banner \_\_\_ TV \_\_\_ Otros \_\_\_

5. ¿Cómo considera Usted la conducta de cada uno de los miembros de esta institución?

<b>Principios</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Respeto</b>					
<b>Transparencia</b>					
<b>Vocación de servicio</b>					
<b>Humildad</b>					
<b>Cortesía</b>					

6. ¿Qué servicios usted ha solicita?

Tramites de transito \_\_\_\_\_ Trámites de seguridad publica \_\_\_\_\_

Trámites de dirección de armas, explosivos y municiones \_\_\_\_\_

7. ¿Cuándo realiza un trámite se le atiende oportunamente en tiempo y forma?

Siempre \_\_\_ Casi siempre \_\_\_ Alguna veces \_\_\_ Nunca \_\_\_

8. ¿Alguna vez usted ha recibido propuestas de dinero por parte de los miembros de esta institución para agilizarle un trámite o ejercer su función?

Siempre \_\_\_ Muchas Veces \_\_\_ pocas veces \_\_\_ Nunca \_\_\_

9. ¿Cómo considera que se le da respuesta a sus inquietudes?

Excelente \_\_\_ Bueno \_\_\_ Muy bueno \_\_\_ Regular \_\_\_ Malo \_\_\_

10. ¿Le orientan los pasos a seguir previamente para arreglar una situación o realizar un trámite?

Siempre \_\_\_ Casi siempre \_\_\_ Algunas veces \_\_\_ Nunca \_\_\_

11. Ha percibido trato indiferente por parte de los miembros de esta institución por su:

Condición social \_\_\_\_\_ Ideología religiosa \_\_\_\_\_

Condición económica \_\_\_\_\_ Por su raza (color) \_\_\_\_\_

Capacidad diferente \_\_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_\_

Ideología política \_\_\_\_\_

12. ¿Considera que se cuenta con un sistema eficiente que no permite el atropello de los derechos de las personas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

13. Si su respuesta es negativa por cual razón:

Impunidad \_\_\_\_\_ Ausencia de autoridad \_\_\_\_\_ arbitrariedad de poder

14. ¿Cómo califica la atención brindada por los miembros de esta institución?

Excelente \_\_\_ Muy buena \_\_\_ Buen \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_

15. ¿Le inspira confianza esta institución?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

14. ¿Si su respuesta es negativa cual sería la razón?

Falta de interés al atenderlo \_\_\_ Falta de orden publico \_\_\_

Falta de diligencia en los servicios \_\_\_ Retraso de tramite \_\_\_

Sospecha de corrupción \_\_\_\_\_

16. ¿Desde su punto de vista en que puede mejorar esta institución?

Trato \_\_\_ Amabilidad \_\_\_ Agilizar tramite \_\_\_

Respeto \_\_\_ Cortesía \_\_\_ otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

## ANEXO N° 3



### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

#### FAREM-Matagalpa

#### Encuesta a los miembros.

Somos estudiantes de V año de la Carrera de Administración de Empresas estamos realizando una investigación sobre La Aplicación del Código de Ética en las entidades públicas de la ciudad de Matagalpa durante el año 2013. Por lo que le solicitamos su colaboración en llenar de la siguiente encuesta.

**Objetivo:** Analizar el interés por parte de los servidores públicos para el desarrollo del Código de Ética en la Ciudad de Matagalpa durante el año 2013.

Le agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una "x" según convenga.

1. ¿Cuál es su área de trabajo? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en esta institución?

Menos de un año \_\_\_\_ 2 a 3 años \_\_\_\_ 4 años \_\_\_\_ Más de 5 años \_\_\_\_

3. ¿Cuáles fueron las razones que le motivaron para trabajar en esta institución?

Falta de oferta laboral \_\_\_\_\_ Vocación de servicio \_\_\_\_\_ Beneficio salarial \_\_\_\_\_

Tradición familiar \_\_\_\_\_ OTROS \_\_\_\_\_ ¿Cuáles?

4. ¿Conoce el código de ética de esta institución?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Con que periodicidad le dan a conocer el código de ética de la institución?

En su primer día de trabajo \_\_\_\_\_ Cada 6 meses \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_

En ocasiones especiales \_\_\_\_\_

6. ¿Se le es capacitado oportunamente se da una modificación en el Código de Ética?

Siempre \_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

7. ¿Qué medidas toman sus superiores cuando un miembro incumple con la aplicación del código de ética?

Sanciones \_\_\_\_\_ Despido \_\_\_\_\_ Llamados de atención \_\_\_\_\_

8. ¿Qué beneficios usted obtiene cuando cumple con la aplicación correcta del Código de Ética?

Reconocimientos \_\_\_\_\_ Ascensos \_\_\_\_\_ Aumento salarial \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo califica usted la aplicación de los siguientes principios de ética por parte de esta institución?

	<b>Excelente</b>	<b>Muy bien</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Humanismo</b>					
<b>Dignidad</b>					
<b>Integridad</b>					
<b>Vocación de servicio</b>					
<b>Respeto</b>					
<b>Lealtad</b>					

10. ¿Conoce la misión y visión de esta institución?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

11. ¿A través de qué medio se le dan a conocer?

Mural \_\_\_\_ Brochures \_\_\_\_ Radio \_\_\_\_ Contacto personal \_\_\_\_

Revista \_\_\_\_ Banners \_\_\_\_ TV \_\_\_\_ Capacitaciones \_\_\_\_\_

12. ¿Cuáles son los principios éticos de conducta que usted pone en práctica al momento de darla un servicio a la población?

Respeto \_\_\_\_ Cordialidad \_\_\_\_ Transparencia \_\_\_\_ Integridad \_\_\_\_

Dinamismo \_\_\_\_ Honradez \_\_\_\_ Vocación de servicio \_\_\_\_ Humildad \_\_\_\_

13. ¿Cuándo le da solución a un trámite lo realiza en el tiempo acordado con el solicitante?

Siempre \_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

14. ¿Alguna vez ha recibido una propuesta de dinero por parte de la población a cambio de agilizar trámites?

Siempre \_\_\_\_ Muchas Veces \_\_\_\_ Varias veces \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

15. ¿Le da orientación suficiente a la población acerca de los pasos a seguir para arreglar una situación o realizar un trámite?

Siempre \_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_ Alguna vez \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

16. Al momento de atender a la población lo hace según su:

Condición social \_\_\_\_ Ideología religiosa \_\_\_\_

Condición económica \_\_\_\_ Raza (color) \_\_\_\_

Ideología política \_\_\_\_ Ninguna de las anteriores \_\_\_\_

17. ¿Cómo califica la atención brindada por parte de sus compañeros hacia la población?

Excelente \_\_\_\_ Muy buena \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_

18. ¿Qué parámetros practica para generar confianza en la población?

Objetividad en dar respuesta \_\_\_\_ Mostrar interés \_\_\_\_

Agilizar trámite \_\_\_\_ Diligencia en los servicios \_\_\_\_

Trabajo conjunto con la comunidad \_\_\_\_

19. ¿Cree usted que esta institución debe mejorar en cuanto a?

Respeto \_\_\_\_ Agilizar trámite \_\_\_\_ Amabilidad \_\_\_\_ Cortesía \_\_\_\_

Cordialidad \_\_\_\_ Integridad \_\_\_\_ Otros \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_



## ANEXO N° 4



### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

#### FAREM-Matagalpa

#### Entrevista a los Jefes.

Somos estudiantes de V año de la Carrera de Administración de Empresas estamos realizando una investigación sobre La Aplicación del Código de Ética en las entidades públicas de la ciudad de Matagalpa durante el año 2013. Por lo que le solicitamos su colaboración en llenar de la siguiente Entrevista.

**Objetivo:** Analizar información necesaria para evaluar la percepción de la población acerca la atención que recibe parte de los servidores públicos de esta institución.

Le agradecemos de antemano su colaboración:

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_.

Cargo en la institución: \_\_\_\_\_.

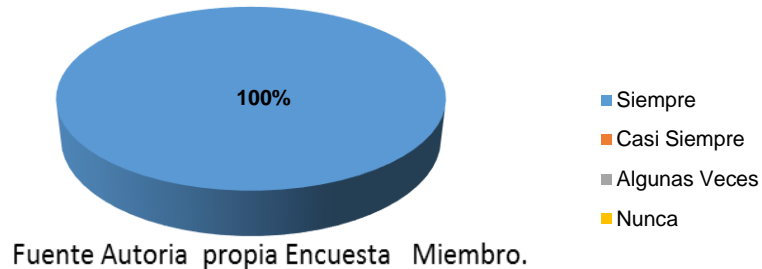
Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en esta institución?
2. ¿Qué le motivo trabajar en esta institución?
3. ¿Atraves de que medios da conocer el código de ética a sus subordinados?
4. ¿Cuáles son los principios esenciales que Usted le evalúa a los subordinados al momento de desempeñar su trabajo?
5. ¿Cómo valora el ambiente de respeto, lealtad, sinceridad por parte de sus colegas?
6. ¿Qué parámetros utiliza para medir el cumplimiento o incumplimiento del Código de Ética en los subordinados?
7. ¿Con que frecuencia lo hace?

8. ¿Cuándo se da un incumplimiento de la aplicación del Código de Ética por parte de los miembros de la institución que medidas toma?
9. ¿De qué manera motiva a los miembros que cumplen con la aplicación correcta del Código de Ética?
10. ¿En alguna ocasión ha recibido denuncias por parte de un ciudadano a causa de un comportamiento indebido por parte de los miembros de la institución?
11. ¿Qué medidas toma para dar solución a la problemática?
12. ¿Qué mecanismos utiliza la institución para inspirar confianza en la ciudadanía?
13. ¿Trabajan en conjunto con la comunidad? ¿De qué manera?

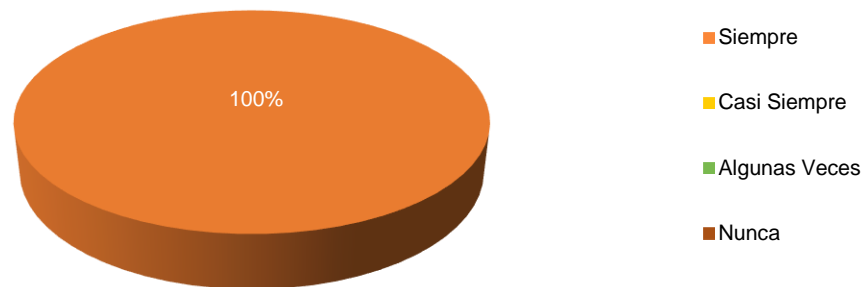
## ANEXO N° 5

### Se le capacita cuando se da una modificación en el Código de Ética.



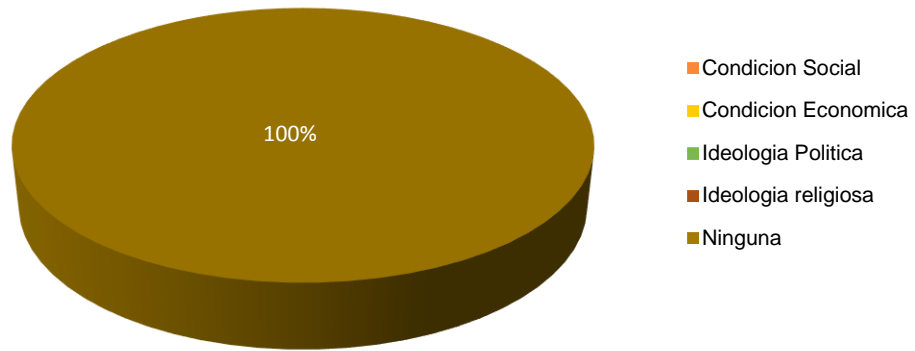
El 100% de los miembros opinaron que siempre se les da conocer cuando se dan modificaciones en lo que se refleja la responsabilidad en los altos niveles jerárquicos a los que le competen esta función. Se hace con el fin de mantener informado y no tener consecuencias que por no conocer los cambios cometan errores aunque estos parezcan insignificativos repercute de manera negativa.

### Orintacion eficiente a la poblacion acerca de los pasos a seguir para resolver una situacion o realizar un tramite



Mientras que el 100% de los miembros dicen siempre orientarles a los usuarios de los diferentes servicios lo cual no coincide con la opinión de la población en la que no se refleja la sinceridad.

**Al momento de atender a la poblacion lo hace segun su:**



**Fuente Autoria propia Encuesta Miembro.**



## **ANEXO N° 6**

**LEY No. 228.** Aprobada el 31 de Julio de 1996

Publicada en La Gaceta No. 162 del 28 de Agosto de 1996

### **EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA**

Hace saber al pueblo Nicaragüense que

### **LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA**

En uso de sus facultades

### **HA DICTADO**

La Siguiente

### **LEY DE LA POLICÍA NACIONAL**

#### **CAPÍTULO**

#### **DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Artículo 1.-** La Policía Nacional es un cuerpo armado de naturaleza civil, profesional, apolítica, apartidista, no deliberante y se regirá en estricto apego a la Constitución Política de la República a la que debe respeto y obediencia.

Es el único cuerpo policial del país y tiene por misión: proteger la vida, la integridad, la seguridad de las personas y el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos; asimismo es responsable de la prevención y persecución del delito, la preservación del orden público y social interno, velar por el respeto y preservación de los bienes propiedad del Estado y de los particulares, brindar el auxilio necesario al Poder Judicial y a otras autoridades que lo requieran conforme a la Ley para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 2.-** La Policía Nacional tiene a su cargo la totalidad de la actividad policial, la que ejerce con sus jefes, oficiales y personal adecuado, jerarquizados bajo un solo mando y escalafón. Se rige por la más estricta disciplina de sus miembros sometidos al cumplimiento de la Ley. Su uniforme, distintivo, escudo, bandera y lema son de uso exclusivo.

La Policía Nacional tendrá su domicilio en la ciudad de Managua y podrá establecer delegaciones en cualquier lugar de la República.

Los miembros de la Policía Nacional no podrán realizar proselitismo político dentro o fuera de la institución, ni desempeñar cargos públicos de carácter civil.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LAS FUNCIONES DE LA POLICÍA**

**Artículo 3.-** Son funciones de la policía, entre otras, las siguientes:

- 1) Cumplir y velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos y demás disposiciones, ejecutando las órdenes que reciba de las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.
- 2) Investigar las faltas o delitos perseguibles de oficio, y cuando fuere requerida su actuación en los delitos de acción privada.
- 3) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones que emanen de las autoridades judiciales.
- 4) Auxiliar o proteger de manera inmediata a toda persona que así lo requiera y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- 5) Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicas, vías de comunicación terrestre, costas, centros y establecimientos que por su interés así lo requieran.
- 6) Coadyuvar en coordinación con el Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales, las Alcaldías y Gobiernos Regionales en la vigilancia y protección del ambiente y el aprovechamiento racional de los recursos naturales.
- 7) Organizar la seguridad y protección del Presidente y Vice- Presidente de la República y resguardar la Casa Presidencial y sus residencias.
- 8) Proporcionar protección a los Presidentes de los Poderes del Estado.
- 9) Organizar la seguridad y protección a los Jefes de Estado, Jefes de Gobiernos, y Presidentes de Poderes de Estado que visiten el país, así como a aquellas altas personalidades nacionales y extranjeras que la Presidencia de la República o el Ministro de Gobernación determinen.
- 10) Custodiar y vigilar las sedes y residencias de los miembros del Cuerpo Diplomático de acuerdo a los convenios internacionales.

- 11) Mantener o restablecer, en su caso, el orden público y la seguridad ciudadana y solicitar al Presidente de la República el apoyo del Ejército de Nicaragua en casos excepcionales de acuerdo al Artículo 92 Cn.
- 12) Prevenir la comisión de actos delictivos o cualquier forma de amenaza a las personas y sus bienes que por las vías de hecho se pretendan ejecutar.
- 13) Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad pública; y estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.
- 14) Coadyuvar en coordinación con los órganos de defensa civil del ejército y participar en dichas tareas en los casos de graves riesgos, catástrofes o desastres naturales.
- 15) Vigilar o realizar inspecciones en los locales y actividades cuya autorización otorgue la Policía.
- 16) Colaborar y prestar auxilio en reciprocidad a las policías de otros países conforme lo establecido en los tratados o acuerdos internacionales y leyes del país.
- 17) Autorizar, reglamentar, realizar inspecciones, controlar o suspender en su caso a las entidades y servicios públicos y privados de seguridad y vigilancia, sean personas naturales o jurídicas, así como el control de su personal y sus medios de actuación.
- 18) Exhortar a las personas naturales o a los representantes de las empresas que prestan servicio de protección y custodia privada a auxiliar a la fuerza pública.
- 19) Autorizar, controlar, suspender, decomisar u otorgar permisos relativos a la posesión y comercio de armas de fuego, municiones o explosivos de uso civil. La autorización de los negocios de venta de armas, municiones o explosivos deberá ser ratificada por el Ministro de Gobernación.
- 20) Llevar el registro nacional de vehículos y de conductores, asimismo regular, expedir o controlar la documentación referida al tránsito, así como la vigilancia y regulación operativa del mismo.

**Artículo 4.-** La Policía Nacional actuará de oficio para el cumplimiento de las funciones que por Ley le sean atribuidas.



### **CAPÍTULO III**

#### **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE ACTUACIÓN**

**Artículo 5.-** Los miembros de la policía en el cumplimiento de sus funciones actuarán conforme a los principios fundamentales establecidos en la presente Ley, a su profesionalismo, a su condición de servidores públicos y especialmente respetando los derechos humanos.

**Artículo 6.-** La policía actuará de acuerdo al Reglamento Interno de Ética de la institución, el que será aprobado por el Ministro de Gobernación, a propuesta del Director General de la Policía Nacional.

**Artículo 7.-** El comportamiento de los miembros de la policía se determina por el Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley, promulgado por las Naciones Unidas y estarán sometidos a los siguientes Principios Fundamentales de Actuación:

- 1) Legalidad: Es el respeto absoluto a la Constitución y las leyes de la República.
- 2) Profesionalismo: Es la labor policial profesional. Sus miembros deberán:
  - 2.1. Recibir instrucción académica que les permita una formación integral, con énfasis en los derechos humanos, la instrucción ética y de servicio comunitario.
  - 2.2. Actuar con integridad y dignidad. En particular, deberán abstenerse de todo acto de corrupción, oponerse a él resueltamente y denunciarlo al superior respectivo.
  - 2.3. Actuar con absoluta neutralidad e imparcialidad, sin discriminación alguna, en el entendido de que todas las personas son iguales ante la Ley y tienen derecho a igual protección.
  - 2.4. Sujetarse en sus actuaciones a los principios de jerarquía y subordinación. La obediencia debida en ningún caso podrá amparar órdenes o acciones que entrañen la ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a las leyes.
  - 2.5. Llevar a cabo sus funciones con total dedicación, decisión y sin demora, debiendo intervenir siempre en cualquier tiempo y lugar en defensa de la Ley y del orden público se encuentren o no de servicio.

2.6. Guardar riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan en el desempeño de sus funciones, salvo que en el ejercicio de las mismas la Ley les indique lo contrario.

3) Tratamiento a los detenidos:

Los miembros de la policía deberán:

3.1. Identificarse debidamente como tales en el momento de efectuar una detención.

3.2. Velar por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieran o que se encuentren bajo su custodia respetando su honor y su dignidad.

3.3. Cumplir y observar con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos constitucionales y legales cuando se proceda a la detención de una persona.

4) Relaciones con la comunidad:

4.1. Establecer intercambios y colaboración con las distintas organizaciones de la sociedad civil, con el fin de implementar conjuntamente la solución a problemas de las comunidades.

4.2. Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, manteniendo una actitud de colaboración y eficiencia en los servicios que presta la institución.

5) Uso racional de la fuerza y empleo de armas de fuego: Los miembros de la policía deberán:

5.1. Utilizar sólo la fuerza necesaria para evitar un daño grave inmediato e irreparable; rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance, cuando otros medios resulten ineficaces.

5.2. Utilizar armas de fuego solamente cuando exista un riesgo racionalmente grave para su vida, su integridad física o las de terceras personas; o con el propósito de evitar la comisión de un delito particularmente grave que entrañe una seria amenaza para la vida, o con el objeto de detener a una persona que represente ese peligro, que oponga resistencia a la autoridad, o para impedir su fuga, y solo en caso que resulten insuficientes medidas menos extremas para lograr dichos objetivos; o en aquellas circunstancias que puedan suponer un grave riesgo para el orden público y de conformidad con los principios a que se refiere el párrafo anterior.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA DEPENDENCIA**

**Artículo 9.-** La Policía Nacional está sometida a la autoridad civil, la que será ejercida por el Presidente de la República a través del Ministro de Gobernación.

**Artículo 10.-** Corresponde al Director General: el Mando, la Dirección y Administración de la Policía Nacional de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento.

**Artículo 11.-** La Jefatura Nacional es el órgano de dirección integrado por el Director General, tres Sub-Directores Generales y el Inspector General. La Jefatura Nacional estará subordinada al Director General. Los Sub-Directores Generales estarán a cargo de las Áreas de Investigación, Prevención y Gestión.

**Artículo 12.-** El Ministro de Gobernación ejercerá su autoridad a través del Director General. En cada departamento y con sujeción a las directrices del Ministro a quien informará, el Delegado Departamental de Gobernación supervisará la actuación de la policía, sin perjuicio de la dependencia jerárquica, funcional u operativa de la policía del departamento ante el Director General.

## **CAPÍTULO V**

### **DEL ÓRGANO CONSULTIVO Y DEL CONSEJO DE ESPECIALIDADES**

**Artículo 13.-** El Consejo Nacional es el Órgano Consultivo y Asesor de la policía y estará presidido por el Director General e integrado por la Jefatura Nacional, los Jefes de especialidades nacionales, Jefes de órganos de apoyo, Jefes de delegaciones departamentales y de distritos de la ciudad de Managua. El Presidente del Consejo tendrá facultad de invitar a cualquier otro mando que considere oportuno y necesario. Su trabajo se desarrollará en las comisiones que al efecto se establezcan.

**Artículo 14.-** El Consejo de Especialidades estará integrado por los Jefes de los órganos de especialidades y presidido por el Director General o su Delegado y tendrá funciones de organismo técnico asesor de la Jefatura Nacional.

**Artículo 15.-** Cada uno de estos órganos se reunirá en sesiones ordinarias de acuerdo a su Reglamento y en sesiones extraordinarias cuando el Director General convoque.

**CAPÍTULO VI**  
**DE LA COMPETENCIA**  
**SECCIÓN I**  
**DEL DIRECTOR GENERAL**

**Artículo 16.-** Son atribuciones y deberes del Director General de la Policía Nacional, las siguientes:

- 1) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, reglamentos, decretos, resoluciones y demás disposiciones que se relacionen con la actividad propia de la institución.
- 2) Impartir las medidas conducentes a la conservación del orden público y la seguridad ciudadana.
- 3) Cumplir y hacer cumplir los convenios internacionales de policía.
- 4) Organizar y dirigir sus órganos y servicios conforme a la presente Ley y su Reglamento.
- 5) Proponer al Ministro de Gobernación para su aprobación los planes anuales de la policía.
- 6) Informar oportunamente al Ministro de Gobernación de los acontecimientos relevantes ocurridos en el territorio nacional.
- 7) Garantizar el cumplimiento de las órdenes que emanen del Presidente de la República y del Ministro de Gobernación.
- 8) Revisar las resoluciones administrativas de sus distintas dependencias.
- 9) Administrar los recursos materiales y financieros, destinados a la Policía Nacional en el Presupuesto General de la República a través del Ministerio de Gobernación.
- 10) Corregir y sancionar las irregularidades del servicio policial conforme los reglamentos respectivos.
- 11) Convocar y presidir las sesiones del Consejo Nacional y del Consejo de Especialidades.
- 12) Representar a la Policía Nacional y delegar esta función cuando lo juzgue necesario en el funcionario que crea conveniente.

13) Otorgar los actos y concertar los contratos que expresa o tácitamente estuvieren comprendidos dentro del giro ordinario de la actividad de la Policía, inclusive aquellos que fueren consecuencia necesaria de los mismos, salvo los que la Ley prohíba.

14) Otorgar mandatos generales de administración, con todas o algunas de las facultades a que se refiere el inciso anterior, a los funcionarios policiales que estime conveniente.

15) Establecer relaciones de cooperación policial con organismos internacionales con la aprobación del Ministro de Gobernación y de acuerdo a la Constitución Política.

16) Proponer al Ministro de Gobernación la firma de protocolos de colaboración y ayuda con otras dependencias del gobierno.

17) Solicitar al Ministro de Gobernación autorización para ausentarse temporalmente y depositar el mando en uno de los Sub- Directores Generales.

18) Atender de forma directa o a través de los Sub- Directores las áreas y órganos que se organicen por razones de división del trabajo.

## **SECCIÓN II**

### **DE LOS SUB-DIRECTORES GENERALES**

**Artículo 17.-** La Jefatura Nacional propondrá al Director General:

- 1) Los planes anuales y el proyecto de presupuesto de la policía.
- 2) Los planes operativos nacionales.
- 3) Las normas y manuales internos de funcionamiento.
- 4) El otorgamiento de condecoraciones policiales.
- 5) La evaluación del funcionamiento de sus órganos y delegaciones.

**Artículo 18.-** Los Sub- Directores Generales dependen directamente del Director General, y tienen las atribuciones siguientes:

- 1) Reemplazar temporalmente al Director General.
- 2) Atender las áreas preventivas, investigativas y de gestión de acuerdo a la decisión del Director General.

3) Ejecutar los asuntos o tareas para el desarrollo normal del órgano encomendadas por el Director General.

4) Ejercer el Sub- Director General de mayor antigüedad en el cargo las funciones del Director General en caso de su ausencia definitiva, mientras se nombra al nuevo Director General.

### **SECCIÓN III**

#### **DEL INSPECTOR GENERAL**

**Artículo 19.-** El Inspector General depende directamente del Director General y sus atribuciones son las siguientes:

1) Velar por el fiel cumplimiento de la Constitución, las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que afectan a la policía, cuidando de la oportuna y justa corrección de las faltas en que incurran sus miembros.

2) Garantizar el permanente respeto a los derechos humanos.

3) Realizar las inspecciones a las distintas unidades de la policía a fin de constatar el funcionamiento de éstas y el buen servicio de los miembros.

4) Cuidar por el prestigio de la institución disponiendo las investigaciones necesarias ante los reclamos que formulen autoridades o particulares en relación a la conducta policial, o por la violación de los derechos y garantías consignadas en la Constitución por parte de sus miembros.

5) Verificar el cumplimiento de las instrucciones y órdenes del Director General.

6) Atender a las organizaciones de derechos humanos tanto nacionales como internacionales.

7) Cualquier otra que le asigne el Director General.

### **SECCIÓN IV**

#### **ESPECIALIDADES NACIONALES**

**Artículo 20.-** Los órganos de especialidades nacionales ejercerán facultades rectoras de asesoramiento, normadoras, de control, análisis, estadísticas, evaluación y ejecución de la actividad correspondiente.

**Artículo 21.-** Investigaciones Criminales es la especialidad encargada de la investigación de las faltas o delitos, así como la elaboración de los expedientes investigativos para su posterior remisión a las autoridades correspondientes. Se creará bajo su dependencia la Comisaría de la Mujer y la Niñez a fin de dar atención especializada en casos de violencia física, psicológica o sexual en contra de la mujer o la niñez.

**Artículo 22.-** Seguridad Pública es la especialidad responsable de las funciones fundamentales de prevención o auxilio a través del servicio, vigilancia y patrullaje, otorgamiento de permiso de armas, explosivos y otros relativos a su materia.

**Artículo 23.-** Seguridad de Tránsito es la especialidad encargada de regular, controlar o contribuir a la solución de los problemas viales, el registro de propiedad vehicular, expedición y control de licencias de conducción, circulaciones y placas, investigar accidentes de tránsito, mediante actividades técnicas especializadas, servicios de patrullaje en las vías y normar la circulación vial.

**Artículo 24.-** Investigaciones Económicas es la especialidad encargada de investigar los delitos de orden económico, fiscal, aduanero y legitimación ilegal de capitales.

**Artículo 25.-** Investigación de Drogas es la especialidad encargada de investigar los delitos relacionados con la tenencia, el expendio, el tráfico internacional y nacional de drogas, o con el lavado de dinero y los bienes económicos producidos en consecuencia.

**Artículo 26.-** Seguridad Personal es la especialidad responsable de la protección del Presidente y del Vice- Presidente de la República, los Presidentes de los Poderes del Estado, funcionarios, personalidades y sedes diplomáticas.

## **SECCIÓN V**

### **ÓRGANOS DE APOYO NACIONAL**

**Artículo 27.-** Los órganos de apoyo nacionales tienen la responsabilidad de planificar y administrar los recursos humanos, materiales y financieros de la Institución; obtener información, asesorar y prestar servicios auxiliares, técnicos, científicos o de otra índole y hacer las propuestas pertinentes para el mejor desarrollo de cada actividad.

Sus estructuras y cargos de mando podrán ser modificados por criterios de efectividad y orden a propuesta del Director General y aprobados por el Ministro de Gobernación.

**Artículo 28.-** A la Academia de Policía le corresponde la formación profesional, capacitación y desarrollo de aspirantes y de policías en servicio activo.

**Artículo 29.-** La Administración General cumple las funciones de adquisiciones, logística, mantenimiento de equipos, recursos, comunicaciones, armamento, avituallamiento y transporte.

**Artículo 30.-** La Asesoría Legal tiene las funciones de asesorar y evacuar consultas en materias que impliquen estudios jurídicos especiales, emitir pronunciamientos en materia de la Ley, redactar proyectos de leyes, reglamentos, disposiciones, convenios, actos y contratos en estas materias y en otras que le encomiende la Jefatura Nacional.

**Artículo 31.-** Asuntos Internos le corresponde investigar las denuncias que autoridades, particulares o de oficio formulen en relación con el comportamiento de los miembros de la policía.

**Artículo 32.-** Archivo Nacional ejerce el control, la asistencia técnica y el procesamiento del registro de antecedentes policiales en apoyo a las especialidades y delegaciones de la policía.

**Artículo 33.-** Finanzas es la encargada de la administración, control y distribución financiera de los recursos de la policía.

**Artículo 34.-** La Oficina Central Nacional de INTERPOL será la encargada de servir de enlace con la Organización Internacional de Policía Criminal y los demás países afiliados a dicha organización. El Director General es el Jefe y Representante de la Oficina Central de Nicaragua de la Policía Internacional. El Oficial ejecutivo de esta oficina tendrá nivel de Oficial Superior y será nombrado por el Director General, ante quien responderá directamente.

**Artículo 35.-** El Laboratorio de Criminalística es de apoyo a la función policial, de los tribunales de justicia y de otros órganos que así lo requieran de acuerdo a la Ley, y tiene como misión fundamental la realización de peritajes por medio de métodos, técnicas y conocimientos científicos y de medicina forense.

**Artículo 36.-** Personal tiene bajo su responsabilidad el manejo y control del movimiento de personal de la policía, y es el órgano encargado de ejecutar políticas



generales de personal y seguridad social establecidos por esta Ley y su Reglamento, y las políticas particulares de la policía aprobadas por el Ministro de Gobernación a propuesta del Director General.

**Artículo 37.-** Relaciones Públicas es el órgano encargado de difundir las publicaciones, mensajes y notificaciones a los medios de comunicación social.

**Artículo 38.-** La Secretaría Ejecutiva es el órgano encargado de recibir, evaluar, planificar, organizar, ordenar, asesorar y procesar la información con el objeto de apoyar las decisiones de la Jefatura Nacional; así como recibir y custodiar la documentación remitida a la policía o despachada por ella. Además deberá cumplir las órdenes e instrucciones que le imparta el Director General y dirigir el puesto central de mando.

**Artículo 39.-** Técnica Canina es la encargada del mantenimiento y desarrollo de los recursos técnico- caninos de la policía.

## **SECCIÓN VI**

**Artículo 40.-** Las delegaciones de policía son entidades estructuradas jerárquicamente y que ubicadas en determinadas circunscripciones territoriales tienen bajo su responsabilidad las funciones ejecutivas y de autoridad determinadas por las leyes.

**Artículo 41.-** De acuerdo a la división político- administrativa del país existirán delegaciones de policía, las que se organizarán en base a criterios de índice poblacional, actividad delictiva, complejidad económica social o de carácter específicamente policiales.

**Artículo 42.-** En las delegaciones de policía se crearán las estructuras necesarias de las especialidades nacionales y de apoyo, las que ejercerán funciones ejecutoras dentro de la delegación.

La policía de común acuerdo con las alcaldías podrán destinar fuerzas, bajo el mando del Jefe de Delegación de la policía departamental, a objeto de cumplir funciones de vigilancia y otras que disponga la Ley de Municipios en sus respectivas jurisdicciones. Para estos efectos las alcaldías asumirán el presupuesto correspondiente.

## **SECCIÓN VII**

### **DE LA POLICÍA VOLUNTARIA**

**Artículo 43.-** La policía voluntaria es un cuerpo auxiliar y de apoyo de la Policía Nacional, con estructura orgánica adscrita y subordinada a las delegaciones de policía, la integran ciudadanos nicaragüenses, que previo proceso de selección, preparación y juramentación aceptan las condiciones del servicio de forma voluntaria, temporal y gratuita.

Los miembros de la policía voluntaria tendrán derecho a lo contemplado en el Artículo 64 incisos 4, 5, 6 y 14 así como a una compensación equitativa de parte del Estado en caso de lesiones o muertes al momento de prestar servicio o a consecuencia de éste.

**Artículo 44.-** Para integrar la policía voluntaria se requieren los requisitos siguientes:

- 1) Ser nicaragüense.
- 2) No tener antecedentes penales.
- 3) Ser mayor de 18 años de edad.
- 4) Ser apto psíquica y físicamente.
- 5) Estar en pleno goce de sus derechos ciudadanos.
- 6) Cumplir con los requisitos administrativos de ingreso.

**Artículo 45.-** Los miembros de la policía voluntaria realizarán principalmente tareas de apoyo, de prevención, vigilancia, seguridad pública y tránsito, las que deberán llevar a cabo debidamente identificados con uniforme y distintivos propios y tendrán condición de agentes de la autoridad. A fin de garantizar el mantenimiento del orden y la seguridad ciudadana, mientras se encuentren en cumplimiento de sus misiones, estarán sujetos a los principios fundamentales de actuación y régimen disciplinario.

## **CAPÍTULO VIII**

### **AUXILIO JUDICIAL**

**Artículo 46.-** En la investigación del delito, la policía ejecutará las órdenes e instrucciones que en materia de su competencia reciba de las autoridades judiciales, utilizando las facultades de investigación que le otorgan las leyes, reglamentos y observando en todo momento las normas establecidas en la Constitución y demás leyes de la República.

**Artículo 47.-** La policía en materia de auxilio judicial tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Investigar las faltas penales, los delitos de acción pública o los delitos de acción privada cuando fuere requerida su actuación.
- 2) Practicar, según sus atribuciones, las diligencias necesarias para la comprobación de los delitos, faltas penales y el descubrimiento de los culpables.
- 3) Detener a los presuntos responsables.
- 4) Recoger los efectos, instrumentos o pruebas del delito, a fin de ponerlos a la orden de la autoridad judicial.
- 5) Auxiliar a la autoridad judicial en las actuaciones que realice fuera de su sede y requieran la presencia policial de acuerdo a su capacidad.
- 6) Garantizar el cumplimiento de las órdenes o resoluciones de la autoridad judicial.
- 7) Cualquier otra de la misma naturaleza en que sea necesaria su cooperación o su auxilio y le sea ordenado por la autoridad judicial.

**Artículo 48.-** La policía deberá entregar al Juez competente, el expediente investigativo, el cual deberá ser lo más completo posible para facilitar la decisión judicial y deberá contener las diligencias practicadas, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Funciones de la Policía Nacional en Materia de Auxilio Judicial. Asimismo, remitirá a la orden del Juez competente los detenidos si los hubiere, y las pruebas y objetos que provinieron del delito o estuvieren relacionadas con su ejecución.

**CAPÍTULO IX**  
**DE LA CARRERA POLICIAL**  
**SECCIÓN I**  
**NORMAS GENERALES**

**Artículo 49.-** La carrera policial estará basada en criterios de profesionalidad y eficacia.

El gobierno a través del Ministerio de Gobernación promoverá las condiciones más favorables para la promoción humana, social y profesional de los miembros de la policía, de acuerdo a principios de objetividad, igualdad de oportunidades, méritos y capacidad.

**Artículo 50.-** Los miembros de la policía son servidores públicos que en virtud de nombramiento y en el ejercicio de sus funciones, prestan servicio a la comunidad nacional en forma permanente y reciben su remuneración con fondos del Estado, fijados en el Presupuesto General de la República.

**Artículo 51.-** El régimen laboral de los miembros de la policía se ajustará a lo previsto en la presente Ley, su Reglamento y a las políticas generales de personal del Ministerio de Gobernación y a las especiales de la policía, aprobadas por su Director General.

**Artículo 52.-** En el ejercicio de sus funciones, los miembros de la policía son representantes de la Ley y gozan a estos efectos del carácter de agentes de la autoridad y de la protección otorgada por el Capítulo I, del Libro II del Código Penal, relativo a "Delitos contra la Autoridad y sus agentes".

**Artículo 53.-** En los casos en que sea admisible fianza para los indiciados por delitos o faltas en contra de miembros de la policía en servicio o aún cuando no lo estén si la agresión es relacionada a sus funciones, el monto de la misma deberá ser el más alto imponible.

**SECCIÓN II**  
**DE LAS RESPONSABILIDADES**

**Artículo 54.-** Los miembros de la policía son responsables personal y directamente por los actos que en ejercicio de sus funciones profesionales lleven a cabo y que

infrinjan o vulneren las normas legales y los reglamentos que les rigen.

**Artículo 55.-** Las autoridades cuando tengan conocimiento que uno o varios de sus miembros hayan actuado en contravención a los Principios Fundamentales de Actuación, lo someterán al régimen disciplinario si se tratare de faltas administrativas, o lo pondrán a la orden del tribunal competente si se tratara de falta o delito.

**Artículo 56.-** Los miembros que por actos u omisiones derivados del servicio fueren encausados, permanecerán detenidos durante el proceso en las unidades de policía.

### **SECCIÓN III**

#### **RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Artículo 57.-** La disciplina policial se garantiza a través del estricto cumplimiento de las normas, jerarquía y principios de actuación de sus miembros, contemplados en el Reglamento Disciplinario, el que será propuesto por el Director General y aprobado por el Presidente de la República y refrendado por el Ministro de Gobernación.

**Artículo 58.-** La policía se sujetará al régimen disciplinario, el que garantizará la jerarquía, subordinación y el respeto a las normas éticas y profesionales establecidas en los Principios Fundamentales de Actuación.

**Artículo 59.-** La iniciación de una causa penal contra miembros de la institución no impedirá la incoación y tramitación del expediente disciplinario correspondiente, que se resolverá de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Disciplinario.

**Artículo 60.-** En el Reglamento Disciplinario se establecerán las faltas, sanciones y procedimientos ante la infracción a los Principios Fundamentales de Actuación, y de aquéllos otros propios de una organización como la policial.

**Artículo 61.-** No podrán imponerse sanciones disciplinarias sino en virtud de previa instrucción del procedimiento disciplinario correspondiente que será oral y sumario.

**Artículo 62.-** El procedimiento disciplinario deberá observar las garantías precisas para el indiciado, sin que en ningún caso pueda producirse indefensión en la sanción aplicada por el mando. Toda sanción tendrá la instancia de apelación correspondiente.

**Artículo 63.-** La aplicación del Reglamento Disciplinario estará a cargo de los distintos niveles jerárquicos, teniendo el Director General las máximas facultades de aplicación.

## **SECCIÓN IV**

### **DERECHOS PROFESIONALES**

**Artículo 64.-** Los miembros de la policía tendrán derecho a:

- 1) Una remuneración justa que contemple su nivel de formación y especialidad, riesgo, categoría, grado, antigüedad, nivel académico y responsabilidad.
- 2) La preparación personal así como a los estudios especializados que se propongan.
- 3) Un seguro de vida obligatorio. El monto, plazos y forma de pago serán determinados en el Reglamento de la presente Ley.
- 4) Transporte terrestre gratuito en los medios colectivos de movilización para el ejercicio de sus funciones.
- 5) Un defensor en los juicios que tengan que enfrentar como consecuencia del ejercicio de sus funciones.
- 6) Avituallamiento y la técnica necesarias para su presentación y seguridad personal.
- 7) Optar a programas de viviendas, por lo que el Estado deberá proporcionar recursos para generar políticas al respecto.
- 8) Optar a centros de recreación y comisariatos de uso exclusivo de sus miembros.
- 9) Atención médica asumida por el Estado, la cual deberá ser de carácter preventiva, curativa y rehabilitaría, cualesquiera que fuere la causa de su estado mórbido, con el objetivo de conservar, restablecer o mejorar la salud de los policías.
- 10) Vacaciones anuales, al descanso semanal y a los permisos que por razones de urgencia, embarazo y otros motivos que se establezcan en las leyes y normas internas para el personal de la policía.
- 11) Obtener promociones en el cargo y ascensos en grado de acuerdo a esta Ley y al respectivo Reglamento.
- 12) Las asignaciones que correspondan por razones de servicio, tales como gastos de transporte, viáticos por alimentación, hospedaje o por razón de destino o residencia, así como todos los otros gastos, los que se ajustarán a las normas que estipule el Ministro de Gobernación.

## **SECCIÓN V**

### **JERARQUÍA**

**Artículo 65.-** La jerarquía está determinada por el grado que ostenta el funcionario y por el cargo que desempeña. La correspondencia entre la jerarquía del cargo y el grado será determinada por esta Ley y su Reglamento.

**Artículo 66.-** La jerarquía que proviene del cargo o función que se desempeña es transitoria. La jerarquía que proviene del grado se adquiere de por vida, no pudiendo privarse del mismo, sino mediante sentencia ejecutoriada de autoridad competente o de acuerdo al Reglamento Disciplinario.

**Artículo 67.-** Los grados establecidos en esta Ley son los únicos que se impondrán a los miembros, siendo de uso exclusivo.

**Artículo 69.-** La Jerarquía de los cargos en la Policía Nacional será la siguiente:

- 1) Director General.
- 2) Sub- Director General e Inspector General.
- 3) Director, Jefe de División.
- 4) Jefe de Departamento y/o Oficina.
- 5) Jefe de Sección o de Unidad.
- 6) Primer Oficial.
- 7) Oficial.
- 8) Ejecutivo.

Los cargos establecidos en los incisos 3, 4, 5, podrán contener cargos de Sub- Jefes con la jerarquía del inmediato inferior.

**Artículo 70.-** Escalafón Ejecutivo:

El ingreso a la policía se hará por convocatoria pública y de acuerdo a las calidades que verifique la Academia de Policía, la que deberá ser para los ciudadanos que hayan aprobado el sexto grado de primaria para la clasificación de policía y los que hayan aprobado el tercer año de secundaria para la clasificación de Sub- Oficial. Una vez verificada la clasificación, el aspirante deberá firmar su ficha de ingreso donde acepte su entrada voluntaria y la sujeción plena a los dictados de la Constitución y las leyes en materia policial.

**Escalafón de Oficiales:**

Oficiales Superiores:

Promoción interna aplicando el procedimiento de ascenso para el personal procedente del grado de Capitán, aprobados por el Ministro de Gobernación.

Oficiales Generales:

Promoción aplicando el procedimiento de ascenso para el personal procedente del grado de Comisionado Mayor aprobado por el Presidente de la República.

El grado de Primer Comisionado se otorgará por el Presidente de la República al Director General. Los Sub- Directores Generales y el Inspector General recibirán el grado de Comisionado General. Estos grados se otorgarán después de los nombramientos en los cargos respectivos.

**Artículo 71.-** Para los ascensos en grados conforme a esta Ley y sus reglamentos se tendrán en cuenta los criterios fundamentales, el tiempo de permanencia en el grado, evaluación positiva del mando, nivel académico, cursos para optar al grado superior y que el cargo ocupado corresponda a dicho grado. El Director General hará las propuestas de ascenso en grado al Presidente de la República y al Ministro de Gobernación, según corresponda.

**SECCIÓN VII****CALIFICACIONES PARA EL PERSONAL**

**Artículo 73.-** La Policía Nacional está compuesta por:

Personal de planta.

Personal auxiliar.

Personal de servicio.

**Artículo 74.-** De acuerdo al Artículo anterior se definirá al personal de la siguiente manera:

Personal de planta son los miembros que ingresen y sean promovidos en la institución de acuerdo a lo establecido en esta Ley.



Personal auxiliar son los miembros que ingresen por contratación especial en virtud de su calidad técnica, científica o profesional. Se rigen bajo disciplina policial y no podrán ascender a grado más alto que el de Comisionado.

**Artículo 75.-** Las situaciones administrativas en que puede encontrarse el personal de planta y auxiliar es el siguiente:

- 1) Servicio activo.
- 2) Reserva.
- 3) Comisión de servicio externo.
- 4) Servicio pasivo.

**Artículo 76.-** Se encuentran en servicio activo:

- 1) Los que han sido nombrados y desempeñan un cargo previsto dentro de las respectivas plantillas orgánicas.
- 2) Los que se encuentran en comisión de servicio interno en los órganos tanto dentro como fuera del país.
- 3) Los que disfruten de vacaciones reglamentarias.

**Artículo 77.-** Se encuentran en reserva los que aun permaneciendo en servicio activo estén separados de sus cargos orgánicos, pero conservan sus derechos plenos con las excepciones que estipula el Reglamento de esta Ley. Están de reserva:

- 1) Como consecuencia del cumplimiento de una sanción disciplinaria.
- 2) Los desaparecidos en acto de servicio o con ocasión del mismo, mientras no se decrete la presunción judicial de su fallecimiento.
- 3) Los que padezcan enfermedad o incapacidad laboral temporal, mientras no se determine su incapacidad permanente.
- 4) Por causa penal que lleve consigo la separación del cargo, hasta que recaiga sentencia definitiva.
- 5) Por sentencia judicial condenatoria cuando la pena sea privativa de libertad por delitos culposos y no exceda de un año.
- 6) A petición propia cuando sea aceptado por el Jefe Superior de la estructura correspondiente y aprobado por el Sub- Director General de la respectiva área.

7) Los desubicados por causas ajenas a su voluntad que se encuentren sin ubicación laboral.

**Artículo 78.-** Se encuentran en comisión de servicio externo los que bajo nombramiento o disposición oficial presten sus servicios en otros organismos que no sean de la Policía Nacional. Se les acreditará el tiempo de servicio para efectos de permanencia con el nivel y grado que les corresponde.

**Artículo 79.-** Se encuentran en servicio pasivo, para efecto de los beneficios pertinentes, los jubilados, los discapacitados y los retirados, siendo estos últimos los que por motivos expresados en esta Ley gozan del retiro y de las prestaciones definidas en ella.

## **SECCIÓN VIII**

### **NOMBRAMIENTOS, PERMANENCIA, ROTACIÓN Y BAJAS**

**Artículo 80.-** El Director General de la Policía Nacional será nombrado por el Presidente de la República a propuesta del Ministro de Gobernación, entre los miembros de la Jefatura Nacional, teniendo como requisito ostentar el Grado de Comisionado General.

**Artículo 81.-** Los Sub- Directores Generales y el Inspector General deberán ser nombrados por el Ministro de Gobernación dentro de los miembros que ostenten el Grado de Comisionado Mayor o de Comisionado General, a propuesta del Director General.

**Artículo 82.-** Los Jefes de direcciones de especialidades nacionales serán nombrados por el Director General, de entre los Oficiales en servicio activo, que ostenten Grados de Oficiales Superiores.

**Artículo 83.-** Los otros cargos de categoría de Jefes no contemplados en el Artículo anterior, hasta la jerarquía de Oficial inclusive, serán nombrados por el Director General para lo cual pedirá propuestas al Jefe Superior de la estructura correspondiente.

**Artículo 84.-** Los nombramientos de cargos ejecutivos serán propuestos por los respectivos Jefes Superiores, así como el ingreso a los cargos de personal de servicio aprobados por el Director General.

**Artículo 85.-** La rotación es el proceso por el cual los miembros de la policía son trasladados a otro cargo de igual jerarquía o escalafón, después de haber desempeñado otro cargo por el período de tiempo determinado en la Ley.

**Artículo 86.-** Promoción es el acto por el cual un miembro de la policía pasa a un cargo de superior jerarquía o escalafón, en razón del desempeño de su trabajo y la valoración del mando correspondiente.

**Artículo 87.-** Democión es el descenso de un cargo en jerarquía o escalafón de un miembro de la policía después de la valoración que de su trabajo hace el mando correspondiente. La democión puede ser determinada por una sanción disciplinaria.

**Artículo 88.-** El período establecido de permanencia en los cargos para los Oficiales de policía es el siguiente:

- 1) El Director General tendrá una permanencia de cinco (5) años en el cargo y concluido este período pasará a retiro, el nuevo Director General recibirá el cargo en acto solemne.
- 2) Los Sub- Directores e Inspector General, ocuparán su cargo por cinco años prorrogables.
- 3) Los Directores de los órganos de especialidades nacionales, Jefes de divisiones de órganos de apoyo nacionales y los Jefes de delegaciones departamentales y distritales ocuparán sus cargos por tres años prorrogables.
- 4) El resto de los cargos ocupados por Jefes y Oficiales tendrá un período de dos (2) a tres (3) años pudiendo prorrogarse según las necesidades del servicio, procurando preservar la especialidad adquirida.
- 5) Concluido los períodos estipulados en los incisos 2 al 4 del presente Artículo, podrán ser trasladados a ocupar otro cargo de igual o mayor nivel, de acuerdo al desempeño de sus funciones y a los requisitos establecidos para el cargo que corresponda.
- 6) Los cargos contemplados en el inciso 2 podrán prorrogarse una vez, los indicados en los incisos 3 y 4 podrán prorrogarse dos veces.

**Artículo 89.-** El Presidente de la República podrá destituir al Director General de la Policía Nacional por las siguientes causas:

- 1) Por insubordinación.
- 2) Por violar lo establecido en el Artículo 2 de esta Ley.
- 3) Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito que merezca pena más que correccional.
- 4) Por incapacidad física o mental declarada de conformidad con la Ley.

**Artículo 90.-** Las autoridades facultadas para hacer el nombramiento podrán ordenar la rotación, promoción, democión y baja de un miembro de la policía de acuerdo a la Ley y su Reglamento. Cuando por razones del servicio haya necesidad de ocupar un cargo vacante, se podrá ordenar la rotación o promoción, contando con el consentimiento expreso del Oficial afectado.

**Artículo 91.-** Causará baja en la policía el personal de planta y auxiliar, por alguna de las siguientes causas:

- 1) Renuncia, previo trámite de aceptación que será regulado por el Reglamento de esta Ley.
- 2) Haber sido condenado mediante sentencia judicial firme por la comisión de delito doloso; y en el caso de delito culposo cuando la pena sea mayor de un año.
- 3) Por acciones que afecten con su actitud al prestigio de la institución, contemplado en el Reglamento Disciplinario e impuesto por la instancia correspondiente.
- 4) Término de contrato.
- 5) Por fallecimiento.
- 6) Por incapacidad permanente.
- 7) Por abandono de servicio.
- 8) Por retiro.
- 9) Por jubilación.

**Artículo 92.-** No podrá ser reincorporado a la institución, ningún policía que haya causado baja por haber incurrido en una de las causales de los incisos 2), 3), 6), 7), 8) y 9) del Artículo anterior.

**Artículo 93.-** La aprobación, reducción o aumento del número de cargos que integran la policía, así como el monto salarial, será aprobado por el Ministro de Gobernación a propuesta del Director General, dentro del marco del Presupuesto General de la República.

## **SECCIÓN IX**

### **RETIROS Y JUBILACIÓN**

**Artículo 94.-** Retiro es la salida de los Oficiales contemplados por esta Ley, con los beneficios que ostentaban al momento de estar activos y quienes podrán ser llamados por el Presidente de la República a cumplir misiones específicas en casos extraordinarios.

**Artículo 95.-** Causarán retiro los Oficiales Superiores con los grados de Comisionado General o Comisionado Mayor, cuando hayan agotado toda posibilidad de promoción y rotación, sin haber cumplido el tiempo de servicio ni la edad requerida para la jubilación.

**Artículo 96.-** Con respecto a lo establecido en el Artículo anterior, el Ministro de Gobernación es el facultado para disponer el retiro del Comisionado General o del Comisionado Mayor, a propuesta del Director General.

**Artículo 97.-** Los Oficiales que pasen a retiro ascenderán al grado inmediato superior como un reconocimiento de honor al desempeño de sus funciones, a propuesta del Director General.

**Artículo 98.-** Tanto para el Director General como para los Oficiales mencionados en el Artículo 95 de esta Ley, el haber por retiro comprenderá la suma de todos los beneficios y prestaciones económicas, materiales y de seguridad que por razón de su grado y cargo recibirá hasta su jubilación. Los procedimientos para la ejecución del haber por retiro estarán establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

**Artículo 99.-** La jubilación será otorgada a los miembros después de prestar 25 años de servicio en el Escalafón Ejecutivo, o 30 años en el de Oficiales, hasta recibir la pensión por vejez. También éstos podrán solicitar al Director General la aprobación de la jubilación anticipada a los 20 años de servicio.

El monto de la jubilación será revalorizado continuamente conforme a la Ley de Seguridad Social y corresponderá al porcentaje del último salario recibido de acuerdo al tiempo de servicio prestado: 25 años el 75%; 30 años el 80%, y para la jubilación anticipada para ambos escalafones será del 50%. Los fondos para financiar la jubilación provendrán:

- El 75% del Presupuesto del Estado.
- Del 25% del monto de los decomisos hechos al contrabando por parte de la policía.
- Del aporte no mayor de 5% del salario del policía.
- Donaciones públicas o privadas.

El aporte a los fondos para financiar la jubilación proveniente del policía será entregado a éste, cuando cause baja de la institución sin que se le haya otorgado la jubilación, siempre y cuando cumpla por lo menos tres años de servicio, o cuando su aporte sea mayor que el monto que recibirá al momento de la jubilación.

En aquellos casos en que el policía cumpla con el tiempo de servicio máximo y no la edad para optar a la pensión por vejez, podrá solicitar permanecer en servicio activo en la institución y será el Director General quien lo aprobará de acuerdo a los intereses de esta institución.

## **SECCIÓN I**

### **RÉGIMEN, APLICACIÓN Y PRESTACIONES**

**Artículo 104.-** De conformidad a los Artículos 61 y 82 de la Constitución Política de la República, se establece el Régimen Especial de la Seguridad Social y Desarrollo Humano para el personal de la Policía Nacional, del Ministerio de Gobernación y sus dependencias.

**Artículo 105.-** Créase con este propósito el Instituto de Seguridad Social y Desarrollo Humano que en adelante se denominará simplemente como el instituto, o con las siglas ISSDHU, como una Institución Autónoma del Estado con patrimonio propio, personalidad jurídica y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuyo objeto principal es organizar, ejecutar y administrar la seguridad social y fines de

desarrollo humano. Tendrá duración indefinida, su domicilio será la ciudad de Managua, pudiendo abrir oficinas en cualquier lugar de Nicaragua.

**Artículo 106.-** El régimen especial de seguridad social será obligatorio para:

- 1) El personal de planta y auxiliar de la policía.
- 2) El personal del Sistema Penitenciario, Migración y Extranjería, Bomberos de Nicaragua como dependencia del Ministerio de Gobernación y demás dependencias del mismo Ministerio.
- 3) El personal que conforma el Instituto.

El personal de servicio también será cubierto por este régimen especial de la seguridad social.

**Artículo 107.-** El Estado asumirá el pago de una indemnización y pensión a los policías y bomberos voluntarios que fallezcan o se discapaciten por razones de los riesgos profesionales. El monto de las mismas se regirá por las disposiciones que esta Ley establezca para los policías y bomberos permanentes.

**Artículo 108.-** El régimen especial en materia de seguridad social, protegerá las contingencias propias de la vida y el trabajo, y cubre las siguientes prestaciones:

- 1) Pensión por discapacidad.
- 2) Pensión por vejez.
- 3) Pensión por muerte.
- 4) Asignaciones familiares.

**Artículo 109.-** La discapacidad permanente es la situación del afiliado, que después de haber estado sometido a los servicios médicos curativos y rehabilitativos, presenta reducciones anatómicas o funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsibles definitivas, que disminuyan o anulen su capacidad laboral. Se reconocen tres grados de discapacidad: parcial, total y gran discapacidad.

Tendrá derecho a la pensión de discapacidad por causa común, el afiliado no mayor de 55 años que haya cotizado tres años dentro de los últimos seis años que precedan

a la fecha de la causa que dio origen a la discapacidad. Cuando la causa incapacitante sea por razones de su trabajo, no se requerirán períodos de cotización para calificar.

**Artículo 110.-** La pensión por vejez es la prestación a que tienen derecho los afiliados que han cotizado al régimen un período igual o mayor de 15 años y haber cumplido 55 años de edad.

En caso que el afiliado estando en condición de activo, haya cotizado por lo menos cinco años, tendrá derecho a una pensión mínima al cumplir 60 años de edad.

**Artículo 111.-** La pensión por muerte es la prestación a que tienen derecho los familiares de los afiliados o pensionados directos, que se detallan en la reglamentación correspondiente.

El derecho a esta prestación concurre para los beneficiarios del afiliado fallecido por causa común que haya cotizado tres años dentro de los últimos seis que precedan a la fecha de su muerte. Si fallece por riesgo profesional no se requerirá período de cotización.

**Artículo 112.-** Las asignaciones familiares tienen como propósito contribuir al sostenimiento de la familia dependiente del pensionado por vejez o discapacidad y forman parte de las prestaciones que estas pensiones otorgan.

**Artículo 113.-** Se entiende por indemnización la prestación a que tienen derecho los afiliados cuando sufren lesiones con secuelas no discapacitantes, ocasionadas por riesgo profesional. La secuela no discapacitante concurre cuando el afiliado sufre una disminución física inferior o igual al 33% que no le impide ejercer sus labores habituales.

La cuantía se establecerá por el Grado de Discapacidad declarada multiplicada por el monto de la pensión que le correspondería por discapacidad permanente total y el resultado a su vez por sesenta mensualidades.

**Artículo 114.-** Auxilio funerario es la prestación destinada a subsidiar el costo de los servicios fúnebres del afiliado y del pensionado por discapacidad y vejez.

**Artículo 115.-** El subsidio de lactancia es la prestación a que tienen derecho los hijos menores de los afiliados o pensionados directos durante los primeros seis meses de su vida.



**Artículo 116.-** Los pensionados directos tendrán derecho al suministro, renovación y mantenimiento de aparatos de prótesis solamente en los casos en que éstos son requeridos por la causa discapacitante que originó su pensión.

**Artículo 117.-** El afiliado que causare baja habiendo efectuado cotizaciones efectivas durante cinco años o más, podrá continuar como afiliado voluntario para los efectos de conservar sus derechos y mejorar su futura pensión. La facultad de acogerse a esta opción, se extinguirá seis meses después de haber dejado de ser cotizante obligatorio del régimen.

El afiliado voluntario deberá pagar mensualmente el total de cotizaciones vigentes para el financiamiento de las prestaciones a que tendrá derecho, es decir, específicamente para las ramas de discapacidad común, vejez y muerte común, sin solución de continuidad con el período de afiliación obligatoria.

**Artículo 118.-** En el caso de afiliados que cotizaron a distintos regímenes, el régimen especial de pensiones hará la coordinación necesaria para determinar las reglas de acumulación de los tiempos de servicio, el derecho a las pensiones, el monto de las mismas, la responsabilidad financiera de las instituciones y las demás normas que fueren pertinentes.

**Artículo 119.-** Los afiliados que hubiesen cotizado un período igual o mayor a quince años, tendrán derecho a solicitar la pensión por vejez, discapacidad o muerte de conformidad a las reglamentaciones establecidas con independencia de que a esa fecha se encuentren o no en servicio activo.

**Artículo 120.-** El régimen especial en materia de desarrollo humano tiene como propósito favorecer y contribuir a la elevación de la calidad de vida de los afiliados y sus núcleos familiares, coadyuvando a su formación cultural y profesional.

Con estas finalidades se promoverán y desarrollarán, entre otros, los programas siguientes:

- 1) Planes de ahorro.
- 2) Programas de préstamos personales o hipotecarios.
- 3) Pensiones complementarias.
- 4) Administración de programa de jubilación de la policía.

5) Administración de programas de jubilación de las demás dependencias del Ministerio de Gobernación.

**Artículo 121.-** El instituto asumirá sin solución de continuidad la administración del seguro de vida de los afiliados a este régimen. A esta prestación tendrán derecho:

1) Los beneficiarios que el afiliado activo hubiese designado cuando ocurra su fallecimiento en el restablecimiento del orden público, la seguridad ciudadana o por actos en ocasión del servicio y,

2) El afiliado activo que por razones de su trabajo sufra discapacidad total.

El financiamiento de este programa estará a cargo del Estado, quien lo incluirá anualmente en el Presupuesto General de la República.

## **SECCIÓN II**

### **PATRIMONIO Y ADMINISTRACIÓN**

**Artículo 122.-** Para el cumplimiento de sus fines, el Instituto contará con Patrimonio propio proveniente de las siguientes fuentes:

1) Las cotizaciones de los afiliados.

2) Las cotizaciones que le corresponden al empleador.

3) El aporte del Estado establecido por la Ley del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.

4) Los fondos provenientes de las fuentes 1) y 2) recaudadas antes de la vigencia de la presente Ley.

5) Las asignaciones especiales que autorice el gobierno central para cubrir los déficits que se presenten eventualmente.

6) Las transferencias, herencias, legados o donaciones que sean aceptadas por el Instituto.

7) Los rendimientos, intereses o utilidades obtenidas de las inversiones realizadas. En lo previsto en el inciso

8), el Registrador Público procederá a realizar el traspaso respectivo a la vista de La Gaceta en donde se publique la presente Ley. El traspaso de dichos bienes estará exento de cualquier impuesto fiscal.

**Artículo 123.-** Para financiar el régimen especial de seguridad social y desarrollo humano, el afiliado enterará como cotización mensual el 4% de su salario. El empleador cotizará el 11% mensual de los salarios totales pagados al personal sujeto de cobertura.

**Artículo 124.-** El Consejo Directivo es la autoridad máxima del instituto, es a quien corresponde la dirección, orientación, administración y determinación de las políticas del mismo y estará constituido por:

- 1) El Ministro de Gobernación.
- 2) El Subdirector General del Área de Gestión de la Policía.
- 3) Dos miembros de la policía.
- 4) Un miembro del Sistema Penitenciario.
- 5) Un miembro de Migración y Extranjería.
- 6) Un miembro de la Dirección de Bomberos.

El Ministro, el Sub- Director General de la policía y el Jefe de la División General de Personal serán miembros del Consejo Directivo por el tiempo que permanezcan en su cargo.

Los miembros indicados en los incisos desde el 3) hasta el 6) inclusive, durarán dos años en sus funciones y podrán ser designados para solamente un nuevo período dentro de su categoría, debiendo para ello estar en servicio activo.

En el caso de los miembros comprendidos en los incisos 8) y 9), su tiempo de permanencia dependerá de los nombramientos hechos por las entidades correspondientes.

**Artículo 125.-** El Ministro de Gobernación presidirá el Consejo Directivo y en ausencia temporal de éste, asumirá la responsabilidad el Ministro en funciones. Será el representante legal del Instituto; en tal carácter comparecerá en los actos y contratos que éste celebre y en toda clase de juicios y procedimientos administrativos como

actor, demandado o tercerista. Con autorización previa del Consejo podrá delegar en el Director Ejecutivo, la representación legal para el ejercicio de las funciones antes expresadas.

**Artículo 126.-** Son atribuciones del Consejo Directivo como autoridad máxima del Instituto, las siguientes:

- 1) Ejercer la dirección de acuerdo con las facultades otorgadas por esta Ley y el Reglamento General del instituto.
- 2) Presentar el Reglamento General al Presidente de la República para su aprobación o reforma.
- 3) Autorizar, vender, hipotecar, constituir prenda o arrendar los bienes.
- 4) Aprobar las normas o procedimientos que sean necesarios para su funcionamiento.
- 5) Estudiar y aprobar el proyecto de presupuesto, su ejecución y su política salarial.
- 6) Acordar la concesión de nuevos beneficios de conformidad con las posibilidades financieras del régimen.
- 7) Conocer las peticiones, recursos o apelaciones de los afiliados o de sus beneficiarios en los casos que corresponda.

**Artículo 127.-** El Director Ejecutivo es la más alta autoridad administrativa del Instituto y actuará como secretario, con derecho a voz, del Consejo Directivo.

### **SECCIÓN III**

#### **DISPOSICIONES COMUNES**

**Artículo 128.-** El Estado velará por la solvencia económica del Instituto a fin de cumplir con las obligaciones previstas para con los afiliados afectados en casos de graves alteraciones del orden público, desastres naturales o emergencia nacional.

**Artículo 129.-** El instituto deberá constituir las reservas técnicas para garantizar el desarrollo y cumplimiento de las prestaciones establecidas en esta Ley. Las reservas técnicas y los fondos del instituto se invertirán en las máximas condiciones de seguridad y rendimiento.

**Artículo 130.-** El instituto publicará anualmente el balance de su gestión. Estará sujeto a la inspección y vigilancia de una auditoría interna que ejercerá la labor de control y

asesoría sobre sus operaciones, la cual dependerá del Consejo Directivo. La Contraloría General de la República ejercerá los controles que por Ley le han sido encomendados.

**Artículo 131.-** Se mantiene el sustento legal de las prestaciones concedidas a la fecha por el Ministerio de Gobernación en concepto de discapacidad, vejez o muerte. El instituto asumirá la administración y pago de estas prestaciones por los montos que actualmente tiene cada una, otorgadas de conformidad a las normas de seguridad social establecidas en el Ministerio de Gobernación.

**Artículo 132.-** El instituto gozará de exención de toda clase de impuestos, tasas, contribuciones fiscales, directas o indirectas establecidas o por establecerse, que puedan pesar sobre sus bienes muebles o inmuebles, rentas o ingresos de cualquier clase o sobre los actos jurídicos, o contratos que celebre.

**Artículo 133.-** El instituto tendrá derecho de prelación sobre cualquier otro acreedor por las sumas que adeuden los afiliados, los pensionados o sus beneficiarios. Los bienes, rentas, fondos, derechos o acciones propiedad del instituto no se podrán gravar o enajenar para fines distintos a los de la seguridad social.

**Artículo 134.-** En todo lo no previsto en el Reglamento General del Instituto, se aplicará en forma supletoria las disposiciones de la Ley y el Reglamento General de Seguridad Social del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

**Artículo 135.-** Mientras no se dicte el Reglamento del Instituto se aplicarán las normas establecidas en la Orden 029- 94, del Ministerio de Gobernación del 24 de Noviembre de 1994 en lo que no se le opongan a la presente Ley. Se faculta al Consejo Directivo para emitir los acuerdos, órdenes o resoluciones que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

## **CAPÍTULO XI**

### **DEL JUICIO A MIEMBROS DE LA POLICÍA**

**Artículo 137.-** Los tribunales competentes para juzgar a los miembros de la policía se regulan por lo establecido en el Artículo 93 de la Constitución Política y por las leyes de la República.

Cuando se produjere la detención de cualquier miembro, además del cumplimiento efectivo de los requisitos generales que preceden a la detención de cualquier ciudadano conforme la legislación vigente, deberá ponerse ésta en conocimiento inmediato del superior respectivo, manteniéndole separado del resto de los detenidos, tanto en el proceso como en el cumplimiento de su sentencia.

**Artículo 138.-** La iniciativa de la acción penal, en delitos comunes perseguibles de oficio o a petición de parte, se establecerá en la jurisdicción ordinaria. Cuando las autoridades judiciales reciban denuncias o acusaciones de particulares en contra de miembros de la policía, el Juez que conozca de la misma, de previo y especial pronunciamiento, ordenará al órgano correspondiente de la policía su investigación, dicho órgano en el término de diez días hábiles entregará el expediente investigativo. Este plazo será prorrogable por una vez a criterio prudencial del Juez.

Una vez transcurrido el plazo y en caso de silencio de las autoridades de la policía, el Juez continuará el proceso quien después de tener el expediente investigativo, mandará a oír al Procurador para que dentro de tres días hábiles y fatales, exprese su criterio. El Juez valorará si es procedente o no, la continuación del proceso penal.

## **CAPÍTULO XIII**

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

**Artículo 140.-** El nuevo Director General de la Policía Nacional será nombrado por el Presidente de la República el 5 de Septiembre de 1996, entre los miembros de la Jefatura Nacional, y tomará posesión de su cargo a más tardar quince días después de su nombramiento.

Los Sub- Directores Generales y el Inspector General, serán nombrados por esta única vez además de lo establecido en el Artículo 81, dentro del Grado de Comisionado.

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los treinta y un días del mes de Julio de mil novecientos noventa y seis. **CAIRO MANUEL LÓPEZ**, Presidente de la Asamblea Nacional; **JAIME BONILLA**, Secretario de la Asamblea Nacional.