Defensoría del Pueblo

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.

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.

Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Objetivos y Estrategias

1. Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
   - 1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección
   - 1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos
   - 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso
   - 1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio
   - 1.5 Definir criterios para la profesionalización del personal.
   - 1.6 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.
2. Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
   - 2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados
   - 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso
   - 2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.
   - 2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.
   - 2.5 Implementar directrices de seguimiento a sentencias
   - 2.6 Fortalecimiento de las Delegaciones Provinciales
   - 2.7 Fortalecer la coordinación y seguimiento a las delegaciones de la DPE en el exterior
3. Incrementar la efectividad del mecanismo de reducción de las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanos y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional
   - 3.1 Implementar el Programa Nacional de visitas a los centros de privación de libertad que permita el diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento
   - 3.2 Desarrollar una metodología con criterios objetivos que permitan un adecuado diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento del funcionamiento de todos los centros de privación de libertad a nivel nacional.
   - 3.3 Implementar estándares mininos de comparación, evaluación y seguimiento que deban cumplir y respetar los centros de privación de libertad

Delegación Provincial Pichincha

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.	31/12/2015	Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación 2.- Mejoramiento de los sistemas de informáticos existentes. 3..- Adquisición de programa y equipos para facilitar turnos.
1.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos
1.2	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.	31/12/2015	Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación 2.- Mejoramiento de los sistemas de informáticos existentes. 3..- Adquisición de programa y equipos para facilitar turnos.
1.3	1. Incrementar la calidad en las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección de personal y capacitación en forma permanente; 2.- Creación de manual de procedimientos y flujogramas de atención; 3.- Coordinación con la Dirección Nacional de Protección en la tramitación de casos especiales; 4.- Utilización eficiente de TIC; 5.- Aplicación de instrumentos internacionales y jurisprudencia de CIDH y Corte Internacional Penal en las resoluciones. 6.- mejoramiento de la infraestructura de las oficinas con el fin de que estas tengan funcionalidad y accesibilidad para los usuarios.	31/12/2015	1.- Seleccionar personal con perfil en derechos humanos y derecho constitucional. Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación. 2.- Solicitar a la DINAPROT que elabore manuales de procedimientos y flujogramas de atención al público a través de talleres nacionales con la participación de servidores de la institución y asesoramiento de juristas especializados en derecho constitucional y derechos humanos.3.- Solicitar asesoramiento y directrices en el trámite de casos especiales 4.- Capacitación a los servidores de la institución en el manejo de sofware y hardwarede la institución . 5.- Implementar una biblioteca virtual implementar redes y mejoramiento de sistemas existentes El Defensor por ejemplo. 6.- Solicitar la adquisición de bienes inmuebles ubicados en lugares estratégicos, de fácil acceso para los usuarios
1.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
	organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.		
1.3	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.	31/12/2015	Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación 2.- Mejoramiento de los sistemas de informáticos existentes. 3..- Adquisición de programa y equipos para facilitar turnos.
1.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos
1.4	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.	31/12/2015	Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación 2.- Mejoramiento de los sistemas de informáticos existentes. 3..- Adquisición de programa y equipos para facilitar turnos.
2.1	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos
2.1	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.	31/12/2015	Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación 2.- Mejoramiento de los sistemas de informáticos existentes. 3..- Adquisición de programa y equipos para facilitar turnos.
2.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos
2.2	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias	31/12/2015	Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
	MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.		constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación 2.- Mejoramiento de los sistemas de informáticos existentes. 3..- Adquisición de programa y equipos para facilitar turnos.
2.3	1. Incrementar la calidad en las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección de personal y capacitación en forma permanente; 2.- Creación de manual de procedimientos y flujogramas de atención; 3.- Coordinación con la Dirección Nacional de Protección en la tramitación de casos especiales; 4.- Utilización eficiente de TIC; 5.- Aplicación de instrumentos internacionales y jurisprudencia de CIDH y Corte Internacional Penal en las resoluciones. 6.- mejoramiento de la infraestructura de las oficinas con el fin de que estas tengan funcionalidad y accesibilidad para los usuarios.	31/12/2015	1.- Seleccionar personal con perfil en derechos humanos y derecho constitucional. Capacitar a los funcionarios en atención al público, relaciones humanas, derechos humanos, derecho constitucional, derecho penal, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediación y negociación, oratoria, litigación, redacción, manejo de archivo y computación. 2.- Solicitar a la DINAPROT que elabore manuales de procedimientos y flujogramas de atención al público a través de talleres nacionales con la participación de servidores de la institución y asesoramiento de juristas especializados en derecho constitucional y derechos humanos.3.- Solicitar asesoramiento y directrices en el trámite de casos especiales 4.- Capacitación a los servidores de la institución en el manejo de sofware y hardwarede la institución . 5.- Implementar una biblioteca virtual implementar redes y mejoramiento de sistemas existentes El Defensor por ejemplo. 6.- Solicitar la adquisición de bienes inmuebles ubicados en lugares estratégicos, de fácil acceso para los usuarios
2.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos
2.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	31/12/2015	Acciones: 1.- Procesos de selección de personal exigentes.- 2.- La carga laboral amerita más personal especializado. 3..- Los procesos se podrán homologar con la emisión de reglamentos que indiquen como realizar los mismos.4.- Adquisición de hardware modernos, contratación de internet más rápido, desarrollo de software que ayuden a simplificar procesos
15 elementos en total			

Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza**

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad en las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección de personal y capacitación en forma permanente; 2.- Creación de manual de procedimientos y flujogramas de atención; 3.- Coordinación con la Dirección Nacional de Protección en la tramitación de casos especiales; 4.- Utilización eficiente de TIC; 5.- Aplicación de instrumentos internacionales y jurisprudencia de CIDH y Corte Internacional Penal en las resoluciones. 6.- mejoramiento de la infraestructura de las oficinas con el fin de que estas tengan funcionalidad y accesibilidad para los usuarios.	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.	1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.2 Desarrollar una metodología	2 Incrementar la tutela de los derechos

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.	1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos,

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	Pueblo frente a cada caso	institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad en las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección de personal y capacitación en forma permanente; 2.- Creación de manual de procedimientos y flujogramas de atención; 3.- Coordinación con la Dirección Nacional de Protección en la tramitación de casos especiales; 4.- Utilización eficiente de TIC; 5.- Aplicación de instrumentos internacionales y jurisprudencia de CIDH y Corte Internacional Penal en las resoluciones. 6.- mejoramiento de la infraestructura de las oficinas con el fin de que estas tengan funcionalidad y accesibilidad para los usuarios.			
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.			
3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la calidad en las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección de personal y capacitación en forma permanente; 2.- Creación de manual de procedimientos y flujogramas de atención; 3.- Coordinación con la Dirección Nacional de Protección en la tramitación de casos especiales; 4.- Utilización eficiente de TIC; 5.- Aplicación de instrumentos internacionales y jurisprudencia de CIDH y Corte Internacional Penal en las resoluciones. 6.- mejoramiento de la infraestructura de las oficinas con el fin de que estas tengan funcionalidad y accesibilidad para los usuarios.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.1 Porcentaje de resoluciones ratificadas sin observaciones por la Dirección Nacional de Protección	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.1 Porcentaje de consultas despachadas	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

Cobertura de Atribuciones

Atribución	Objetivo Operativo
Patrocinio de acciones de garantías jurisdiccionales	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.
Vigilancia del debido proceso	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.
seguimiento al cumplimiento de sentencias	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.
Gestiones oficiosas	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.
Investigaciones defensoriales (prestación de servicios públicos, posibles vulneraciones derechios humanos y la naturaleza)	1. Incrementar la calidad en las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección de personal y capacitación en forma permanente; 2.- Creación de manual de procedimientos y flujogramas de atención; 3.- Coordinación con la Dirección Nacional de Protección en la tramitación de casos especiales; 4.- Utilización eficiente de TIC; 5.- Aplicación de instrumentos internacionales y jurisprudencia de CIDH y Corte Internacional Penal en las resoluciones. 6.- mejoramiento de la infraestructura de las oficinas con el fin de que estas tengan funcionalidad y accesibilidad para los usuarios. 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.
Absolución de consultas	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorias MEDIANTE 1.-obtención de base de datos de referencia para remitir a los ciudadanos; 2.- implementación de procesos de selección y capacitación de personal; 3.-capacitación de personal en servicio al usuario actitud y aptitud; 4.- fusionar admisibilidad y secretaría de la Delegación; 5.- vinculación con la comunidad.
Tramitar de forma sumaria quejas de consumidores	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementación de procesos de selección y capacitación continua de personal; 2.- Incremento de personal con perfiles determinados ; 3.- implementación de procesos homologados; 4.- fortalecimiento tecnológico; 5.- alianzas estratégicas con organismos de control; 6.- utilización de derecho comparado.