



## GUÍA DEL ESTUDIANTE

### MÓDULO III ÉTICA, TRANSPARENCIA, PROCESO SUMARIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

<b>CURSO</b>	CURSO DE INDUCCIÓN PARA SERVIDORES DE DERECHOS REALES
<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	Dr. Arturo Malfert Molina Juez Público Civil y Comercial  Lic. Jorge Roberto Ponce Torca Encargado de la Unidad de Comunicación del Tribunal Supremo de Justicia

#### I. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

Les damos la bienvenida a este nuevo módulo, en el que cada uno de ustedes es el participe de su propio proceso de aprendizaje, con ésta temática, se dará continuidad a los conocimientos que adquirieron en los Módulos 1 y 2, y que como servidores de Derechos Reales son necesarios para ejercer un correcto desempeño en las funciones que desempeñan.

La temática del presente módulo está dividida en cuatro áreas; primeramente, se analizará la ética y transparencia como principios del servidor público, considerando sus conceptos, tipos y fundamentos legales, para concluir con el Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial que fue adoptado por el Tribunal Supremo de Justicia del Estado Plurinacional de Bolivia.

Seguidamente se examinará los Reglamentos de Control de Personal del área administrativa y el Reglamento de faltas de proceso sumario, que son específicos para los funcionarios administrativos.

Para finalizar se desarrollará lo que son las relaciones humanas y la importancia de la atención al público, pues debemos saber que él ser



humano es un ser social, o sea, no podemos vivir aislados, porque dentro de nuestras necesidades está el relacionarnos con el futuro externo, para lograr que esta convivencia sea lo más armoniosa posible debiendo aplicar ciertos principios de carácter general y revisar algunas actitudes, mostrando una constante disposición al cambio si es necesario.

Sin lugar a dudas la correcta capacitación de las servidoras y los servidores de las oficinas de Derechos Reales, repercutirá de forma favorable en la prestación del servicio, mejorando de sobremanera la imagen institucional y la percepción del usuario por lo que no debe dejarse de lado la importancia del papel que desempeñan estos servidores en las diferentes oficinas de Derechos Reales, porque tienen contacto directo con el público usuario; por ello, la atención al público es de vital importancia ya que los usuarios están dispuestos a recibir un buen trato al solicitar alguna información dentro de la institución.

## **II. COMPETENCIAS.**

- Analizar los principios de ética y transparencia, atribuibles a todos los servidores del Órgano Judicial, en los que se encuentran inmersos el personal administrativo, buscando que las labores cotidianas que desempeñan, sean siempre abiertas y transparentes por la responsabilidad funcional que cumplen.
- Conocer los Reglamentos de faltas disciplinarias, y disposiciones relativas a la responsabilidad por la función pública, destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidoras y servidores públicos y ex servidoras y ex servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, tomando en cuenta que, como servidores del Órgano Judicial, deben no solo conocer la ley de Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas, sino también los Reglamentos de control de personal del área administrativa y de faltas de proceso sumario.
- Identificar y comprender los alcances de las Leyes, Decretos y demás disposiciones relativas a la responsabilidad por la función pública y lucha contra la corrupción, destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidoras y servidores



públicos y ex servidoras y ex servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones.

- Comprender la empatía y el buen trato, tanto a sus compañeras/os como a los usuarios, contribuirá a que la imagen institucional mejore y la permanencia en el trabajo sea más grata.
- Considerar la importancia de que el usuario tenga una mejor percepción de la institución para de esta manera lograr una mejor imagen institucional.

### III. CONTENIDOS.

- Reglamento de control de personal del área administrativa
- Reglamento de faltas de proceso sumario
- Responsabilidad por la función pública
- Ley N° 004 de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”
- Servicio y Atención al usuario Externo e Interno
- Calidad Humana
- Cordialidad, Cuidado y Esmero
- Trabajo en Equipo al interior de las Oficinas de Derechos Reales
- Relaciones Humanas
- Escucha Activa, Empatía, Comunicación Asertiva
- Resolución de conflictos

### IV. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN OBLIGATORIA, ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN Y CRONOGRAMA

#### 1. Actividad de participación obligatoria, sujeta a control de asistencia

ACTIVIDAD	FECHA	HORA
Video clase por Cisco Webex	19 de mayo de 2022	<b>16:30 a 19:00</b>



***El link se habilitará en la plataforma del curso para facilitar el ingreso de las y los estudiantes.***

## **2. Actividad. Cuestionario de Control de Lectura**

<b>TIPO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>Fechas de inicio y conclusión del módulo 2</b>	<b>Fecha de evaluación</b>
Cuestionario Módulo 3	40	Del 18 al 19 de mayo de 2022	19 de mayo de 2022 <b>De: Hrs. 18:00 a 19:00</b>

**Propósito.** Verificar la comprensión de las exposiciones desarrolladas en lo que corresponde al módulo 3 y al material de estudio correspondiente a todo el curso.

### ***Procedimiento para realizar el cuestionario de evaluación en plataforma virtual***

- Para responder el cuestionario de evaluación debe participar de las clases y leer atentamente el material de todo el curso.
- Las preguntas del cuestionario son de selección múltiple, por lo que deberá leer atentamente cada pregunta para elegir entre varias opciones, aquella que considere correcta.
- **Dispondrá de 20 minutos** para responder el cuestionario y solo tendrá **UNA OPCIÓN** para hacerlo. Pasado este tiempo el cuestionario se cerrará automáticamente.
- Al concluir el cuestionario se le mostrará directamente la calificación obtenida.
- Recuerde que los pasos para responder un cuestionario en línea son explicados a detalle en el módulo “0”

### **Calificación de la Actividad**

**La actividad será evaluada sobre 40 puntos, donde cada pregunta tiene un valor de 2 puntos, siendo un total de 20 preguntas.**



Para desarrollar el cuestionario considere el siguiente detalle de lecturas y Video:

## V. LECTURA DE ESTUDIO OBLIGATORIO

- Todo el material correspondiente al módulo 1 y 2
- Acuerdo N° 260/2014 – Código de Ética del Órgano Judicial – Consejo de la Magistratura – Sucre 2014.
- Acuerdo N° 155/2017 – Reglamento Interno de control de Personal Área Administrativa del Órgano Judicial “RICPA” – Consejo de la Magistratura. Sucre 2017
- Acuerdo N° 50/2018 – Reglamento de Proceso Sumario Interno para Servidores Administrativos de los Entes del Órgano Judicial. Sucre 2018

## VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Para evitar contratiempos o inconvenientes, antes de rendir su evaluación, verifique la calidad del servicio de Internet con el que cuenta, por ejemplo, que tenga los megas necesarios, no reciba llamadas telefónicas (no las conteste si está en pleno examen), la batería de su computadora portátil (si corresponde), el sistema eléctrico, entre otros.

En caso de necesitar alguna aclaración con relación a:

- **Consultas y problemas técnicos**, consultar al correo electrónico, [eje.cap.técnico@gmail.com](mailto:eje.cap.técnico@gmail.com), celular 72873129.
- **Consultas Académicas, Abog.** Ivanna Jadue Jiménez, Docente Responsable de Coordinación Área de Apoyo Judicial y Administrativo, correo electrónico [ivanajadue@yahoo.com](mailto:ivanajadue@yahoo.com).

Mucha suerte y éxito en el desarrollo del módulo 3.