

RESOLUCION No. 069 -DPE-CGAJ-2016

RAMIRO RIVADENEIRA SILVA  
DEFENSOR DEL PUEBLO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de Sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";*

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.";*

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b), y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial N° 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, establece que: *"...En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional...";*

Que, el artículo 4 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 369, de 26 de noviembre de 2012, establece que: *"...La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de conformidad con lo estipulado en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley del Servicio Público, ha conformado el Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la calidad de permanente y estará integrado por: 1. Defensor del Pueblo, quien lo presidirá, o su delegado; 2. Coordinador General de Planificación Institucional; 3. Coordinador General Administrativo Financiero; 4. Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y, 5. Responsable de la Dirección Nacional de Administración y Talento Humano, o quien hiciere sus veces.";*

Que, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 Tomo II, en el lineamiento estratégico c) de la política 1.5 del objetivo 1, tendiente a "Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia", manda implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad y la excelencia basados en normativas reconocidas internacionalmente;

Resolución No. 069-2016

JLA/CGAJ

Av. De los Shyris N37-252 entre el Zurríago y La Tierra-Edif. Zambrano  
Teléfono: (593.2)2252614/2265946  
Quito - Ecuador  
[www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec)

8

Que, mediante Resolución N° 027-DPE-2015, de 17 de mayo de 2015, se designa al Asesor de Despacho, Abg. Andrés Chiriboga Zumárraga, como representante en el Sistema de Gestión de Calidad para que ejerza y ejecute las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001; y, al Director Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador de Calidad, señalando entre sus atribuciones la de: "...2. Apoyar y Supervisar la elaboración, revisión y validación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, su implementación y actualización, 3. Ejecutar a nivel general la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001...";

Que, mediante Resolución N° 123-DPE-CGAJ-2015, de 22 de octubre de 2015, se aprueba el Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo, desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008;

Que, es necesario actualizar el Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo y definir su alcance, para cuyo efecto se ha desarrollado la segunda versión en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, cuyo texto se anexa a la presente Resolución;

Que, la Coordinadora General de Planificación Institucional, mediante memorando No. DPE-CGPI-2016-0359-M, de 27 de julio de 2016, solicita a la Coordinación General de Asesoría Jurídica la elaboración de la Resolución de aprobación, socialización e implementación del Manual de la Calidad;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

#### RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Manual de la Calidad de la Defensoría del Pueblo, en su segunda versión, desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001, constante en el ANEXO 1, el mismo que forma parte de la presente Resolución; y, disponer su implementación y obligatoria observancia por parte de los/las funcionarios/as, servidores/as y trabajadores/as; que prestan sus servicios y laboran bajo cualquier modalidad en la Defensoría del Pueblo.

Art. 2.- Designar al Coordinador/a General de Planificación Institucional como Representante del Defensor del Pueblo al Sistema de Gestión de Calidad, para que de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley y má normativa aplicable, ejerza y ejecute las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001, y entre otras las siguientes:

- a) Revisar el sistema de gestión de la calidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.
- b) Evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Art. 3.- Designar al Director/a Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador de Calidad, para que de conformidad con la Constitución de la República, la Ley y más normativa aplicable, ejerza y ejecute las siguientes atribuciones:

1. Asistir a la gestión del representante del Defensor del Pueblo en el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Apoyar y supervisar, la elaboración, revisión y validación de la documentación, del Sistema de Gestión de Calidad, su implementación y actualización.
3. Ejecutar a nivel general la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la norma ISO 9001.
4. Apoyar la formulación, implementación, análisis y sistematización de los indicadores de gestión.
5. Analizar y sistematizar la información de la satisfacción del cliente.
6. Convocar, coordinar y mantener seguimiento de las instancias de revisión, evaluación y control.
7. Participar en la identificación e implementación del Plan y oportunidades de mejora.

Art. 4.- Crear un Subcomité de Calidad, integrado por los siguientes miembros o sus delegados: Coordinador/a General de Planificación Institucional, Coordinador/a General Administrativo Financiero, Adjunto/a de Derechos Humanos y la Naturaleza y Coordinador de la Calidad, con el propósito de asegurar que en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Art. 5.- Disponer que el/la Coordinador/a General de Planificación Institucional, supervise la implementación del Manual de la Calidad, así como su desarrollo y apruebe las actualizaciones constantes, solicitadas a través de la Dirección Nacional de Gestión de Procesos.

Art. 6.- Disponer que el/la Coordinador/a de Calidad se encargue de la socialización a nivel institucional del Manual de la Calidad, con la colaboración de/la Dirección Nacional de Comunicación Social.

Art. 7.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Art. 8.- Deróguense las Resoluciones Nos. 027-DPE-2015 de 17 de marzo de 2015 y 123-DPE-CGAJ-2015 de 22 de octubre de 2015.

Dado en Quito, en el Despacho del Señor Defensor del Pueblo, a 28 de julio de 2016.



RAMIRO RIVADENEIRA SILVA  
DEFENSOR DEL PUEBLO



MANUAL DE LA CALIDAD DE LA  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Código:	CGPI-DNGP-M02
Emisión:	13/07/2015
Revisión:	25/07/2016
Versión:	2

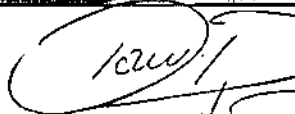
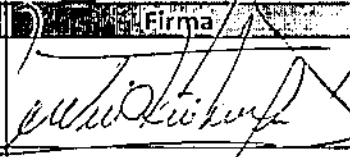

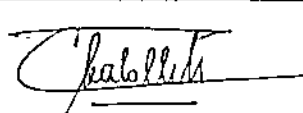
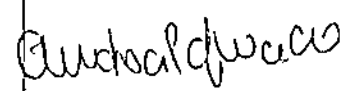
Página 1 de 22


# MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Control de Cambios

REVI	FECHA	ALTERACIÓN	OBSERVACIONES
1	22/10/2015		Emisión Inicial del Manual de Calidad
2	25/07/2016	Actualización del Manual de la Calidad y definición del alcance.	


Control de Funciones

Aprobado por:	Nombre	Firma	Fecha
Defensor del Pueblo	Ramiro Rivadeneira		28 JUL 2016
Revisado por:	Nombre	Firma	Fecha
Representante de la Dirección	Andrés Chiriboga		25/07/2016
Coordinadora General de Planificación Institucional	Nicole Pérez		25/07/2016
Elaborado por:	Nombre	Firma	Fecha
Director Nacional de Gestión de Procesos / Coordinador de Calidad	Edison Chato		25/07/2016
Analista de la Dirección Nacional de Gestión de Procesos	Andrea Palma		25/07/2016


	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	CGPI-DNGP-M02
		<b>Emisión</b>	13/07/2015
		<b>Revisión:</b>	25/07/2016
		<b>Versión:</b>	2
		Página 3 de 22	

## TABLA DE CONTENIDO

Breve reseña histórica .....	5
Nueva Imagen Institucional .....	6
1. Direccionamiento Estratégico .....	7
2. Objeto .....	7
3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	7
4. Sistema de Gestión de la Calidad .....	8
4.1.- Requisitos generales .....	8
4.1.1.- Listado de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad .....	8
4.1.2.- Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad .....	10
4.2.- Requisitos de la documentación .....	11
4.2.1.- Generalidades .....	11
4.2.2.- Manual de la Calidad .....	11
4.2.3.- Control de los Documentos .....	11
4.2.4.- Control de los Registros .....	11
5. Responsabilidad de la Dirección .....	12
5.1.- Compromiso de la Dirección .....	12
5.2.- Enfoque al Usuario/a .....	12
5.3.- Política de la Calidad .....	12
5.4.- Planificación .....	12
5.4.1.- Objetivos de la Calidad .....	12
5.4.2.- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad .....	13
5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	13
5.5.1.- Responsabilidad y autoridad .....	13
5.5.2.- Representante de la Dirección .....	13
5.5.3.- Comunicación interna .....	14
5.6.- Revisión por la Dirección .....	15
6. Gestión de Recursos .....	15
6.1.- Provisión de recursos .....	15
6.2.- Talento Humano .....	16
6.2.1.- Generalidades .....	16
6.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia .....	16

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 4 de 22	

6.3.- Infraestructura.....	16
6.4.- Ambiente de trabajo.....	16
7. Prestación del servicio.....	17
7.1.- Planificación de la Prestación del Servicio.....	17
7.2.- Procesos relacionados con los/as usuarios/as .....	17
7.2.1.- Identificación de los requisitos relacionados con la admisibilidad de casos .....	17
7.2.2.- Revisión de los requisitos relacionados con la admisibilidad de casos.....	17
7.2.3.- Comunicación con el/la usuario/a.....	18
7.3.- Diseño y Desarrollo.....	18
7.4.- Compras.....	18
7.4.1 Proceso de compras.....	18
7.5.- Prestación del servicio .....	19
7.5.1.- Control de la prestación del servicio de admisibilidad.....	19
7.5.2.- Validación del proceso de prestación del servicio de admisibilidad .....	19
7.5.3.- Identificación y trazabilidad.....	19
7.5.4.- Propiedad y preservación de la información del usuario/a .....	20
7.6.- Control de los equipos de seguimiento y medición .....	20
8. Medición, análisis y mejora .....	20
8.1.- Generalidades.....	20
8.2.- Seguimiento y Medición .....	20
8.2.1.- Satisfacción del usuario/a.....	20
8.2.2 Auditoría interna.....	20
8.2.3.- Seguimiento y medición de procesos.....	20
8.2.4.- Seguimiento y medición del servicio .....	21
8.3.- Control de producto no conforme.....	21
8.4.- Análisis de datos .....	21
8.5.- Mejora.....	21
8.5.1.- Mejora continua .....	21
8.5.2.- Acciones correctivas y preventivas /de mejora.....	22

	MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 5 de 22	

## Manual de la Calidad de la Defensoría del Pueblo de Ecuador

### Breve reseña histórica

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es una institución joven, con veinte años de historia, su creación se efectivizó en 1996, dentro del proceso de reformas constitucionales planteadas en consulta popular por el ex presidente Sixto Durán Ballén.

En febrero de 1997, en la presidencia de Fabián Alarcón, se promulgó la primera Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, instrumento que fijó los lineamientos jurídicos y administrativos de la organización. En tal virtud, la institución nace para tutelar los derechos y garantías individuales y sociales invocados en la Constitución y los consagrados en el derecho internacional. Su ámbito de acción no solo se circunscribe al sector público, sino que abarca también al sector privado.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo No. 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. El 24 de julio de 2008, la Asamblea Constituyente, en uno de los períodos más importantes de la vida democrática del país, gestó la nueva Constitución de la República impulsada por el gobierno del Eco. Rafael Correa Delgado, aprobada masivamente en histórico referendo de septiembre del 2008 y promulgada en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008; que dota a la Defensoría del Pueblo de un mandato para desarrollar nuevas formas de promoción y de protección de derechos humanos y de la naturaleza.

En este contexto histórico, la estructura del Estado ecuatoriano cambió radicalmente, fundándose una de las funciones nuevas y emblemáticas de la participación ciudadana en América Latina e incluso a nivel mundial: la *Función de Transparencia y Control Social*, cuyas competencias se señalan en el Art. No. 204 de la Constitución de la República, que dice:


[...] Promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos y, prevendrá y combatirá la corrupción.

El referente ético de esta nueva Función del Estado, y el mismo nivel jerárquico que tiene con las otras funciones del Estado, fortaleció su conformación con cuatro organismos de control (Contraloría General del Estado y las Superintendencias de Bancos y Seguros, Compañías y Telecomunicaciones), uno de participación ciudadana (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social) y el de defensa de derechos (Defensoría del Pueblo).

La Constitución de la República del Ecuador, en vigencia desde el 2008, institucionalizó a la Defensoría del Pueblo, mediante la disposición del artículo 214, que señala: "*la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior*".

De igual manera, la Constitución, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de las y los habitantes del Ecuador y la defensa



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 6 de 22	

de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

Finalmente, el artículo 216 indica que:

Para ser designado Defensora o Defensor del Pueblo será necesario cumplir con los mismos requisitos exigidos para las juezas y jueces de la Corte Nacional de Justicia y acreditar amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos. La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establezca la ley.

El Defensor del Pueblo puede, además, emitir censura pública en contra de las y los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos.


### Nueva Imagen Institucional

La tarea de hacer de la Defensoría del Pueblo un modelo de eficiencia en servicio y defensa de los derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras, compromete a sus autoridades y a un equipo de servidores y servidoras en un proceso de cambio integral en el modelo de gestión de la Institución, que permita cumplir los objetivos institucionales. Se implementa un Nuevo Modelo Institucional y la planificación estratégica para cinco años, con nueva misión, visión e imagen institucional. El nuevo logotipo institucional representa la diversidad, contiene los rostros y pensamientos de cada una y cada uno de los/as usuarios/as que acuden a la Institución a denunciar que sus derechos constitucionales han sido vulnerados.

Slogan:



**“EL DESAFÍO DE SER DIFERENTES ES SENTIRNOS SEMEJANTES”**

	MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
Página 7 de 22			

## 1. Direccionamiento Estratégico

### Misión:

Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve, divulga y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, y los Derechos de la Naturaleza, así como impulsar la construcción de una cultura que los reconozca y promueva en todos los ámbitos de la vida nacional para propiciar la vida digna y el Buen Vivir.

### Visión:

En el 2015, la Defensoría del Pueblo será reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso al ejercicio efectivo y pleno de los derechos humanos y de la naturaleza, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de un Estado de Derecho y una cultura de respeto a los Derechos Humanos, que apoyan el Buen Vivir. El énfasis de las acciones de la Defensoría del Pueblo estará en los temas de discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.

## 2. Objeto

El Dr. Ramiro Rívadeneira Silva, Defensor del Pueblo de Ecuador 2011 – 2016, ha tomado la decisión de implementar y mantener el *Sistema de Gestión de la Calidad*, del cual forma parte el presente Manual de la Calidad, que tiene por objeto definir los requisitos a cumplir por parte de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, DPE, con el fin de:

- Demostrar la capacidad de la Defensoría del Pueblo para ofrecer sus servicios de forma coherente y en el ámbito de su competencia, de manera que satisfagan los requisitos<sup>1</sup> de los/as usuarios/as, los normativos y los reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción de los/as usuarios/as por medio de la aplicación de los requisitos que se establecen en este Manual de la Calidad, incluyendo la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de los servicios de la DPE con los requisitos de los/as usuarios/as.

## 3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El presente *Manual de la Calidad*, los procesos y procedimientos a los cuales se hace referencia a lo largo del mismo, son de aplicación a las actividades del proceso de *Admisibilidad*, en la Coordinación General Defensorial Zonal 9, la Delegación Provincial Pichincha y a las Direcciones Nacionales pertenecientes a la Dirección General Tutelar de la Defensoría del Pueblo.

La normativa de referencia utilizada para desarrollar este Manual son las normas internacionales:

<sup>1</sup>Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, ISO 9000:2005

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario<sup>2</sup>; e,
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos<sup>3</sup>.

## 4. Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1.- Requisitos generales

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo ha sido establecido y se implementa de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008, siendo mantenido y mejorado de forma continua.

La Defensoría del Pueblo asegura la provisión de los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los/as usuarios/as mediante la planificación de actividades y asignación de presupuesto previstos para la realización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, su política y objetivos.

La Defensoría del Pueblo ha identificado los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, así como ha definido su secuencia e interacción.

Además, se controla la eficacia de estos procesos mediante el seguimiento y evaluación de objetivos, metas de indicadores y planes operativos que son monitoreados a través de la herramienta Gobierno por Resultados (GPR) y otras herramientas de medición. Periódicamente, las unidades operativas de la Defensoría del Pueblo analizan los resultados de las mediciones de sus procesos y establecen planes de mejora para el periodo siguiente, asignando los recursos suficientes para ello.

La Defensoría del Pueblo excluye de este Manual los procesos contratados externamente en virtud que, para ofrecer de conformidad el servicio de Admisibilidad, no se realiza ningún tipo de contratación externa.

Los requisitos de esta normativa que han sido excluidos se encuentran justificados en los numerales correspondientes y no afectan a la conformidad con la norma.

#### 4.1.1.- Listado de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Código	Nombre del Proceso / Subproceso
<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>	
CGPI-DNPI-P02-00	Elaboración del POA
CGPI-DNPI-P04-00	Modificaciones Técnicas y Presupuestarias al POA
CGPI-DNPI-P05-00	Elaboración del Plan Estratégico
CGPI-DNGP-P01-00	Levantamiento y Rediseño de Procesos
CGPI-DNGP-P02-00	Evaluación de Procesos

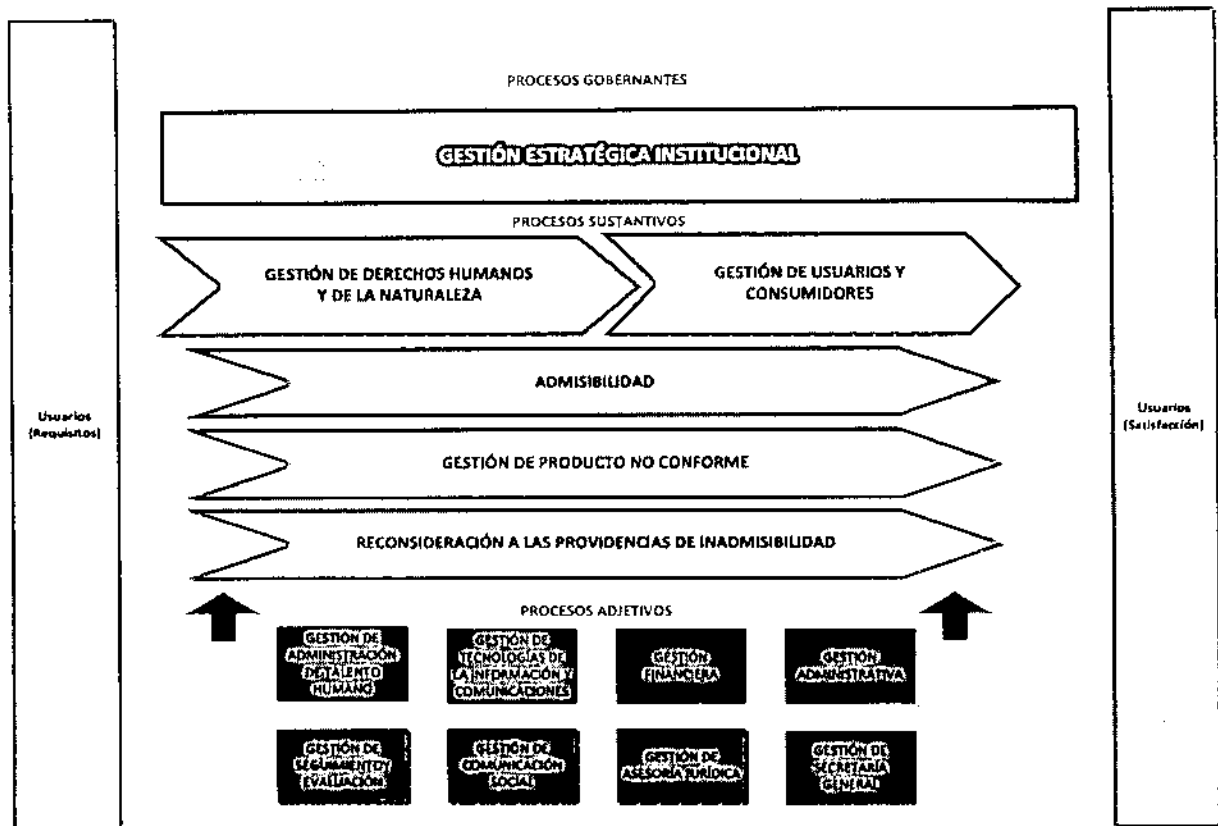
<sup>2</sup> [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=42180](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=42180)

<sup>3</sup> [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=46486](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486)

CGPI-DNGP-P03-00	Mejoramiento de Procesos
CGPI-PG-P01-00	Tratamiento de no conformidades
CGPI-PG-P02-00	Acciones Correctivas y Preventivas/de Mejora
CGPI-PG-P03-00	Gestión de Auditorías Internas de Calidad
CGPI-PG-P04-00	Gestión de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
<b>PROCESOS SUSTANTIVOS</b>	
ADHN-PG-10	Admisibilidad
ADHN-PG-P14-00	Gestión de Producto No Conforme
ADHN-PG-P15-01	Reconsideración a las Providencias de Inadmisibilidad
<b>PROCESOS ADJETIVOS</b>	
CGPI-DNSE-P01-00	Seguimiento del Cumplimiento del POA
CGAF-DNTH-P02-00	Capacitación del Recurso Humano
CGAF-DNTH-P04-00	Evaluación del Desempeño
CGAF-DNTH-P05-00	Planificación de Talento Humano
CGAF-DNTH-P06-01	Reclutamiento y Selección de Personal / Reclutamiento del Personal *
CGAF-DNTH-P06-02	Reclutamiento y Selección de Personal /Concurso de Mérito y Oposición*
CGAF-DNTH-P06-03	Reclutamiento y Selección de Personal /Uso de Banco de Elegibles*
CGAF-DNTH-P06-04	Reclutamiento y Selección de Personal / Gestión de Contratación del Personal por Contrato*
CGAF-DNSG-P04-00	Registro, Control y Custodia de la Documentación
CGAF-DNTIC-P01-00	Soporte Técnico
CGAF-DNTIC-P02-00	Desarrollo de Software y Aplicaciones
CGAF-DNTIC-P03-00	Acceso y Uso de Internet
CGAF-DNFI-P11-00	Formulación de Proforma Presupuestaria
CGAF-DNFI-P12-00	Reformas Presupuestarias
CGAF-DNFI-P14-00	Reprogramación a la Programación Financiera Aprobada por el Ministerio de Finanzas
CGAF-DNFI-P18-00	Pago a Proveedores
CGAF-DNA-P04-00	Mantenimiento de Bienes
CGAF-DNA-P09-00	Gestión de Servicios Básicos, Arriendo, Alícuotas, Parqueaderos y Casilleros Judiciales a Nivel Nacional
CGAF-DNA-P11-01	Compras Públicas / Planificación de la Contratación *
CGAJ-P02-01	Contratación Pública / Inicio de la Contratación y Validación de Pliegos *
DNCS-P01-01	Comunicación Externa y Relaciones Públicas / Rueda de Prensa *
DNCS-P01-02	Comunicación Externa y Relaciones Públicas / Cobertura Institucional *
DNCS-P01-03	Comunicación Externa y Relaciones Públicas / Entrevista Autoridades *
DNCS-P03-00	Producción de Productos Comunicacionales

NOTA: (\*): Incluye proceso y subproceso

4.1.2.- Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad




Elaborado por: Dirección Nacional de Gestión de Procesos

El mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad, grafica los tres grupos de procesos de la organización, así, están los procesos gobernantes conformado por aquellos procesos relacionados con la gestión estratégica institucional para el establecimiento de líneas de trabajo, planificación estratégica y operativa, emisión de directrices organizativas, resoluciones y disposiciones administrativas.

En segundo lugar, están los procesos sustantivos, llamados también misionales. Para la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se considera el proceso de *Admisibilidad* que forma parte de la Gestión de Derechos Humanos y de la Naturaleza y de la Gestión de Usuarios y Consumidores. El proceso de *Admisibilidad* tiene por objeto analizar el contenido y circunstancias que se presentan en la petición formulada por la ciudadanía, para determinar la admisibilidad o inadmisibilidad del caso sobre la base de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

Finalmente, se encuentran los procesos adjetivos: apoyo y asesoría; los procesos de apoyo conformados por los procesos de las unidades administrativa, financiera, de talento humano, secretaría general y tecnología de la información y comunicaciones; y, los procesos de asesoría conformados por los procesos de las unidades de seguimiento y evaluación, asesoría jurídica y comunicación social.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 11 de 22	

Las interacciones de los procesos se las detallan en el *Manual de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo - CGPI-DNGP-M01*.

#### 4.2.- Requisitos de la documentación

##### 4.2.1.- Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo está compuesta por:

- a. Manual de la Calidad, Política y Objetivos de la Calidad
- b. Procesos y Procedimientos documentados
- c. Normativa vigente aplicable
- d. Registros o formularios

##### 4.2.2.- Manual de la Calidad

La Defensoría del Pueblo ha desarrollado el *Manual de la Calidad- CGPI-DNGP-M02* que incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los procesos y procedimientos documentados con su respectiva referencia, y una descripción de la interacción de todos sus procesos.

##### 4.2.3.- Control de los Documentos


El control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se establece en el proceso documentado *Gestión de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad- CGPI-PG-P04-00* y se apoyan en la aplicación de la *Guía Metodológica de Gestión de Procesos - CGPI-DNGP-M03*, en donde se define los controles necesarios para los documentos, asegurándose que:

- Se identifique los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles.
- Los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Controlar las versiones obsoletas de documentos.

##### 4.2.4.- Control de los Registros

El control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad se establece en el proceso documentado *Gestión de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad CGPI-PG-P04-00* y se apoyan en la aplicación de la *Guía Metodológica de Gestión de Procesos - CGPI-DNGP-M03*, en donde se define los controles necesarios para los registros, asegurándose que:

- Se identifique los cambios y el estado de revisión actual de los registros.
- Las versiones pertinentes de los registros aplicables se encuentren disponibles.
- Los registros permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Controlar las versiones obsoletas de los registros.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 12 de 22	

## 5. Responsabilidad de la Dirección<sup>4</sup>

### 5.1.- Compromiso de la Dirección

El Defensor del Pueblo asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante:

- La comunicación al personal de la importancia de cumplir con los requisitos de los/as usuarios/as, los normativos y los reglamentarios aplicables.
- El establecimiento de la política y objetivos de la calidad.
- La realización periódica de revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La entrega del talento humano necesario para cumplir con los compromisos, política y objetivos de la calidad.
- El aseguramiento de recursos para el cumplimiento de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad sentados en el Plan Operativo Anual y Plan Anual de Contratación.

### 5.2.- Enfoque al Usuario/a

El Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo aseguran que los requisitos de los/as usuarios/as, especificados en la Resolución N°058-DPE-CGAJ-2015<sup>5</sup>, capítulos 1, 2 y 3, se determinen y se cumplan con el objetivo de aumentar la satisfacción de los mismos, a través del cumplimiento de las instrucciones establecidas en el *Manual de Calidad - CGPI-DNGP-M02*.

### 5.3.- Política de la Calidad

El Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo, definieron la Política de la Calidad que es difundida a todo el personal y ciudadanía, en los siguientes términos:

*"La Defensoría del Pueblo tutela, educa e informa sobre los derechos humanos y de la naturaleza e incide en política pública y normativa, con cercanía, solidaridad, oportunidad, profesionalismo, independencia y mejora continua de sus procesos; a fin de empoderar a las y los habitantes del Ecuador y a las y los ecuatorianos en el exterior sobre sus derechos y lograr que la institucionalidad adecúe su acción pública para el pleno ejercicio de ellos."*


### 5.4.- Planificación

#### 5.4.1.- Objetivos de la Calidad

Los objetivos de la calidad son determinados por las autoridades de la Defensoría del Pueblo y su cumplimiento es revisado periódicamente por parte del Defensor del Pueblo. Se establecen tres objetivos de la calidad:

<sup>4</sup> Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización, ISO 9000:2005.

<sup>5</sup> Mediante Resolución N° 058-Defensoría del Pueblo-CGAJ-2015, el Defensor del Pueblo, resuelve "Expedir las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador", en el Capítulo I, De los casos admisibles, Art. 2. De la admisibilidad; se establece específicamente los requisitos para que los casos de los/as usuarios/as sean admitidos a la Defensoría del Pueblo.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
Página 13 de 22			

1. Implementar sistemas de medición del nivel de satisfacción de usuarias y usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo. Responsable: Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.
2. Fortalecer las competencias del personal de la Defensoría del Pueblo. Responsable: Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.
3. Optimizar el tiempo de atención a la y el usuario en los procesos Defensoriales. Responsable: Direcciones Nacionales de la Dirección General Tutelar, Coordinación General Defensorial Zonal 9 y Delegación Provincial Pichincha.

#### 5.4.2- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Defensor del Pueblo, mediante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y las herramientas de planificación, se asegura el cumplimiento tanto de los objetivos como los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementen cambios en éste.

Las herramientas de planificación del Sistema de la Calidad de la Defensoría del Pueblo son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos
- Los procesos y procedimientos documentados.
- Los objetivos de calidad.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que se deban realizar en el Sistema de Gestión de la Calidad se analizan en la planificación estratégica y operativa y se apoyan en los procesos: *Elaboración del POA- CGPI-DNPI- P02-00, Modificaciones Técnicas y Presupuestarias al POA- PI-1-P4 y Elaboración del Plan Estratégico- PI-1-P5.*

Cada unidad operativa de la Defensoría del Pueblo presenta un plan operativo anual en el que se establecen sus macro actividades, actividades y presupuesto; este plan es analizado, priorizado y aprobado por la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa a inicios de cada año fiscal.

#### 5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación

##### 5.5.1.- Responsabilidad y autoridad

El Defensor del Pueblo ha definido las responsabilidades, las autoridades y las relaciones a nivel nacional, entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad. Todo ello se ha recogido en el *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo* y la definición de responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

##### 5.5.2.- Representante de la Dirección

El Defensor del Pueblo designa a una persona de la Dirección como su Representante al Sistema de Gestión de la Calidad, para que ejerza y ejecute, de conformidad con la Constitución de la República,



la Ley y más normativa aplicable, las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001:2008:

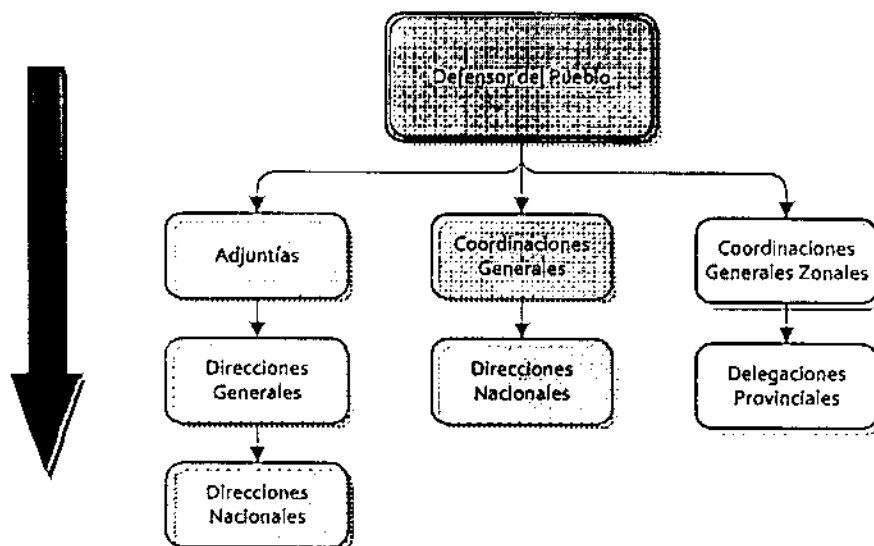
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el proceso sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario/a en todos los niveles de la organización.

Designa, además, al Director/a Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador/a de Calidad, para que ejerza y ejecute las siguientes atribuciones:


- Asistir a la gestión del representante del Defensor del Pueblo en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Apoyar y supervisar, la elaboración, revisión y validación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, su implementación y actualización.
- Ejecutar a nivel general la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001:2008.
- Apoyar la formulación, implementación, análisis y sistematización de los indicadores de gestión.
- Analizar y sistematizar la información de la satisfacción de los/as usuarios/as.
- Convocar, coordinar y mantener seguimiento de las instancias de revisión, evaluación y control.
- Participar en la identificación e implementación del plan y oportunidades de mejora.

### 5.5.3.- Comunicación interna

El Defensor del Pueblo tiene como vía de comunicación principal la línea jerárquica de mando en el sentido vertical:



Elaborado por: Dirección Nacional de Gestión de Procesos

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	CGPI-DNGP-M02
		<b>Emisión</b>	13/07/2015
		<b>Revisión:</b>	25/07/2016
		<b>Versión:</b>	2
		Página 15 de 22	

Esta comunicación se realiza por la vía verbal y por escrito, utilizando todos los medios de comunicación disponibles en la Defensoría: página *web*, correo electrónico institucional, memorandos, banners, boletines comunicacionales, carteleras y otros.

Otro sistema de comunicación son las reuniones de gabinete y gabinete ampliado en los cuales participan las autoridades de la Defensoría del Pueblo.

### 5.6.- Revisión por la Dirección

El Defensor del Pueblo revisa al menos una vez al año el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar que se mantiene de manera constante su ejecución y adecuación. Los resultados de las revisiones por la dirección se encuentran respaldados en el *Acta de Reunión – Revisión de la Dirección – CGPI-SGC-F001*.

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- b. Política y objetivos de la calidad
- c. Manual de la calidad
- d. Los resultados de la auditoría de la calidad
- e. La retroalimentación de los/as usuarios/as
- f. El desempeño de los procesos
- g. Estado de las acciones correctivas y preventivas / de mejora
- h. Los Informes de Seguimiento al Cumplimiento del Plan Operativo Anual y Metas
- i. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección realizadas previamente.
- j. Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- k. Recomendaciones para la mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:


- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,
- b. La mejora del servicio prestado en relación con los requisitos de los/as usuarios/as, y
- c. Las necesidades de recursos.

## 6. Gestión de Recursos

### 6.1.- Provisión de recursos

La Defensoría del Pueblo identifica y proporciona los recursos necesarios, en base al techo presupuestario asignado, para implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los/as usuarios/as mediante la planificación de actividades y asignación de presupuesto previstos para la realización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, su política y objetivos.

En el plan operativo anual de la Dirección Nacional de Gestión de Procesos se programan las actividades y recursos económicos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que una vez aprobados son gestionados en forma coordinada con la Dirección Nacional Financiera, para esto dichas Direcciones se apoyan en los procesos: *Formulación de proforma presupuestaria-*

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 16 de 22	

CGAF-DNFI-P11-00, Reformas presupuestarias- CGAF-DNFI-P12-00, Reprogramación a la programación financiera aprobada por el Ministerio de Finanzas- CGAF-DNFI-P14-00; y, Pago a proveedores - CGAF-DNFI-P18-00.

## 6.2.- Talento Humano

### 6.2.1.- Generalidades

La Defensoría del Pueblo se compromete a que el personal que realiza funciones que afectan a la calidad de las actividades del proceso de *Admisibilidad*, cuente con las competencias y habilidades necesarias para realizar este trabajo. Para esto, la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano cuenta con los procesos: *Planificación de Talento Humano- CGAF-DNTH-P05-00*, *Reclutamiento y Selección de Personal- CGAF-DNTH-P06*, *Capacitación del Recurso Humano- CGAF-DNTH-P02-00* y *Evaluación del Desempeño- CGAF-DNTH-P04-00*.

### 6.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia

La Defensoría del Pueblo, mediante la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y los procesos: *Planificación de Talento Humano- CGAF-DNTH-P05-00*, *Capacitación del Recurso Humano- CGAF-DNTH-P02-00*, *Reclutamiento y Selección de Personal- CGAF-DNTH-P06* y *Evaluación del Desempeño- CGAF-DNTH-P04-00*, realiza lo siguiente:


- Establece las competencias necesarias para el personal que realiza el proceso de *Admisibilidad* en la Defensoría del Pueblo.
- Proporciona formación o toma las acciones necesarias para satisfacer las necesidades de capacitación identificadas.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye a los logros de los objetivos de Defensoría del Pueblo.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

## 6.3.- Infraestructura

La Defensoría del Pueblo gestiona todo lo relacionado con infraestructura a través de los procesos de las siguientes unidades operativas: Dirección Nacional Administrativa, mediante los procesos: *Gestión de servicios básicos, arriendo, parqueaderos y casilleros judiciales a nivel nacional- CGAF-DNA-P09-00*, *Mantenimiento de Bienes CGAF-DNA-P04-00* y *Planificación de la Contratación- CGAF-DNA-P11-01*; y, Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante los procesos: *Soporte Técnico -CGAF-DNTIC-P01-00*, *Desarrollo de Software y Aplicaciones- CGAF-DNTIC-P02-00* y, *Acceso y uso de internet- CGAF-DNTIC-P03-00*.

## 6.4.- Ambiente de trabajo

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del proceso de *Admisibilidad* y de toda la organización son diagnosticadas y tratadas por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, a través de encuestas de clima y satisfacción laboral, de cuyos resultados se toman las acciones pertinentes.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 17 de 22	

## 7. Prestación del servicio

### 7.1.- Planificación de la Prestación del Servicio

La Defensoría del Pueblo planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de los servicios que ofrece a la ciudadanía. Todas las tareas relacionadas con la planificación del servicio, son realizadas conforme los requisitos de los procesos que forman parte del presente Sistema de Gestión de la Calidad mediante la disposición de actividades y recursos determinados en los planes operativos anuales (POA) de las unidades que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se determina:

- La política y objetivos de la calidad y los requisitos del servicio.
- La necesidad de establecer procesos, actividades y proporcionar recursos específicos para los servicios prestados.
- Las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento específico para el servicio.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio resultante cumplen con los requisitos.

### 7.2.- Procesos relacionados con los/as usuarios/as

#### 7.2.1.- Identificación de los requisitos relacionados con la admisibilidad de casos

El Defensor del Pueblo establece los requisitos para la admisibilidad de casos que son competencia de la Defensoría del Pueblo<sup>6</sup>.

La Defensoría del Pueblo dispone del proceso de *Admisibilidad – ADHN-PG-10* en el que se genera el *Formulario de Petición- ADHN-PG-10-F001*. Este formulario recoge e identifica los requerimientos individuales de cada usuario/a que se acerca a la Defensoría del Pueblo.

En este formulario se recoge además información adicional que la Defensoría del Pueblo requiera para analizar si el caso presentado por el/la usuario/a es de competencia o no de la Defensoría del Pueblo.

#### 7.2.2.- Revisión de los requisitos relacionados con la admisibilidad de casos

El Formulario de Petición - *ADHN-PG-10-F001* es revisado por el/la servidor/a de Admisibilidad a fin de determinar si la petición realizada por el/la usuario/a es competencia o no de la Defensoría del Pueblo. Una vez que se determina que el caso es admisible, se elabora la *Providencia de Admisibilidad ADHN-PG-10-F002*.

La emisión de la providencia de admisibilidad, la aprobación y posterior notificación de la misma al usuario/a establece el inicio del trámite; es decir, en este momento se garantiza que la Defensoría del Pueblo tiene capacidad para cumplir con los requisitos de el/la usuario/a.

<sup>6</sup>Mediante Resolución N° 058-Defensoría del Pueblo-CGAJ-2015, el Defensor del Pueblo, resuelve “Expedir las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador”, en el Capítulo I, De los casos admisibles, Art. 2. De la admisibilidad; se establece específicamente los requisitos para que los casos de los/as usuarios/as sean admitidos a la Defensoría del Pueblo.

### 7.2.3.- Comunicación con el/la usuario/a

La Defensoría del Pueblo, por medio de la Dirección Nacional de Comunicación Social, mantiene abiertos varios canales de comunicación con los/as usuarios/as y la comunidad; así se utiliza la página web institucional, boletines de prensa emitidos, eventos públicos, campañas publicitarias de difusión por medios públicos y privados, radio, prensa escrita, TV., y otros.

Todas estas actividades están reguladas con los procesos de *Comunicación Externa y Relaciones Públicas- DNCS-P01* y *Producción de Productos Comunicacionales- DNCS-P03-00*.

Adicionalmente, si un servidor/a de la Defensoría del Pueblo requiere contactarse con el usuario a fin de obtener mayor información sobre el caso en cuestión, ampliar la explicación o verificar la información proporcionada, éste se comunica con el/la usuario/a a través de los datos de contactos facilitados y registrados en el sistema SIGED.

### 7.3.- Diseño y Desarrollo

La Defensoría del Pueblo excluye el apartado 7.3 correspondiente a *Diseño y Desarrollo* debido a que los servicios que proporciona a la ciudadanía siguen un proceso establecido en la ley y norma aplicable y es repetitivo. Es necesario cumplir la norma y con ello se cumple con el procedimiento adecuado.

### 7.4.- Compras


#### 7.4.1 Proceso de compras.

La Defensoría del Pueblo realiza sus adquisiciones de manera controlada, mediante la coordinación de los procesos entre la Dirección Nacional Administrativa y la Coordinación General de Asesoría Jurídica; y, los procesos y procedimientos documentados: *Planificación de la Contratación – CGAF-DNA-P11-01* e *Inicio de la Contratación y Validación de Pliegos- CGAJ-P02-01*.

Para todas las compras, la Defensoría del Pueblo se sujeta a la *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública* y su Reglamento, así como a las normas, procedimientos, manuales y herramientas informáticas emitidas por el Servicio Nacional de Contratación Pública, SÉRCOP.

En los procesos y procedimientos de contratación, se establecen las especificaciones técnicas de los bienes y servicios a contratar y los/as responsables de asegurar que los proveedores cumplan con los requisitos técnicos establecidos por la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo sigue lo establecido en la *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública* y su Reglamento para la calificación y evaluación de proveedores, pudiendo incluso llegar a terminar unilateralmente un contrato, si un proveedor no cumple con la calidad y plazos establecidos. Para los procesos de contratación por Ínfima Cuantía se excluye la evaluación de proveedores puesto que se verifica únicamente la mejor oferta.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
Página 19 de 22			

## 7.5.- Prestación del servicio

### 7.5.1.- Control de la prestación del servicio de admisibilidad

En la Defensoría del Pueblo, los/as servidores/as que realizan el proceso de *Admisibilidad* y con el fin de prestar el servicio de admisibilidad de manera controlada, cuentan con el entrenamiento adecuado y con la información legal aplicable a su disposición.

Para lo cual, se cuenta con la *Resolución N°058-DPE-CGAJ-2015*, cuyos capítulos 1, 2 y 3, establecen los requisitos a tener en cuenta cuando un usuario/a desea ingresar un caso en la Defensoría del Pueblo.

### 7.5.2.- Validación del proceso de prestación del servicio de admisibilidad

Los casos admitidos por la Defensoría del Pueblo son validados por el/la Delegado/a Provincial, el/la Coordinador/a Zonal o el/la Director/a Nacional que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad previo a la emisión de la *Providencia de Admisibilidad ADHN-PG-10-F002*.

Si una vez realizado el análisis de competencia correspondiente se determina que la petición realizada por el usuario/a no es de competencia de la Defensoría del Pueblo, se realiza una *Providencia de Inadmisibilidad- ADHN-PG-10-F003* en la cual se detalla el sustento jurídico y constitucional por los cuales la petición no puede ser atendida en la Defensoría del Pueblo.<sup>7</sup>

Los casos inadmitidos tienen un proceso posterior de revisión, para esto se aplican los procesos: *Gestión de Producto No Conforme - ADHN-PG-P14-00* y *Reconsideración a las Providencias de Inadmisibilidad- ADHN-PG-P15-01*.


### 7.5.3.- Identificación y trazabilidad<sup>8</sup>.

Todo expediente generado en el procesos de admisibilidad sigue el proceso de *Registro, Control y Custodia de la Documentación- CGAF-DNSG-P04-00*, el cual indica que para el proceso de *Admisibilidad* se debe iniciar con la apertura de un expediente que deberá estar consignado en folder de cartulina, con su carátula estandarizada y con la identificación del caso en el campo *Trámite Defensorial N°*.

Se ingresa el caso en el sistema informático *SIGED* en el cual queda registrado de manera única e irrepetible a fin de permitir realizar su ubicación desde el inicio hasta el fin y en cualquier etapa.

<sup>7</sup> Mediante Resolución N° 058-Defensoría del Pueblo-CGAJ-2015, el Defensor del Pueblo, resuelve “Expedir las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador”, en el Capítulo I, De los casos admisibles, Art. 2. De la admisibilidad; se establece específicamente los requisitos para que los casos de los/as usuarios/as sean admitidos a la Defensoría del Pueblo.

<sup>8</sup> Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración, ISO 9000:2005.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 20 de 22	

#### 7.5.4.- Propiedad y preservación de la información del usuario/a

Toda información que recibe la Defensoría del Pueblo por parte de los/as usuarios/as es considerada información confidencial, por lo que no puede ser difundida ni entregada a terceras personas sino solo por pedido escrito realizado por una autoridad competente.

El expediente del caso y la información personal siguen las disposiciones establecidas en el *Manual de Gestión Documental y Archivo* y en el proceso de *Registro, Control y Custodia de la Documentación- CGAF-DNSG-P04-00*.

#### 7.6.- Control de los equipos de seguimiento y medición

La Defensoría del Pueblo excluye el apartado 7.6, referente a *Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición*, debido a que para la prestación de sus servicios no requiere de ningún equipo, máquina o dispositivo que afecte la conformidad con los requisitos de los/as usuarios/as.

### 8. Medición, análisis y mejora

#### 8.1.- Generalidades

La Defensoría del Pueblo planifica e implementa los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la correcta prestación de los servicios y asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 8.2.- Seguimiento y Medición

##### 8.2.1.- Satisfacción del usuario/a


La Defensoría del Pueblo ha establecido entre sus objetivos de calidad *"Implementar sistemas de medición del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo"*; en este sentido, la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano realiza encuestas periódicas de satisfacción dirigidas a los/as usuarios/as, de cuyos resultados se toman acciones para mejorar los servicios.

##### 8.2.2 Auditoría interna.

La Defensoría del Pueblo ha establecido el proceso de *Gestión de Auditorías Internas de Calidad- CGPI-PG-P03-00*, mismo que especifica la metodología seguida para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos internos tanto del usuario/a como de la normativa ISO 9001:2008, es decir, que se encuentra correctamente implementado y que se mantiene de manera eficaz.

##### 8.2.3.- Seguimiento y medición de procesos

La Defensoría del Pueblo verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante los procesos: *Levantamiento y Rediseño de Procesos- CGPI-DNGP-P01-00*, *Evaluación de Procesos- CGPI-DNGP-P02-00* y *Mejoramiento de Procesos- CGPI-DNGP-P03-00*.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 21 de 22	

Además los avances quedan registrados en la herramienta *Gobierno por Resultados GPR* y apoyados en la aplicación de la *Guía metodológica de gestión de procesos- CGPI-DNGP-M03*.

#### 8.2.4.- Seguimiento y medición del servicio

La Defensoría del Pueblo realiza mediciones y seguimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio del alcance del sistema, por medio del proceso de *Admisibilidad- ADHN-PG-10* en el cual se establecen todos los parámetros, puntos de control e indicadores de desempeño del proceso.

El/la Director/a Nacional, Director/a General, el/la Delegado Provincial o el/la Coordinador/a Zonal que se encuentren en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son los responsable de autorizar la liberación del servicio mediante el registro de *Providencia de Admisibilidad- ADHN-PG-10-F002*.

#### 8.3.- Control de producto no conforme

La Defensoría del Pueblo ha establecido los procesos: *Gestión de Producto No Conforme - ADHN-PG-P14-00* y *Reconsideración a las Providencias de Inadmisibilidad- ADHN-PG-P15-01* mediante los cuales se gestiona el producto no conforme e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. En la Defensoría del Pueblo se define como producto no conforme (PNC) a los casos "inadmitidos" que una vez revisados se determina que "debían ser admitidos".

En el proceso *Acciones Correctivas y Preventivas/de Mejora - CGPI-PG-P02-00* se especifican los mecanismos de análisis y reparaciones que se dan a los/as usuarios/as si se presentaren inconformidades.

#### 8.4.- Análisis de datos

La Defensoría del Pueblo realiza el proceso *Seguimiento del Cumplimiento del POA- CGPI-DNSE-P01-00*. Para evaluar los resultados de la ejecución de la planificación estratégica, operativa y metas de gestión, los resultados son reportados al Defensor del Pueblo y se toman decisiones con el fin de ajustar las brechas detectadas.


El Defensor del Pueblo recibe periódicamente el Informe de ejecución, monitoreo y evaluación de los planes operativos institucionales, el cual es revisado en las reuniones de gabinete y gabinete ampliado, de manera conjunta con los/as responsables de los procesos analiza los resultados y dispone los correctivos, de ser pertinente.

#### 8.5.- Mejora

##### 8.5.1.- Mejora continua

La Defensoría del Pueblo mejora continuamente la efectividad de su gestión por medio de la realización de auditorías internas y externas, del análisis de las acciones correctivas y preventivas /de mejora tomadas, los análisis de datos y los resultados de la revisión por la dirección. Así, se



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	CGPI-DNGP-M02
		Emisión:	13/07/2015
		Revisión:	25/07/2016
		Versión:	2
		Página 22 de 22	

determinan principalmente las propuestas de mejora a ser implementadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 8.5.2.- Acciones correctivas y preventivas /de mejora

La Defensoría del Pueblo mediante los procesos: *Tratamiento de No Conformidades- CGPI-PG-P01-00* y *Acciones Correctivas y Preventivas / de Mejora CGPI-PG-P02-00*, gestiona las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad; el análisis y plan de acción se registran en el formato *TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME, NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA/DE MEJORA-CGPI-PG-P01-00-F001*.