

# ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Resolución de la Defensoría del Pueblo 187  
Registro Oficial Edición Especial 369 de 26-nov.-2012  
Ultima modificación: 25-sep.-2017  
Estado: Reformado

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR

Considerando:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República 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, el artículo 204 de la Constitución de la República determina que: La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa;

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República prescribe que: 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;

Que, el artículo 215 de la Constitución de la República dispone que: La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República establece que: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que, el artículo 1 de la Ley de la Defensoría del Pueblo establece: Que es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República;

Que, de conformidad con el artículo 8 literales b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo es la máxima autoridad y dentro de sus Deberes y Atribuciones se establece que debe organizar la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional y además debe elaborar y aprobar los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la Institución;

Que, con Oficio No. MINFIN-DM-2012-0588, de fecha 02 de Octubre de 2012, el Ministerio de Finanzas, de conformidad con las competencias determinadas en el Art. 132 literal c) de la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, en concordancia con lo establecido en el Art. 291, literal b) del Reglamento a la LOSEP, emite el Dictamen Favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo;

Que, con Oficio No. MRL-VSP-2012-0810 de fecha 19 de octubre de 2012 el Ministerio de Relaciones Laborales, de conformidad con el Art. 51 de la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, en concordancia con el Art. 136 del Reglamento a la LOSEP, Disposición General Primera de la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por

Procesos, emite el Dictamen Favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 136 del Reglamento a la Ley de Servicio Público, establece: Los proyectos de estructuras institucionales y posicionales de las instituciones, entidades y organismos de la administración pública central, institucional y dependiente, previo a su promulgación en el Registro Oficial, serán sometidos al dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas si se requiriere reforma presupuestaria; y, al informe favorable por parte del Ministerio de Relaciones Laborales;

Que, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, para la consecución de su misión, objetivos y cumplimiento de sus atribuciones, establecerá la filosofía, direccionamiento estratégico institucional y los órganos administrativos necesarios para la consecución de sus especiales finalidades;

Que, es necesario dotarle a la Defensoría del Pueblo de Ecuador, de una Estructura Organizacional acorde a la naturaleza y especialización de la misión consagrada en su base legal constitutiva, que contemple principios de organización y de gestión institucional eficiente, eficaz y de calidad; y,

En uso de las facultades y atribuciones que le confieren el artículo 8 literales b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Resuelve:

Expedir el ESTATUTO ORGANICO DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR.

#### CAPITULO I: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

**Art. 1.-** Estructura organizacional por procesos.- La estructura organizacional por procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se alinea con su misión consagrada en la Constitución de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Direccionamiento Estratégico Institucional, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Art. 2.-** Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.- Las actividades que se desarrollan en la Institución, constituyen parte de un proceso necesario para generar un producto o servicio demandado por públicos, ciudadanas y ciudadanos.

Los Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, normas, procedimientos, planes estratégicos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión institucional.

Los procesos agregadores de valor o misionales son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios, administran y controlan los productos y servicios destinados a externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.

Los procesos habilitantes, que se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Los procesos desconcentrados, encaminados a generar productos y servicios directamente a ciudadanas y ciudadanos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional.

**Art. 3.-** Puestos directivos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: Defensor/a del Pueblo, Adjuntos/as, Director/a Generales y Director/a Nacionales, Coordinador/a Zonal, Delegado/a Provincial y Delegado/a en el Exterior.

## CAPITULO II: DEL COMITE DE GESTION DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

**Art. 4.-** Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional.- 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 Talento Humano, o quien hiciere sus veces.

**Art. 5.-** Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional.- El Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Instrumentar, controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional, talento humano, remuneraciones y capacitación, en cumplimiento y apoyo a las competencias específicas previstas en las Ley Orgánica del Servicio Público y leyes que regulan la gestión institucional, sus reglamentos y las correspondientes normas conexas;
- b) Establecer mecanismos para que el Desarrollo Institucional se inscriba en la Planificación Estratégica Institucional;
- c) Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Este comité se reunirá ordinariamente cada trimestre y extraordinariamente cuando el Defensor del Pueblo, así lo requiera.

## CAPITULO III: DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

**Art. 6.-** Estructura Organizacional.- La Defensoría del Pueblo de Ecuador, define su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional.

### 1.- 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."

### 2.- 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."

### 3.- Objetivos Estratégicos:

1. Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza.
2. Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública.
3. Reducir las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanas y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional.
4. Incrementar la protección y promoción de los derechos de de servicios públicos domiciliarios y consumidores de bienes.
5. Incrementar el desarrollo del talento humano.
6. Incrementar la eficiencia operacional.
7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

### **Art. 7.-** Estructura básica alineada a la misión:

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla procesos internos y está conformado por:

#### 1. PROCESO GOBERNANTE:

##### 1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:

Defensor del Pueblo de Ecuador

#### 2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

##### 2.1 GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL:

##### 2.1.1 ADJUNTIA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

##### 2.1.1.1 DIRECCION GENERAL DE POLITICA PUBLICA

2.1.1.1.1. Dirección Nacional de Investigación e incidencias de Políticas Públicas.

2.1.1.1.2 Dirección Nacional de Análisis Normativo y Política Pública.

2.1.1.1.3 Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública

##### 2.1.1.2 DIRECCION GENERAL TUTELAR

2.1.1.2.1 Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades.

2.1.1.2.2 Dirección Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente.

2.1.1.2.3 Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir.

2.1.1.2.4 Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención, de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes.

##### 2.1.1.3 DIRECCION GENERAL DE EDUCACION E INVESTIGACION.

2.1.1.3.1 Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia

2.1.1.3.2 Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación

##### 2.1.2 ADJUNTIA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

### 2.1.2.1 DIRECCION GENERAL DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

2.1.2.1.1 Dirección Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado

2.1.2.1.2 Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y otros servicios análogos.

### 2.1.2.2 DIRECCION GENERAL DE CONSUMIDORES DE BIENES Y PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

2.1.2.2.1 Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes

2.1.2.2.2 Dirección Nacional de Reclamos de Consumidores

## 3. PROCESOS HABILITANTES:

### 3.1 DE ASESORIA:

#### 3.1.1 COORDINACION GENERAL DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL

3.1.1.1 Dirección Nacional de Planificación e Inversión

3.1.1.2 Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación

3.1.1.3 Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales

3.1.1.4 Dirección Nacional de Gestión de Procesos

#### 3.1.2 COORDINACION GENERAL DE ASESORIA JURIDICA

- Asesoría Legal
- Contratación Pública
- Patrocinio

#### 3.1.3 DIRECCION NACIONAL DE COMUNICACION SOCIAL

- Contenidos y Monitoreo
- Relaciones Públicas
- Diseño e Imagen Corporativa.

#### 3.1.4 DIRECCION NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA

- Auditoría Interna

### 3.2 DE APOYO:

#### 3.2.1 COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

##### 3.2.1.1 Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

- Administración de la Normatividad de Talento Humano
- Administración del Sistema Integrado del Talento Humano y Remuneraciones
- Bienestar Laboral 3.2.1.2.

##### Dirección Nacional Financiera

- Control Previo
- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería

### 3.2.1.3 Dirección Nacional Administrativa

- Servicios Generales
- Compras Públicas
- Administración de Bienes y Bodega
- Logística y Transporte

### 3.2.1.4. Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Planificación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Administración de Infraestructura, Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico
- Ingeniería de Software
- Seguridad de la Información

### 3.2.1.5 Dirección Nacional de Secretaría General

- Archivo Institucional
- Gestión Documental
- Ventanilla Unica

## 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS

### 4.1 Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales

#### 4.1.1 Delegaciones Provinciales

#### 4.2 Delegaciones en el Exterior.

## CAPITULO IV: DE LAS REPRESENTACIONES GRAFICAS

**Art. 8.-** Se definen las siguientes Representaciones Gráficas para la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

- a. CADENA DE VALOR:
- b. MAPA DE PROCESOS:
- c. ESTRUCTURA ORGANICA:
- d. ESTRUCTURA COORDINACION GENERAL DEFENSORIAL ZONAL:
- e. ESTRUCTURA DELEGACION PROVINCIAL:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial Suplemento 369 de 26 de Noviembre de 2012, página 7.

## CAPITULO IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

**Art. 9.-** Para la descripción de la estructura asumida por la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se definen la misión, atribuciones y responsabilidades; y, los productos y servicios de sus distintos procesos de gestión interna.

## TITULO I: DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

### 1. PROCESO GOBERNANTE

#### 1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Misión:

Dirigir, orientar y ejecutar la política y directrices establecidas en la Constitución y la Ley en el ámbito

de la protección, tutela y promoción de los derechos de los habitantes y de la naturaleza de Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

RESPONSABLE: Defensor/a del Pueblo

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Ejercer la representación legal de la Defensoría del Pueblo;
- b) Determinar las políticas institucionales, que permitan la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;
- c) Dirigir 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;
- d) 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;
- e) Investigar y resolver en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios público;
- f) 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;
- g) Organizar de forma desconcentrada a la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional y en exterior;
- h) Aprobar los reglamentos y normas necesarios para el funcionamiento de la institución;
- i) Aprobar el proyecto del presupuesto anual de la Defensoría del Pueblo;
- j) Patrocinar las garantías constitucionales previstas en la Constitución;
- k) Intervenir como mediador cuando sea pertinente, en conflictos generados por la mala prestación de servicios públicos o privados de interés público;
- l) Aprobar el Plan Estratégico, los Planes Plurianuales y Planes Operativos Anuales;
- m) Intervenir como parte en los conflictos relacionados con la protección de la naturaleza y patrimonio cultural;
- n) Hacer públicas las recomendaciones, observaciones contenidas en los informes temáticos defensoriales y orientar a los y las habitantes del Ecuador y los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior sobre el ejercicio de sus derechos;
- o) Realizar visitas periódicas para comprobar el respeto a los derechos humanos a estaciones de policía; a instalaciones de fuerzas de seguridad del Estado, centros de prisión preventiva, cárceles para procesados, prisiones para reclusos cumpliendo condena, centros para adolescentes infractores, centros de inmigración, zonas de tránsito en aeropuertos internacionales, lugares para solicitantes de asilo, destacamentos policiales y militares; unidades de investigación; e instituciones psiquiátricas y de recuperación públicas o privadas;
- p) Presentar proyectos de ley, en el ámbito de los derechos humanos y de la naturaleza;
- q) Pronunciarse públicamente sobre los casos y situaciones sometidas a su consideración, ejecutando las acciones que sean necesarias para la efectiva restitución o compensación por la violación de derechos humanos y de la naturaleza;
- r) Emitir criterios que constituyan doctrina para la defensa de los derechos humanos y de la naturaleza;
- s) Emitir censura pública en contra de los responsables materiales e intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos y de la naturaleza;
- t) Informar sobre la firma y ratificación de los pactos, convenios y declaraciones internacionales en materia de derechos humanos y de la naturaleza y velar por el efectivo cumplimiento de los mismos;
- u) Representar al país y hacer parte de los eventos e instancias internacionales sobre las materias de su competencia;
- v) Fortalecer relaciones nacionales e internacionales con instituciones y organizaciones no gubernamentales;
- w) Proteger y defender, de oficio o a petición de parte, las violaciones de los habitantes y de la naturaleza de Ecuador; y de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;
- x) Informar anualmente a la Asamblea Nacional sobre la situación de los derechos humanos y de la

naturaleza en el Ecuador y de las labores de la Defensoría del Pueblo de acuerdo a lo establecido en la Constitución y la Ley;

y) Ejercer la representación de titular de la Defensoría del Pueblo en la Función de Transparencia y Control Social; y,

z) Las demás que establezcan la Constitución de la República y leyes conexas.

## TITULO II:

### DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

#### 2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

##### 2.1 GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL:

###### 2.1.1 ADJUNTIA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

###### Misión:

Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito nacional, regional, provincial y en el exterior.

RESPONSABLE: Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza

###### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Subrogar en las funciones de Defensora o Defensor del Pueblo, en caso de ausencia temporal o reemplazarlo mediante encargo en caso de vacancia del cargo hasta que se nombre al titular.
- b) Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar las políticas, normas y procedimientos para el desarrollo operativo de las direcciones responsables de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, regional, provincial y en el exterior.
- c) Aprobar en primera instancia, supervisar y evaluar el cumplimiento de la planificación anual de las áreas de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional, regional, provincial y en el exterior.
- d) Fomentar las relaciones de cooperación interinstitucional e intersectorial mediante el establecimiento de acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza:
- e) Supervisar y evaluar el cumplimiento de los acuerdos resultado de los acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza.
- f) Disponer de oficio la gestión defensorial inmediata, la apertura de procesos investigativos defensoriales o la interposición de garantías constitucionales respecto de hechos en que se presuma la vulneración de los derechos humanos o de la naturaleza.
- g) Conocer y resolver en última y definitiva instancia los recursos de revisión, subidos en grado desde las Delegaciones Provinciales, Direcciones Nacionales dependientes de la Dirección Tutelar de derechos y de ésta misma.
- h) Acudir en representación de la Defensora o Defensor del Pueblo a actos, eventos y otros que la Defensora o Defensor del Pueblo dispongan.
- i) Colaborar en la presentación del informe anual u otros informes a la Asamblea Nacional y a la Función de Transparencia y Control Social.
- j) Emitir pronunciamientos defensoriales en ausencia de la Defensora o Defensor del Pueblo o cuando lo delegare expresamente.



k) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 2.1.1.1 DIRECCION GENERAL DE POLITICA PUBLICA

Misión:

Dirigir las investigaciones como insumos para la incidencia en política pública, revisar que la normativa responda a un enfoque de derechos humanos y de la naturaleza y establecer mecanismos de control vigilancia y promoción de la LOTAIP y el derecho al acceso a la información pública.

RESPONSABLE: Director/a General de Política Pública

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Analizar, observar y sugerir que los procesos y proyectos de normativa cuenten con enfoque de derechos humanos;
- b) Generar insumos para la construcción y revisión de políticas públicas con enfoque de derechos;
- c) Diseñar estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
- d) Supervisar el diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales;
- e) Establecer estrategias para la definición, gestión y control de políticas públicas generales o sectoriales, en los ámbitos local, provincial, y nacional en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
- f) Planificar el cumplimiento de los objetivos y las actividades de las direcciones nacionales bajo su responsabilidad, conforme la estructura orgánica;
- g) Establecer mecanismos y criterios para evaluar el cumplimiento de los objetivos y las actividades de las direcciones nacionales bajo su responsabilidad, conforme la estructura orgánica;
- h) Establecer agendas de coordinación a fin de articular con instituciones públicas y privadas acciones de promoción en derechos humanos y de la naturaleza;
- i) Articular los objetivos y actividades de esta Dirección General con el nivel jerárquico superior para ejercer incidencia en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.
- j) Articular los objetivos y actividades de la Dirección General con las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y las Delegaciones Provinciales en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.
- k) Establecer directrices en los niveles regionales y provinciales para la incidencia en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.
- l) Articular las acciones de incidencia en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza en la Defensoría del Pueblo, generando diálogo entre instancias nacionales, regionales y provinciales;
- m) Elaborar, ejecutar y monitorear los planes, programas y proyectos en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.
- n) Establecer mecanismos de gestión para disponer de la información necesaria de los actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza; y,
- o) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 2.1.1.1.1 DIRECCION NACIONAL DE INVESTIGACION E INCIDENCIA EN POLITICAS PUBLICAS

**Misión:**

Planificar, dirigir, desarrollar y ejecutar las líneas de investigación definidas en materia de derechos humanos y de la naturaleza, con el propósito de disponer de insumos para la incidencia en política pública.

**RESPONSABLE:** Director/a Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Dirigir los procesos de desarrollo e implementación de las líneas de investigación definidas en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;
- b) Establecer programas de socialización de las investigaciones realizadas en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;
- c) Coordinar con los Procesos Agregadores de Valor de la Defensoría del Pueblo, la generación de insumos para contribuir a los procesos de protección, promoción y defensa en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;
- d) Gestionar estrategias que posibiliten realizar investigaciones exploratorias en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;
- e) Diseñar las directrices para los procesos de investigación en los procesos desconcentrados para la incidencia en política pública;
- f) Diseñar los lineamientos, mecanismos e instrumentos para realización de investigaciones académicas Dirección de Educación.
- g) Elaborar informes temáticos en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;
- h) Monitorear la coyuntura en materia de derechos humanos y de la naturaleza para diseñar las investigaciones respectivas para la incidencia en política pública;
- i) Elaborar para presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas; y,
- j) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

**Productos /Servicios:**

1. Programas de socialización de las investigaciones realizadas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
2. Investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
3. Informes de gestión.
4. Investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública
5. Informe de estrategias con enfoque de derechos desarrolladas para la incidencia en política pública.
6. Informes de insumos de las unidades misionales, procesos desconcentrados y delegaciones en el exterior de la Defensoría del Pueblo, para la protección, promoción y defensa en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
7. Lineamientos y directrices para los procesos de incidencia en política pública para los procesos desconcentrados.
8. Documento de investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza para instituciones nacionales e internacionales de derechos humanos.
9. Informes de seguimiento y evaluación de los procesos de incidencia en política pública a nivel nacional y/o mecanismos para el acompañamiento técnico y reaccionamiento entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y los colectivos, organizaciones o grupos de atención prioritaria en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
10. Documentos para la promoción e incidencia en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

**Nota:** Servicios del 1 al 10 sustituidos por artículo 1 y 2 de Resolución de la Defensoría del Pueblo

No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.1.1.2 DIRECCION NACIONAL DE ANALISIS NORMATIVO E INCIDENCIA EN POLITICA PUBLICA

##### Misión:

Dirigir, coordinar, proponer y gestionar acciones que viabilicen el análisis y establecimiento de propuestas normativas; así como, la revisión, definición y retroalimentación de políticas públicas en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública.

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Definir las estrategias y metodologías para la revisión, retroalimentación y generación de normativa y políticas públicas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
- b) Investigar y revisar la normativa e instrumentos jurídicos vigentes en el marco de los derechos humanos y de la naturaleza;
- c) Proponer normativa y política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza en el marco de la Constitución, los instrumentos internacionales y la Ley;
- d) Coordinar con las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales la generación de insumos para propuestas de reformas y observaciones de la normativa y política pública vigente y proyectos de normativa en el marco de los derechos humanos y de la naturaleza de gestión local.
- e) Articular con las instancias correspondientes en la Defensoría del Pueblo, los espacios de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales para retroalimentar la normativa y política pública en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
- f) Difundir los insumos de análisis de la normativa y política pública a las instancias correspondientes de la Defensoría del Pueblo para generar espacios de diálogo político para los ajustes o implementación de la normativa y de la política;
- g) Generar espacios de diálogo con la unidad de técnica legislativa para promover la incorporación del enfoque de derechos;
- h) Analizar, conforme requerimientos de las autoridades institucionales, instrumentos normativos y de política pública, tales como: proyectos de ley, proyectos de reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar en enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;
- i) Realizar el seguimiento y difusión de las propuestas normativas inherentes a los derechos humanos y de la naturaleza;
- j) Elaborar y presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas; y,
- k) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

##### Productos / Servicios:

1. Proyectos de ley, reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;
2. Manual de procedimiento para revisión de normativa y política pública;
3. Mapeo e Identificación de actores;
4. Sistematizaciones de encuentros y mesas de diálogo con actores políticos y sociales;
5. Informes de análisis normativo de instrumentos jurídicos en materia de derechos humanos y de la naturaleza,
6. Informes periódicos de monitoreo normativo
7. Informes de estándares normativos internacionales y nacionales de derechos humanos y de la naturaleza.
8. Estrategias y metodologías para la revisión, retroalimentación y generación de propuestas

normativas en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

9. Propuesta de normativa local con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza.

10. Estrategias de incidencias en normativa a nivel local o nacional de acuerdo a lo dispuesto por las autoridades de la Defensoría del Pueblo.

11. Informe de seguimiento y evaluación de la implementación de las estrategias de incidencia normativa a nivel local, provincial y nacional aprobadas por la autoridad.

12. Informes de gestión

Nota: Servicios del 1 al 12 sustituidos por artículos 3 y 4 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 2.1.1.1.3 DIRECCION NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Misión:

Promocionar, vigilar y garantizar el cumplimiento del derecho de las personas al libre acceso a la información y transparencia en la gestión pública y privada que obtengan fondos públicos conforme a las garantías contempladas en la Constitución del Ecuador, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública e Instrumentos Internacionales de los cuales el Estado es signatario.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Transparencia Y Acceso a la Información Pública

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Promocionar el derecho de las personas al libre acceso a la información pública tanto de instituciones públicas, y privadas que obtengan fondos públicos;
- b) Vigilar y monitorear el cumplimiento en la gestión pública y privada que obtengan fondos públicos de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública misma que estará organizada por temas, en orden cronológico, de manera que facilite su acceso;
- c) Garantizar el cumplimiento del derecho de las personas al libre acceso a la información y transparencia en la gestión pública y privada que obtengan fondos públicos;
- d) Elaborar anualmente el informe consolidado nacional de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos sobre el nivel de cumplimiento de la LOTAIP;
- e) Vigilar que la documentación pública se archive bajo los lineamientos que en esta materia dispone la Ley del Sistema Nacional de Archivos y las políticas que se emitan para el efecto;
- f) Precautelar que la calidad de la información que difunden las instituciones del sector público y privados con fondos públicos contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- g) Coordinar con la Dirección Nacional de Tutela, el patrocinio de las acciones judiciales a solicitud de cualquier persona natural o jurídica o por iniciativa propia, al acceso a la información pública cuando esa ha sido denegada;
- h) Presentar a la Asamblea Nacional del Ecuador en forma semestral el Listado índice de toda la información clasificada como reservada;
- i) Solicitar al Consejo Nacional Electoral la publicación anual del informe pormenorizado de los recursos que reciben los partidos, movimientos y organizaciones políticas y el uso detallado de los fondos a ellos asignados;
- j) Planificar y promover programas de participación ciudadana fomentando la inclusión de la sociedad civil en la vida del Estado;
- k) Realizar y establecer periódicamente un catastro nacional con todas las entidades públicas y privadas que reciben fondos públicos que están obligadas al cumplimiento con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- l) Asesorar en lo que respecta a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento a las instituciones públicas, instituciones privadas que reciben fondos públicos, personas naturales y jurídicas;
- m) Proponer al Defensor del Pueblo del Ecuador la suscripción de acuerdos y convenios

interinstitucionales, sobre temas específicos en materia a Transparencia y Acceso a la Información Pública;

n) Solicitar y advertir a las instituciones que no hubieran difundido ni publicado claramente la información a través de los portales web, que realicen los cambios pertinentes en apego y fiel cumplimiento a la LOTAIP;

o) Vigilar los programas de difusión y capacitación de las instituciones señaladas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que sean dirigidos a promocionar el derecho al acceso a la información solicitando un informe detallado a las entidades por dicha actividad; y,

p) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios:

1. Plan anual de promoción nacional sobre el derecho ciudadano al libre acceso a la información pública;

2. Informe de cumplimiento de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos, respecto a la presentación del informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

3. Informe de observancia, vigilancia y monitoreo de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos respecto al mandato de la LOTAIP;

4. Documentos de directrices y lineamientos nacionales para la generación de información establecida en la LOTAIP;

5. Informes de asesoría para la gestión Tutelar.

6. Listado índice de toda la información clasificada como reservada;

7. Catastro actualizado de entidades obligadas a cumplir con la LOTAIP.

8. Informe de propuestas de suscripción de acuerdos y convenios interinstitucionales;

9. Informes de criterios sobre la aplicación e implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 5 y 6 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.1.2 DIRECCION GENERAL TUTELAR

Misión:

Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la interposición de acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos humanos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos en el país, la defensa de los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior así como los derechos de la naturaleza.

RESPONSABLE: Director/a General Tutelar.

Atribuciones y Responsabilidades:

a) Dirigir los procesos de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza y ejecutar la política institucional en esta materia;

b) Coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de derechos;

c) Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas de protección de derechos;

d) Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos;

e) Establecer mecanismos para proponer los lineamientos para la atención de casos a nivel nacional;

f) Asesorar en la implementación de estrategias para la atención de casos en las Delegaciones Provinciales y en el exterior de la DPE;

g) Generar mecanismos e instrumentos para resolver sobre la vulneración de derechos en casos de su competencia;

- h) Proponer los proyectos de resolución de recursos de revisión, provenientes de las Delegaciones Provinciales;
- i) Interponer acciones de garantías jurisdiccionales para la protección de derechos;
- j) Coordinar con otras Instituciones la atención de situaciones específicas;
- k) Vigilar el debido proceso en casos que corresponda;
- l) Presentar amicus curiae;
- m) Remitir informes de seguimiento de sentencias;
- n) Proponer al Defensor del Pueblo la petición de indultos y amnistías;
- o) Proponer la interposición de demandas de inconstitucionalidad;
- p) Proponer la petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional;
- q) Proponer medidas de cumplimiento obligatorio;
- r) Definir los criterios de admisibilidad de casos, acorde con las políticas y directrices que se establezcan para el efecto;
- s) Coordinar con quienes trabajen en admisibilidad, el procesamiento de la información y verificar su pertinencia; y,
- t) Monitorear los casos, que dependan de la Dirección General de protección de derechos humanos y de la naturaleza.

#### 2.1.1.2.1 DIRECCION NACIONAL DE ATENCION PRIORITARIA Y LIBERTADES.

##### Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para proponer la interposición de acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad desarrollados en las normas constitucionales e internacionales.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Atención Prioritaria y Libertades.

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- b) Implementar los mecanismos y criterios de protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- d) Coordinar con las demás Direcciones Nacionales la implementación de criterios de derechos de grupos de atención prioritaria para abordar de manera integral la garantía de los derechos;
- e) Proponer estrategias para la protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad en casos específicos;
- f) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- g) Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad.
- h) Resolver sobre casos específicos de debido proceso en casos relacionados a derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad.
- i) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y del exterior para la atención adecuada de casos de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- j) Realizar investigaciones defensoriales para la protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- k) Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- l) Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- m) Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;

- n) Interponer amicus curiae para aportar a la mejor resolución de la autoridad en casos sobre casos específicos de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- o) Preparar la petición de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;
- p) Preparar la petición de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;
- q) Preparar la propuesta de petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional para generar sentencias generales y obligatorias y su aplicación en casos análogos;
- r) Preparar propuestas de demandas de inconstitucionalidad de normas relacionadas a derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;
- s) Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;
- t) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente;
- u) Atender a las personas que se acerquen a la Defensoría del Pueblo; y,
- v) Aplicar los criterios de admisibilidad de competencia de la DPE;

Productos / Servicios:

Grupos de Atención Prioritaria.

1. Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales en materia de derechos de grupos de atención prioritaria;
2. Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;
3. Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;
4. Registro de atención de personas;
5. Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales relacionados a derechos de libertad;
6. Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;
7. Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;
8. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento, resolución y recepción recurso de revisión y seguimiento de cumplimiento de resolución)
9. Informes finales vigilancia del debido proceso: (admisibilidad, seguimiento e informe final de cierre)
10. Providencia de inadmisibilidad de casos
11. Documento de gestión oficiosa
12. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
13. Amicus curiae
14. Informes y providencias de seguimiento al cumplimiento de sentencias emitidas-dentro de garantías jurisdiccionales y/o resoluciones de medidas cautelares
15. Propuesta de petición de selección de sentencias constitucionales
16. Propuesta de demanda de inconstitucionalidad
17. Procedimientos, directrices y estrategias para atención de casos de vulneración o posible vulneración de derechos
18. Registro de asesoramientos y coordinación
19. Propuesta de petición y/o comunicación ante organismos internacionales de derechos humanos
20. Propuesta de medida de protección
21. Demanda de limitación, suspensión o privación de la patria potestad

Nota: Servicios sustituidos por artículos 7 y 8 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

## 2.1.1.2.2 DIRECCION NACIONAL DE DERECHOS COLECTIVOS, NATURALEZA Y AMBIENTE

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para proponer la interposición de acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente desarrollados en la norma constitucional e internacional.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente.

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- b) Implementar los mecanismos de protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- d) Proponer estrategias para la protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- e) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- f) Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- g) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y del exterior sobre la atención de casos de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- h) Realizar investigaciones defensoriales sobre casos de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- i) Realizar investigaciones defensoriales sobre casos de vigilancia al debido proceso en casos de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- j) Interponer garantías jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- k) Realizar visitas in situ;
- l) Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;
- m) Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;
- n) Interponer amicus curiae;
- o) Preparar la propuesta de petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional;
- p) Preparar proyectos de demandas de inconstitucionalidad de normas relacionadas a derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente.
- q) Realizar gestiones oficiosas; y,
- r) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios

Colectivos, Naturaleza y Ambiente

1. Proyectos de resolución de recursos de revisión en casos de derechos de naturaleza y ambiente; y derechos colectivos;
2. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento, resolución, recepción recurso de revisión y seguimiento del cumplimiento de resolución)
3. Informes finales vigilancia del debido proceso: (admisibilidad, seguimiento e informe final de cierre)
4. Providencias de inadmisión de casos
5. Documento de Gestión Oficiosa
6. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
7. Amicus curiae
8. Informes y providencias de seguimiento al cumplimiento de garantías jurisdiccionales y/o resoluciones de medidas cautelares
9. Propuesta de petición de selección de sentencias constitucionales



10. Propuestas de demandas de inconstitucionalidad
11. Procedimientos, directrices y estrategias para atención de casos de vulneración o posible vulneración de derechos
12. Registro de Asesoramientos y Coordinación
13. Propuesta de Petición y/o comunicación ante organismos internacionales de derechos humanos.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 9 y 10 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 2.1.1.2.3 DIRECCION NACIONAL DE DERECHOS DEL BUEN VIVIR

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para proponer la interposición de acciones constitucionales y defensoriales a fin de tutelar los derechos del buen vivir desarrollados en la norma constitucional e internacional.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Derechos del Buen Vivir.

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos del buen vivir;
- b) Implementar los mecanismos de protección de los derechos del buen vivir;
- c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de los derechos del buen vivir;
- d) Proponer estrategias para la protección de derechos del buen vivir en casos específicos;
- e) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos del buen vivir;
- f) Resolver sobre casos específicos de derechos del buen vivir;
- g) Resolver sobre casos de debido proceso relacionados a derechos del buen vivir.
- h) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y del exterior sobre la atención de casos del buen vivir;
- i) Realizar investigaciones defensoriales en casos de derechos del buen vivir;
- j) Realizar vigilancias procesales en casos de derechos del buen vivir.
- k) Interponer garantías jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos del buen vivir;
- l) Realizar visitas in situ;
- m) Realizar análisis normativo y de situaciones relacionadas a derechos del buen vivir;
- n) Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;
- o) Elaborar documentos de amicus curiae;
- p) Preparar la propuesta de petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional;
- q) Preparar propuestas de demandas de inconstitucionalidad.
- r) Realizar gestiones oficiosas; y,
- s) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios:

1. Proyectos de resolución de recursos de revisión sobre vigilancias al debido proceso.
2. Proyectos de resolución de recursos de revisión.
3. Resoluciones defensoriales; (admisibilidad, seguimiento, resolución, recepción recurso de revisión y seguimiento de cumplimiento de la resolución)
4. Informes finales vigilancia del debido proceso: (admisibilidad, seguimiento e informe final de cierre)
5. Documento de gestión oficiosa
6. Providencia de Inadmisibilidad de casos
7. Informes y providencias de seguimiento de cumplimiento de garantías Jurisdiccionales y/o resoluciones de medidas cautelares,

8. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
9. Amicus curiae
10. Propuesta de petición de selección de sentencias constitucionales
11. Procedimientos, directrices y estrategias para atención de casos de vulneración o posible vulneración.
12. Propuestas de Demandas de Inconstitucionalidad
13. Registro de asesoramientos y coordinación
14. Propuesta de petición y/o comunicación ante organismos internacionales de derechos humanos.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 11 y 12 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.1.2.4 DIRECCION NACIONAL DEL MECANISMO DE PREVENCION DE LA TORTURA, TRATOS CRUELES Y DEGRADANTES

##### Misión:

Planificar, dirigir, coordinar, ejecutar y difundir acciones que permitan identificar posibles situaciones que propicien la tortura y malos tratos en cualquier lugar de retención o privación de libertad público o privado; además de, fortalecer su protección contra tratos inhumanos crueles y degradantes y, realizar recomendaciones a las autoridades competentes para mejorar las condiciones de los privados de libertad, así como, procesar, generar y difundir información relevante sobre estos temas de violación de los derechos de todo ser humano.

**RESPONSABLE:** Director/a Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir los procesos de Mecanismos Nacional de Prevención de Tortura y Malos Tratos y ejecutar la política institucional en esta materia;
- b) Coordinar y direccionar la implementación del Mecanismo Nacional de Prevención de Tortura y Malos Tratos;
- c) Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas del Mecanismo Nacional de Prevención de Tortura y Malos Tratos;
- d) Coordinar, planificar y ejecutar visitas periódicas y con carácter preventivo a cualquier lugar de detención o privación de libertad como estaciones de policía, instalaciones de las fuerzas de seguridad, centros de detención preventiva, centros de rehabilitación social, instalaciones para menores de edad, centros de confinamiento para inmigrantes, zonas de tránsito en aeropuertos internacionales, instituciones psiquiátricas o centros de detención de solicitantes de asilo para examinar el trato que se da a los internos;
- e) Fortalecer la protección contra la tortura y otros tratos inhumanos crueles y degradantes, que vayan en contra de la integridad de los seres humanos;
- f) Efectuar las recomendaciones a las autoridades competentes para mejorar el trato y condiciones de los privados de libertad;
- g) Proponer criterios y modificaciones a los estándares de los protocolos de intervención en los centros de privación de libertad;
- h) Revisar y presentar a la Adjuntía los informes de visitas a los centros de privación de libertad;
- i) Definir los lineamientos y protocolos para la realización de las visitas a los CPL;
- j) Programar visitas de seguimiento para constatar los cambios realizados en los centros de privación de libertad en temas de derechos humanos;
- k) Sistematizar y generar indicadores estandarizados sobre la situación de cada centro de privación de libertad;
- l) Articular con otras instituciones criterios de prevención de tortura;
- m) Proponer iniciativas y reformas de ley en materia de prevención de la tortura;
- n) Proponer iniciativas de asistencia técnica y programática en relación con el subcomité de

prevención de la tortura;

- o) Asesorar a instituciones públicas y privadas sobre directrices y mecanismos de prevención de tortura;
- p) Coordinar con instancias de sociedad civil la participación en el mecanismo de prevención de la tortura;
- q) Establecer procedimientos especiales de visitas y prevención de tortura conforme necesidades;
- r) Preparar el informe anual de mecanismos de prevención;
- s) Difundir a nivel nacional e internacional el Informe Anual Nacional del Mecanismo de Prevención;
- t) Elaborar y evaluar la implementación del mecanismo nacional de prevención así como sus procedimientos especiales; y,
- u) Capacitar a instituciones públicas y privadas sobre el MNPT.

Productos / Servicios:

1. Política institucional en materia de prevención de tortura y malos trato;
2. Plan de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
3. Plan de difusión nacional e internacional del informe Anual de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;
4. Informe Anual de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;
5. Publicación del Informe Anual de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura,
6. Normas, directrices, protocolos, guías, fichas, herramientas u otros del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura,
7. Norma de protección contra la tortura y otros tratos inhumanos crueles y degradantes, que vayan en contra de la integridad de los seres humanos;
8. Lineamientos y o protocolos de visita a los lugares de privación de la libertad,
9. Informes de visitas realizadas (pormenorizadas o coyunturales) en función de la planificación establecida,
10. Informes de seguimiento a los lugares de privación de la libertad,
11. Indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los derechos humanos dentro de los centros de privación de la libertad;
12. Propuesta del Plan de coordinación con organizaciones de la sociedad civil,
13. Informe de actividades realizadas en función de la asistencia técnica del subcomité de prevención de la tortura,
14. Criterios y modificaciones a los estándares de los protocolos de intervención en los centros de privación de libertad;
15. Informe de procesos educativos en el ámbito de su competencia
16. Informes temáticos

Nota: Servicios sustituidos por artículos 13 y 14 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

DIRECCION NACIONAL DE REPARACION A VICTIMAS Y PROTECCION CONTRA LA IMPUNIDAD,

Productos y servicios:

1. Propuestas de políticas y normativas para el funcionamiento del programa de reparación
2. Propuestas de planes y proyectos de difusión, capacitación y socialización en materia de derechos humanos.
3. Informes de cumplimiento de los compromisos derivados de la coordinación con las demás instituciones públicas que intervienen en este proceso.
4. Informes sobre la aplicación de instrumentos, metodología y lineamientos de reparación integral tanto individual como colectiva de las víctimas en los casos de violaciones de derechos humanos.
5. Propuestas de difusión y socialización del informe de la Comisión de la Verdad
6. Registro e identificación de casos y víctimas a cargo de programa de reparación.
7. Informes y reportes periódicos sobre los avances del Plan Operativo Anual de la Dirección

Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad,

8. informes técnicos de seguimiento y evaluación, reportes y estadísticas de las visitas in situ y gestiones a nivel local y nacional

9. Patrocinio y representación legal de las víctimas para la judicialización de los casos

10. Informes de las acciones realizadas y casos en que se haya intervenido para evitar la impunidad

11. Informes técnicos, asesoramiento y propuestas de reparación para cada caso documentado por la Comisión de la Verdad.

Nota: El artículo 15 manda a eliminar los Productos y Servicios del texto referente a la DIRECCION NACIONAL DE REPARACION A VICTIMA5 Y PROTECCION CONTRA LA IMPUNIDAD, dicho texto no se encuentra publicado. El artículo 16 incorpora dicho texto, dado por Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 2.1.1.3. DIRECCION GENERAL DE EDUCACION E INVESTIGACION

Misión:

Planificar, dirigir y coordinar estrategias para generar conocimiento y procesos de educación y capacitación, a fin de promover en las personas sensibilidades, habilidades, conocimientos y actitudes favorables para el ejercicio y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

RESPONSABLE: Director/a General de Educación e Investigación

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir el diseño de planes, programas y proyectos que permitan difundir contenidos en derechos humanos y de la naturaleza;
- b) Generar estrategias que posibiliten sensibilizar, capacitar y educar a la ciudadanía en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza;
- c) Implementar programas de capacitación y educación para los públicos en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza;
- d) Coordinar procesos de recopilación, documentación y producción de materiales bibliográficos, audiovisuales para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;
- e) Planificar, direccionar y proponer líneas de investigación y producción de conocimiento en materia Derechos Humanos y de la Naturaleza;
- f) Proponer, planificar y direccionar los informes temáticos en materia Derechos Humanos y de la Naturaleza y ponerlos en conocimiento del jerárquico superior;
- g) Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las actividades de las direcciones a su cargo;
- h) Diseñar las líneas de investigación, educación y capacitación para las Coordinaciones Zonales, Delegaciones Provinciales y Delegaciones en el Exterior; y,
- i) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 2.1.1.3.1 DIRECCION NACIONAL TECNICA DE GESTION DOCUMENTAL ESPECIALIZADA Y MULTIMEDIA

Misión:

Planificar, dirigir y coordinar acciones que permitan generar material especializado para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, acorde con los principios constitucionales y objetivos del buen vivir.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Gestión Documental Especializada y Multimedia

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Generar material especializado en el ámbito de la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;
- b) Establecer mecanismos y acciones que permitan recopilar el material bibliográfico y audiovisual para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;
- c) Gestionar un banco de investigaciones generadas por las unidades y procesos agregadores de valor respectivos y publicar las investigaciones de trascendencia;
- d) Prestar asistencia técnica y brindar atención a los diferentes estamentos de la sociedad y del Estado que requieran de la información en materia de los derechos humanos y de la naturaleza;
- e) Sistematizar y documentar los procesos de protección, promoción y defensa de derechos humanos y de la naturaleza que se lleven a cabo en el país, no solo por la Defensoría, sino por otras instituciones;
- f) Formular planes de socialización del material recopilado existente y evaluar la calidad y pertinencia del mismo;
- g) Realizar seguimiento de producciones nuevas en materia de los derechos humanos y de la naturaleza;
- h) Diseñar e implementar una base de datos y actualizarla permanentemente, en ámbito de los derechos humanos y de la naturaleza;
- i) Promocionar los materiales existentes con las instancias de la Defensoría, así como estatales y de la sociedad civil;
- j) Elaborar para presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas; y,
- k) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### Productos / Servicios:

1. Banco de investigaciones en materia de los derechos humanos y de la naturaleza.
2. Informes de producciones de derechos humanos y de la naturaleza.
3. Producciones especializadas en derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de las personas usuarias y consumidoras que realiza la Defensoría del Pueblo del Ecuador revisadas, editadas y socializadas.
4. Material bibliográfico y audiovisual para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza producido o recopilado, publicado en el repositorio y socializado a nivel institucional,
5. Resoluciones que cumplen con parámetros de calidad y pertinencia publicadas en la biblioteca digital.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 17 y 18 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.1.3.2 DIRECCION NACIONAL TECNICA DE EDUCACION Y CAPACITACION

##### Misión:

Planificar, dirigir y coordinar acciones que permitan generar procesos, y estrategias metodológicas y pedagogías para la sensibilización y capacitación a públicos/as y ciudadanía en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

**RESPONSABLE:** Director/a Nacional de Educación y Capacitación.

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir los procesos de capacitación y gestión pedagógica que respondan a las necesidades de las distintas instancias de la DPE, así como de la ciudadanía y demás instituciones del Estado.
- b) Coordinar acciones con los procesos Agregadores de Valor de la Defensoría del Pueblo para el establecimiento de estrategias, mecanismos, objetivos y alcances de los procesos de capacitación;

- c) Coordinar con las instituciones públicas y privadas procesos de promoción, sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
- d) Proponer estrategias metodológicas para los procesos de sensibilización y capacitación continua;
- e) Desarrollar e implementar criterios para la evaluación para los procesos de sensibilización y capacitación continua;
- f) Desarrollar e implementar criterios para la selección de los facilitadores/as para los procesos de sensibilización y capacitación continua;
- g) Desarrollar criterios para la evaluación para los facilitadores/as de los procesos de sensibilización y capacitación continua;
- h) Seguimiento y monitoreo de los procesos de sensibilización y capacitación permanente ejecutados;
- i) Elaborar y presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas;
- j) Desarrollar material educomunicacional para los distintos procesos de sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
- k) Disponer de una base de datos de recursos pedagógicos y metodológicos para los procesos de sensibilización y capacitación continua;
- l) Dirigir, Planificar, coordinar acciones que permitan generar material especializado para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, acorde con los principios constitucionales y objetivos del buen vivir; y,
- m) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### Productos / Servicios:

1. Material educativo y educomunicacional para los distintos procesos educativos en materia de derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras
2. Base de datos de recursos pedagógicos y metodológicos para los procesos de sensibilización y capacitación continúa.
3. Planes de promoción, sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
4. Informes de seguimiento de los procesos educativos.
5. Procesos educativos implementados en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
6. Directrices, criterios, esquemas metodológicos para los procesos de educación.
7. Agenda de actores públicos a los que van dirigidos los procesos de sensibilización y capacitación continúa.
8. Criterios de selección y evaluación para los procesos de sensibilización y capacitación continúa.
9. informes de gestión.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 19 y 20 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.2 ADJUNTIA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

##### Misión

Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial

**RESPONSABLE:** Adjunto/a de Usuarios y Consumidores

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar las políticas, normas y procedimientos para el desarrollo operativo de las direcciones responsables de la protección y promoción de derechos de las personas

usuarias y consumidora a nivel nacional, regional y provincial.

b) Aprobar en primera instancia, supervisar y evaluar el cumplimiento de la planificación anual de las direcciones responsables de la protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.

c) Fomentar las relaciones de cooperación interinstitucional e intersectorial mediante el establecimiento de acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.

d) Supervisar y evaluar el cumplimiento de los acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.

e) Aprobar, supervisar y evaluar los procesos de registro defensorial de proveedores de bienes y servicios, así como del mecanismo de hojas de reclamaciones

f) Disponer de oficio la gestión defensorial inmediata, para la tutela de los derechos que hayan sido vulnerados, o para la interposición de garantías constitucionales respecto de hechos en que se presuma la vulneración de los derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.

g) Establecer los procedimientos a seguir por los Defensores del Usuario

h) Aprobar y supervisar los procesos de remisión de casos hacia las instancias competentes en materia de consumidores.

i) Vigilar y evaluar la emisión de disposiciones obligatorias para la tutela de derechos de y/o consumidores

j) Acudir en representación de la Defensora o Defensor del Pueblo a actos, eventos y otros que la Defensora o Defensor del Pueblo dispongan.

k) Colaborar en la presentación del informe anual u otros informes a la Asamblea Nacional y a la Función de Transparencia y Control Social.

l) Emitir pronunciamientos defensoriales en ausencia de la Defensora o Defensor del Pueblo o cuando lo delegare expresamente en la materia de su competencia.

m) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 2.1.2.1 DIRECCION GENERAL DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

Misión:

Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los de los servicios públicos domiciliarios.

RESPONSABLE: Director/a General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios.

Atribuciones y Responsabilidades:

a) Dirigir los procesos de Protección y Tutela de Derechos de los de los servicios públicos domiciliarios y ejecutar la política institucional en esta materia;

b) Coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de los derechos de los de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, regional y provincial.

c) Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas de protección de derechos de los de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, regional y provincial.

d) Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos

e) Coordinar con otras Instituciones la atención de situaciones específicas

f) Definir los criterios de admisibilidad de casos, acorde con las políticas y directrices que se establezcan para el efecto;

- g) Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que brindan servicios públicos domiciliarios.
- h) Proponer políticas, normativa, procedimientos y directrices que posibiliten alcanzar la misión y objetivos institucionales, en el ámbito de los Servicios Públicos Domiciliarios;
- i) Solicitar informes y opiniones técnicas a entidades públicas y privadas con relación a materia de servicios públicos domiciliarios
- j) Atender consultas en materia de derechos de de servicios públicos domiciliarios,
- k) Evaluar la gestión de las unidades operativas responsables de la protección y tutela de los derechos de los de servicios públicos domiciliarios;
- l) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 2.1.2.1.1 DIRECCION NACIONAL DE AGUA, SANEAMIENTO Y ALCANTARILLADO.

##### Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los de los servicios públicos de agua saneamiento y alcantarillado.

**RESPONSABLE:** Director/a Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de de los servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado a nivel nacional, regional y provincial;
- b) Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los de los servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado a nivel nacional, regional y provincial;
- c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los de los servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado a nivel nacional, regional y provincial;
- d) Proponer estrategias para la protección de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado en casos específicos;
- e) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;
- f) Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;
- g) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;
- h) Realizar investigaciones defensoriales para la protección de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;
- i) Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de usuarios/as de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;
- j) Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;
- k) Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;
- l) Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;
- m) Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que brindan servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado; y,
- n) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

##### Productos /Servicios:



1. Resoluciones Defensoriales.
2. Documentos y estrategias para la incidencia, educación, promoción y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
3. Manuales, guías, procedimientos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
4. Documentos de Directrices para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
5. Informes de ejecución de Convenios, cartas de intención, compromisos interinstitucionales entre otros
6. informes de ejecución de procesos educativos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios

Nota: Servicios sustituidos por artículos 21 y 22 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.2.1.2 DIRECCION NACIONAL DE ELECTRICIDAD, TELEFONIA, GAS U OTROS ANALOGOS.

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los usuarios de otros servicios públicos domiciliarios como electricidad, telefonía, gas u otros análogos.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Electricidad, telefonía, gas y otros servicios análogos.

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de usuarios de los servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos a nivel nacional, regional y provincial;
- b) Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos a nivel nacional, regional y provincial;
- c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos a nivel nacional, regional y provincial;
- d) Proponer estrategias para la protección de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos en casos específicos;
- e) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;
- f) Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;
- g) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;
- h) Realizar investigaciones defensoriales para la protección de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;
- i) Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;
- j) Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;
- k) Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;
- l) Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;
- m) Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que

brindan servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos; y,  
n) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios:

1. Resoluciones Defensoriales.
2. Documentos y estrategias para la incidencia, educación, promoción y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
3. Manuales, guías, procedimientos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
4. Documentos de Directrices para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
5. Informes de ejecución de Convenios, cartas de intención, compromisos interinstitucionales entre otros
6. Informes de ejecución de procesos educativos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios

Nota: Servicios sustituidos por artículos 23 y 24 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.2.2 DIRECCION GENERAL DE CONSUMIDORES DE BIENES Y PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

Misión:

Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los consumidores y el control eficiente a los proveedores de bienes y productos de consumo masivo.

RESPONSABLE: Director/a General de Consumidores de bienes y productos de consumo masivo.

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir los procesos de Protección y Tutela de Derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo y ejecutar la política institucional en esta materia;
- b) Coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial.
- c) Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas de protección de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial.
- d) Coordinar y dirigir el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo;
- e) Establecer criterios y mecanismos para el correcto manejo del sistema de hojas de reclamaciones de consumo;
- f) Establecer un registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y servicios públicos domiciliarios;
- g) Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos;
- h) Organizar y articular los procedimientos para la correcta remisión de las denuncias a las autoridades competentes y el juzgamiento de las infracciones cometidas por los proveedores de bienes y productos de consumo masivo;
- i) Evaluar la gestión de las unidades operativas de la defensoría y de los procesos y procedimientos para garantizar los derechos de consumidores;
- j) Coordinar con otras Instituciones la atención de situaciones específicas;
- k) Definir los criterios de admisibilidad de casos, acorde con las políticas y directrices que se establezcan para el efecto;
- l) Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que

proveen bienes y productos de consumo masivo;

m) Proponer políticas, normativa, procedimientos y directrices que posibiliten alcanzar la misión y objetivos institucionales, en el ámbito de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo;

n) Solicitar informes y opiniones técnicas a entidades públicas y privadas con relación a materia de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;

o) Atender consultas en materia de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;

p) Evaluar la gestión de las unidades operativas responsables de la protección y tutela de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y,

q) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 2.1.2.2.1. DIRECCION NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES

Misión:

Dirigir, planificar y constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente, y verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para su funcionamiento.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Registro de proveedores de bienes.

Atribuciones y Responsabilidades:

a) Constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, y actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente;

b) Establecer acciones y estrategias que permitan implementar el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo;

c) Monitorear permanentemente la actualización y correcto funcionamiento del registro defensorial;

d) Ejecutar, en lo que le corresponda al registro defensorial, las sanciones que sean impuestas a proveedores, por parte de la Dirección General de de Usuarios de Servicios Públicos y Consumidores;

e) Extender el número de registro defensorial a los proveedores que lo soliciten;

f) Coordinar el mecanismo adecuado para la solicitud y otorgamiento del registro defensorial;

g) Implementar un registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y usuarios de servicios públicos domiciliarios.

h) Desarrollar un procedimiento para autorizar un modelo de hojas de reclamaciones y su correspondiente emisión;

i) Llevar un registro de hojas de reclamaciones y derivar a la instancia de la Defensoría del Pueblo competente para conocer el reclamo;

j) Llevar un registro de proveedores infractores y reincidentes; y,

k) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios:

1. Reporte de registro de proveedores de bienes y prestadores de servicios con número de registro defensorial.

2. Reporte de reclamos registrados en las hojas de reclamaciones.

3. Reporte de registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y usuarios de servicios públicos domiciliarios.

4. Informe de actividades desarrolladas con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

5. Informe de acciones interinstitucionales para el fortalecimiento de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

6. Informes de monitoreo y seguimiento del sistema de registro de proveedores de bienes y

productos de consumo masivo.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 25 y 26 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 2.1.2.2.2. DIRECCION NACIONAL DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DE CONSUMIDORES.

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial;
- b) Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial;
- c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial;
- d) Proponer estrategias para la protección de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en casos específicos;
- e) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;
- f) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;
- g) Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;
- h) Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;
- i) Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;
- j) Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que proveen bienes y productos de consumo masivo;
- k) Coordinar y remitir a la Dirección General Tutelar los casos que justifiquen el inicio o seguimiento de acciones constitucionales;
- l) Ejecutar el sistema de remisión hacia las autoridades competentes de las denuncias de consumidores conforme lo establezca la ley; y,
- m) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios:

1. Lineamientos y estrategias para la protección y tutela de los derechos de las personas consumidoras de bienes y productos de consumo masivo.
2. Informe de socializaciones de normativa vigente en materia de protección de derechos de las personas consumidoras.
3. Informe, de asesoramientos a la población en materia de consumidores.
4. Informe situacional de posibles vulneraciones de derechos de las personas consumidoras.
5. Informe de visitas in situ correspondientes a temas relacionados a la protección de consumidores.
6. Informe de análisis técnico y normativo en el ámbito de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo.
7. Informe de acciones de coordinación interinstitucional en materia de protección de los derechos de

las personas consumidoras.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 27 y 28 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### TITULO III: PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORIA

#### 3. PROCESOS HABILITANTES

##### 3.1 DE ASESORIA:

##### 3.1.1 COORDINACION GENERAL DE PLANIFICACION

Misión:

Planificar, orientar, dirigir, priorizar y realizar el seguimiento y evaluación del proceso de planificación institucional estratégica y operativa (procesos y proyectos) alienados al Plan Nacional del Buen Vivir.

RESPONSABLE: Coordinador/a General de Planificación

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Priorizar las necesidades institucionales para la elaboración de proyectos;
- b) Dirigir la implementación de metodologías para la gestión de proyectos institucionales;
- c) Evaluar la elaboración de proyectos en formato SENPLADES;
- d) Aprobar el cronograma de trabajo para la elaboración de proyectos;
- e) Solicitar la aprobación del Defensor del Pueblo de los proyectos a presentarse;
- f) Disponer el ingreso del proyecto al sistema SIPeIP y realizar la postulación;
- g) Controlar el seguimiento en SENPLADES (o SETECI);
- h) Asesorar en las fases de administración de procesos: definición, planeación, ejecución y cierre;
- i) Delegar el monitoreo de los riesgos de los proyectos;
- j) Disponer la elaboración del diagnóstico institucional;
- k) Presidir el proceso de planificación estratégica institucional;
- l) Organizar la elaboración de los planes operativos anuales;
- m) Aprobar la metodología y los mecanismos para la construcción de los planes operativos anuales de las unidades;
- n) Evaluar la alineación de la planificación estratégica a la planificación operativa;
- o) Aprobar el plan de gestión de riesgos;
- p) Asesorar en la construcción de objetivos operativos, específicos y estratégico;
- q) Asesorar la definición de metas institucionales;
- r) Aprobar el diagnóstico de la gestión por procesos para la ejecución del marco técnico y reglamentario de las políticas y normas correspondientes a la gestión de procesos;
- s) Formular directrices y políticas para la elaboración de estudios técnicos de aplicación al diagnóstico y mejoramiento continuo de Metodologías y Administración de Procesos;
- t) Aprobar los planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas, referentes al diagnóstico de procesos y mejoramiento continuo, así como las reformas a los manuales de procesos;
- u) Controlar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución para optimizar y actualizar la estructura organizacional;
- v) Planificar la determinación de indicadores para la evaluación del desempeño de la Gestión organizacional por procesos;
- w) Planificar y dirige los mecanismos de control y seguimiento que permita evaluar la efectividad del Plan estratégico institucional;
- x) Coordinar acciones preventivas y correctivas en la ejecución de los Planes, programas, proyectos y procesos de gestión institucional;
- y) Disponer la coordinación de acciones con los procesos organizacionales para establecer los

insumos e información requerida para la rendición de cuentas e informes para los organismos de control;

z) Asesorar en propuestas metodológicas, técnicas en lo relacionado a la planeación estratégica institucional, en coordinación con las unidades de la institución;

aa) Dirigir el seguimiento a la ejecución, monitoreo y evaluación de los proyectos de inversión;

bb) Aprobar el informe de ejecución, monitoreo y evaluación de los planes operativos institucionales;

cc) Evaluar el cumplimiento de metas a nivel estratégico y operativo;

dd) Dirigir el monitoreo el plan de gestión de riesgos institucionales y de proyectos;

ee) Aprobar las líneas bases de indicadores institucionales;

ff) Autorizar el seguimiento in situ y la verificación de la información de seguimiento a nivel nacional;

gg) Aprobar los informes de medición de impacto de los proyectos;

hh) Planificar procesos de capacitación sobre metodologías de seguimiento y control a las distintas unidades de la institución;

ii) Desarrollar e implementar herramientas de uso institucional que faciliten la gestión por resultados;

jj) Brindar a los organismos de control y rectoría pertinentes toda la información institucional sobre los programas y proyectos de inversión pública;

kk) Dirigir e implementar la oficina de proyectos, su seguimiento, políticas, metodologías, estándares y capacitación; y,

ll) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

### 3.1.1.1 DIRECCION NACIONAL DE PLANIFICACION E INVERSION

Misión:

Diseñar y coordinar el proceso de planificación institucional, aplicando metodologías participativas que integren los planes estratégicos, operativos, proyectos, procesos y riesgos asegurando el cumplimiento de los objetivos de la DPE y del Plan Nacional del Buen Vivir.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Planificación e Inversión

Atribuciones y Responsabilidades:

a) Evaluar las necesidades institucionales para la elaboración de proyectos;

b) Proponer y controla la implementación de metodologías para la gestión de proyectos institucionales;

c) Coordinar y controla la elaboración de proyectos en formato SENPLADES;

d) Planificar y dirige el cronograma de trabajo para la elaboración de proyectos;

e) Solicitar la aprobación del Coordinador/a;

f) Gestionar el ingreso del proyecto al sistema SIPeIP;

g) Controlar el seguimiento en SENPLADES (o SETECI);

h) Monitorear y asesora en las fases de administración de procesos: definición, planeación, ejecución y cierre;

i) Coordinar la elaboración del Plan de monitoreo y medición de resultados;

j) Coordinar la elaboración del Plan de operación y sostenimiento;

k) Monitorear y evalúa los riesgos de los proyectos;

l) Coordinar la elaboración del diagnóstico institucional;

m) Coordinar el proceso de planificación estratégica institucional;

n) Planificar y coordina la elaboración de los planes operativos anuales;

o) Aprobar las reprogramaciones técnicas y presupuestarias;

p) Emitir la metodología y los mecanismos para la construcción de los planes operativos anuales de las unidades;

q) Verificar la alineación de la planificación estratégica a la planificación operativa;

r) Coordinar la elaboración del plan de gestión de riesgos;

s) Asesorar en la construcción de objetivos operativos, específicos y estratégicos;

t) Coordinar la definición de metas institucionales;

- u) Dirigir y controlar el diagnóstico de la gestión por procesos para la ejecución del marco técnico y reglamentario de las políticas y normas correspondientes a la gestión de procesos;
- v) Generar y emitir directrices y políticas para la elaboración de estudios técnicos de aplicación al diagnóstico y mejoramiento continuo de Metodologías y Administración de Procesos;
- w) Dirigir la elaboración de planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas, referentes al diagnóstico de procesos y mejoramiento continuo, así como las reformas a los manuales de procesos;
- x) Dirigir la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución para optimizar y actualizar la estructura organizacional; y,
- y) Coordinar la determinación de indicadores para la evaluación del desempeño de la Gestión organizacional por procesos.

#### Productos / Servicios

1. Informe de acciones de mejora;
2. Plan estratégico institucional
3. Plan Operativo Anual Institucional (POA)
4. Reporte de alineación de planificación estratégica y operativa y/o Plan Anual Comprometido
5. Plan Plurianual y Anual de Inversiones Institucional (PAI)
6. Acta de reprogramación
7. Informe de Plan de Riesgos
8. Proyectos de Inversión y/o perfiles de proyecto
9. Informe de diagnóstico situacional
10. Documentos metodológicos, instrumentos y propuestas en materia de planificación.
11. Portafolio de proyectos de inversión y/o perfiles de proyecto

Nota: Servicios sustituidos por artículos 29 y 30 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 3.1.1.2 DIRECCION NACIONAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

##### Misión:

Dirigir los procesos de seguimiento, evaluación y control de los planes estratégicos operativos, proyectos, procesos, que permita la toma de decisiones en acciones preventivas y correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos y la alineación al Plan del buen vivir.

**RESPONSABLE:** Director/a de Seguimiento y Evaluación

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Planificar y dirigir los mecanismos de control y seguimiento que permita evaluar la efectividad del Plan estratégico institucional;
- b) Proponer y coordinar acciones preventivas y correctivas en la ejecución de los Planes, programas, proyectos y procesos de gestión institucional;
- c) Coordinar acciones con los procesos organizacionales para establecer los insumos e información requerida para la rendición de cuentas e informes para los organismos de control;
- d) Asesorar en propuestas metodológicas, técnicas en lo relacionado a la planeación estratégica institucional, en coordinación con las unidades de la institución;
- e) Dirigir el seguimiento a la ejecución, monitoreo y evaluación de los proyectos de inversión;
- f) Organizar la elaboración y generar el informe de ejecución, monitoreo y evaluación de los planes operativos institucionales;
- g) Evaluar el cumplimiento de metas a nivel estratégico y operativo;
- h) Coordinar el monitoreo del plan de gestión de riesgos institucionales y de proyectos;
- i) Gestionar la elaboración de líneas bases de indicadores institucionales;
- j) Coordinar y disponer el seguimiento in situ y la verificación de la información de seguimiento a nivel

nacional;

k) Controlar informes de medición de impacto de los proyectos; y;

l) Planificar procesos de capacitación sobre metodologías de seguimiento y control a las distintas unidades de la institución.

Productos / Servicios:

1. Informes de seguimiento y evaluación de la gestión institucional respecto del plan operativo, plan estratégico, proyectos y procesos.
2. Reporte de gestión institucional de Rendición de Cuentas para los organismos de control.
3. Reporte de información para el subsistema de seguimiento y evaluación al ente rector de la Planificación del Estado.
4. Reporte de información para la Función de Transparencia y Control Social.
5. Informe de acciones preventivas y correctivas a la gestión de los planes estratégicos, operativos, proyectos y procesos.
6. informe institucional de la gestión de riesgos.
7. Reporte de información para el cumplimiento de Transparencia y el derecho al Acceso a la Información Pública.
8. Reportes estadísticos de indicadores estratégicos, operativos, procesos y resolución de casos.
9. Informe do avance de cumplimiento de compromisos interinstitucionales suscritos por la DPE.
10. Informe de proyectos de inversión

Nota: Servicios sustituidos por artículos 31 y 32 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.1.1.3 DIRECCION NACIONAL DE COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES

Misión:

Gestionar las actividades de relacionamiento y cooperación internacional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador con las Instituciones e Instancias que hacen parte del Sistema Internacional de Promoción y Protección de los Derechos Humanos alineando estas acciones con el Plan Nacional del Buen Vivir.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Desarrollar la propuesta de política de incidencia y relacionamiento internacional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;
- b) Propiciar y apoyar la participación del Defensor del Pueblo de Ecuador en los espacios regionales y universales que agrupan a las INDH a nivel Internacional;
- c) Ejecutar el proceso de Re acreditación periódica de la DPE ante el CIC;
- d) Actualizar y ejecutar el programa anual de actividades internacionales de la DPE;
- e) Monitorear el cumplimiento de las obligaciones internacionales que le correspondan a la DPE;
- f) Ejecutar las tareas de interacción que le corresponden a la DPE con el Sistema de Naciones Unidas y OEA;
- g) Ejecutar las acciones que demanden los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Pueblo de Ecuador;
- h) Elaborar en coordinación con los Procesos de Promoción y Protección internas que correspondan los documentos e informes solicitados desde instancias internacionales;
- i) Participar en las actividades interinstitucionales dirigidas al cumplimiento de obligaciones internacionales que le correspondan al Estado;
- j) Cooperar en el desarrollo de acciones de protección y promoción de DDHH que la DPE deba ejecutar internacionalmente;
- k) Mantener el catastro actualizado de instituciones e Instancias Internacionales con las que



Interactúa la DPE;

- l) Promover internacionalmente las buenas prácticas de la DPE como un mecanismo de incidencia en materia de DDHH;
- m) Establecer y actualizar el protocolo de relacionamiento operativo con el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración - MRECI;
- n) Identificación de oportunidades de obtención de cooperación en función de los requerimientos institucionales;
- o) Ejecutar con la Coordinación de Planificación las gestiones para la obtención de cooperación externa; y,
- p) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos y Servicios:

1. Propuesta de política de incidencia y relacionamiento internacional.
2. Matriz de participación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en los espacios regionales y universales.
3. Documento de reacreditación periódica de la DPE ante la Afianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos - GANHRI
4. Programa anual de actividades internacionales de la DPE.
5. Informe Monitoreo de cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Estado.
6. Informe de gestión de interacción de la DPE con el Sistema de Naciones Unidas y OEA.
7. Matriz de seguimiento de compromisos internacionales asumidos por la DPE.
8. Informe de respuestas y acciones internacionales, elaboradas en coordinación con los Procesos Misionales.
9. Catastro de instituciones e Instancias Internacionales con las que Interactúa la DPE.
10. Portafolio de buenas prácticas de la DPE para su Promoción Internacional
11. Protocolo de relacionamiento operativo con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
12. Informe de Gestión de cooperación.
13. Informe de ejecución de actividades internacionales realizadas en el Ecuador.
14. Informe de gestión del Defensor del Pueblo como representante político de una Instancia Internacional.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 33 y 34 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.1.1.4 DIRECCION NACIONAL DE GESTION DE PROCESOS

Misión.

Garantizar un enfoque de calidad y excelencia en los servicios institucionales que se provee a la ciudadanía, mediante el diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua de un modelo de gestión de procesos, orientado a servicios y prestaciones que satisfagan las demandas de la comunidad.

Responsable: Director Nacional de Gestión de Procesos

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Construir y mantener el modelo de los procesos institucionales sobre la base de la normativa, estrategia y metodología vigentes y/o recomendables por organismo competente;
- b) Gestionar la implementación de los temas relacionados a la gestión de procesos en la institución;
- c) Incrementar las capacidades de innovación de los equipos de procesos, mediante capacitación especializada e investigación de mejores prácticas en gestión de procesos de la institución;
- d) Realizar diagnósticos y estudios técnicos sobre las situaciones actuales y deseadas, además del impacto de los cambios generados, en relación a la gestión de procesos institucionales;

- e) Impulsar el mejoramiento de procesos institucionales a través del componente metodológico, comportamental, tecnológico y capacitación que aplica a su gestión;
- f) Procesar demandas internas y externas relacionadas al mejoramiento de gestión de procesos e interactuar con las Direcciones Nacionales de Administración de Talento Humano y Planificación y aseguramiento de la Calidad para la implementación de las mejoras en los procesos de la institución;
- g) Gestionar la política, objetivos de calidad, los planes y programas de mejoramiento de la calidad sobre la base del ciclo de control de gestión, estadístico, aseguramiento y mejora continua;
- h) Gestionar el cumplimiento de las políticas de gestión y la aplicación de los estándares de calidad, eficacia, eficiencia, servicios de la gestión y responsables de los procesos en la institución;
- i) Realizar diagnósticos y estudios técnicos sobre los sistemas de gestión, planes, programas y herramientas de monitoreo, seguimiento, evaluación y mejoramiento de la gestión institucional;
- j) Evaluar e implementar el resultado de las demandas institucionales relacionadas al mejoramiento continuo y exigencias institucionales para traducirlas en especificaciones técnicas las cuales deben ser alcanzadas mediante proyectos de mejora de procesos;
- k) Fortalecer el modelo de gestión de procesos a nivel institucional, mediante el ciclo de control estadístico, evaluación, aseguramiento y mejora continua de la calidad;
- l) Incrementar las capacidades de guía y control de gestión de los procesos, mediante el diseño, desarrollo y mejora de planes, políticas, procedimientos, técnicas, herramientas y sistemas de calidad;
- m) Asesorar a la institución en temas relacionados a la gestión de procesos y calidad;
- n) Coordinar el cumplimiento de las políticas de gestión de procesos en la institución, así como los estándares de calidad y eficiencia;
- o) Promover e implementar proyectos de mejora de procesos;
- p) Realizar diagnósticos sobre la situación actual y deseada de la Institución en relación a la gestión de los procesos institucionales, además del impacto de los cambios generados por la implementación de los proyectos de mejora de procesos;
- q) Realizar estudios técnicos que contribuyan al mejoramiento de los procesos de la institución;
- r) Receptar exigencias ciudadanas e institucionales para traducirlas en especificaciones técnicas las cuales deben ser alcanzadas mediante proyectos de mejora de procesos;
- s) Gestionar programas de monitoreo de procesos en la institución; y,
- t) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

#### Productos/Servicios:

1. Manual de Procesos y Procedimientos.
2. Plan de capacitación especializada e investigación de mejores prácticas en gestión de procesos de la institución.
3. Informe de diagnóstico y evaluación de procesos institucionales.
4. Plan de mejoramiento y gestión de procesos institucionales.
5. Informe de asesoría de gestión de procesos institucionales.
6. Matriz de Competencias institucional.

#### Planificación y aseguramiento de la calidad

7. Plan de la Gestión de la Calidad
8. Informe de Auditoría Interna de la Calidad
9. Informe de Resultados de la Gestión de la Calidad
10. Ficha Informativa de Proyecto de Mejora de Procesos

Nota: Servicios sustituidos por artículos 35 y 36 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.1.2 COORDINACION GENERAL DE ASESORIA JURIDICA

#### Misión:

Asesorar, coordinar, dirigir y controlar el sistema de gestión legal, proporcionando seguridad jurídica a la Institución, asegurando que sus actuaciones se encuentren enmarcadas en el ordenamiento jurídico vigente, sobre la base del principio de legalidad y que tengan relación con los procesos de contratación de carácter general; los procedimientos administrativos internos y externos; el patrocinio judicial y extrajudicial; y, la asesoría legal integral.

Responsable: Coordinador/a General de Asesoría Jurídica

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Coordinar, dirigir y asesorar en materia jurídica para la correcta interpretación y aplicación de las normas legales y administrativas en temas relacionados con las áreas del Derecho Público, Constitucional, Procesal, Administrativo, Contratación Pública, Laboral, entre otras;
- b) Emitir criterios e informes de carácter legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento;
- c) Elaborar los proyectos de consulta sobre la aplicación de leyes dirigidos a los organismos de control y demás instituciones competentes;
- d) Asesorar, revisar y preparar proyectos de resoluciones, reglamentos, instructivos, manuales e instrumentos de carácter jurídico que tengan relación con la misión y los objetivos institucionales por disposición de la autoridad;
- e) Asesorar en la aplicación de las normas que rigen los procesos de Contratación Pública, en sus etapas: precontractuales, contractuales, y postcontractuales, para la adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de consultoría) y ejecución de obras;
- f) Dirigir, implementar y evaluar los procesos de gestión legal, relacionados con la contratación pública en todas sus etapas;
- g) Analizar y revisar desde el punto de vista jurídico, el contenido de los convenios interinstitucionales y de cooperación;
- h) Revisar y validar legalmente pliegos precontractuales y términos de referencia para la adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios (incluidos los de consultoría y administración del talento humano);
- i) Elaborar instrumentos jurídicos (contratos, convenios u otros de naturaleza similar) en los que se establezcan derechos y obligaciones institucionales;
- j) Asesorar en la aplicación de convenios interinstitucionales y convenios de cooperación económica o asistencia técnica con organismos públicos o privados nacionales e internacionales;
- k) Asesorar en la elaboración del instrumentos legales de vinculación contractual de administración del Talento Humano de la Institución;
- l) Ejercer el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución, en las causas en las que deba intervenir;
- m) Presentar y contestar demandas; presentar y evacuar pruebas; elaborar y presentar alegatos; presentar impugnaciones judiciales y administrativas y actuar en todos los demás actos procesales en los ámbitos constitucional, contencioso administrativo, civil, laboral, penal, transito, de lo fiscal y otros que se tramiten en instancias judiciales o administrativas;
- n) Sociabilizar a las y los funcionarios de la Institución en el conocimiento y aplicación de las normas jurídicas; y,
- o) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

Productos / Servicios:

Asesoría legal

1. Informes jurídicos que contengan los criterios para la aplicación de las normas del ordenamiento jurídico interno y externo, por requerimiento institucional o de terceros.
2. Informe de absolución de consultas a los requerimientos de las autoridades y unidades administrativas de la institución,
3. Vademécum de las normas vinculadas con las competencias, funciones y atribuciones de la

Institución,

4. Proyectos de consultas jurídicas dirigidas a los órganos de control e Instituciones públicas competentes.

5. Proyectos de: acuerdos, resoluciones, contratos, convenios y demás actos administrativos institucionales en el ámbito de su competencia por disposición de las autoridades institucionales

6. Proyecto de directrices para la aplicación de criterios y pronunciamientos legales en la actuación de las áreas jurídicas de las distintas unidades institucionales.

Contratación pública

7. Pliegos, resoluciones y documentos contractuales institucionales revisados, de conformidad a los modelos y formatos emitidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública.

8. Contratos para adquisición de bienes, servicios y/o consultoría, contratos modificatorios y/o contratos complementarios; convenios u otros instrumentos jurídicos de naturaleza similar.

9. Resoluciones de:

- Autorización de inicio de procesos y aprobación de pliegos.
- Adjudicación, cancelación o declaratoria de desierto.
- Cancelación o declaratoria de desierto.
- Adjudicación
- Declaratoria de adjudicatario fallido
- Terminación unilateral de contratos
- Declaratoria de contratista incumplido.

10. Actas de terminación de mutuo acuerdo de contratos y convenios.

Patrocinio:

11. Escrito de diligencias previas,

12. Escritos de presentación y/o contestaciones de demandas, denuncias, querellas o reclamos administrativos y de cualquier otra naturaleza judicial o administrativa.

13. informes de seguimiento y gestión integral realizados a las demandas, acciones, reclamos y juicios en sedes administrativas, judiciales, civiles, penales, arbitrales o constitución al es.

14. Actas Transaccionales.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 37 y 38 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.1.3 DIRECCION NACIONAL DE COMUNICACION SOCIAL

Misión:

Comunicar la gestión y logros institucionales, a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, de manera permanente y estratégica, generando procesos de identidad institucional

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Comunicación Social

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir los procesos de Comunicación Social, mediante el establecimiento de políticas, mecanismos y estrategias comunicacionales de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices y acciones de la política institucional;
- b) Delinear hitos comunicacionales, que permitan difundir los productos y servicios comunicacionales de la Institución, a través de los distintos medios de comunicación nacional;
- c) Dirigir la elaboración e implementación de los Planes Estratégicos de Comunicación Externa, Interna y de Social Media;
- d) Analizar y preparar documentos informativos tales como Boletines, Reportes, Reportajes de la

gestión de la Institución, ente otros;

e) Gestionar eventos Comunicacionales: Ruedas de Prensa, Conferencias de Prensa entre otros; Entrevistas con Medios de Comunicación, Reuniones de trabajo con periodistas, entre otros;

f) Monitorear y analizar los diferentes acontecimientos de la realidad nacional para generar alertas y ejecutar respuestas tácticas ante hechos comunicacionales que representan riesgos para la imagen institucional;

g) Preparar informes análisis y contenidos de la información de los medios de comunicación y opinión pública, y gestionar las Alertas Institucionales;

h) Coordinar acciones con los procesos desconcentrados de la Institución;

i) Diseñar y gestionar los procesos de producción de contenidos de materiales comunicacionales;

j) Asesorar y manejar la imagen pública de la institución y sus autoridades;

k) Administrar y actualizar el registro de datos de medios de comunicación y periodistas;

l) Gestionar los contenidos del portal web institucional;

m) Gestionar la Imagen Corporativa, de la institución;

n) Dirigir y administrar el portal web de la Institución, y coordinar con las unidades administrativas de la Institución, la actualización del mismo

o) Gestionar la producción y cobertura de audio, video y fotografía de las actividades de interés Institucional; y,

p) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos/ Servicios:

Contenidos y monitoreo

1. Plan Estratégico de comunicación Interna, externa y de social media.

2. Informe de cobertura y apoyo comunicacional.

3. Informe de monitoreo de medios de comunicación y redes sociales

4. Informe de gestión de Social Media.

5. Productos comunicacionales de material promocional, impreso, audio, video, multimedia e Internet

Relaciones públicas

6. Eventos Comunicacionales: Ruedas de Prensa, Talleres de Trabajo periodistas, Conferencias de Prensa, entre otros).

7. Informe de implementación de Relaciones Públicas y Actualización de Bases de Datos

Diseño e imagen corporativa

8. Plan de implementación y mejoramiento de imagen corporativa.

9. Informe de administración y actualización portal web.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 39 y 40 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.1.4 DIRECCION NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA

Misión:

Fomentar la aplicación de normas nacionales e internacionales vigentes para el sector público, brindando asesoría a la máxima autoridad y al personal de la entidad; evaluando continuamente el sistema de control interno institucional para implementar acciones de mejora que garanticen el manejo eficiente, efectivo, económico y ético de los recursos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Auditoría Interna

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Elaborar y remitir el plan anual de control, bajo las directrices y lineamientos de la Contraloría General del Estado, para su aprobación y presentar hasta el 30 de septiembre de cada año;
- b) Proporcionar asesoría en materia de control a las autoridades, niveles directivos, y de la entidad para fomentar las mejoras de los procesos en el ámbito administrativo, económico y financiero;
- c) Efectuar el control posterior para verificar el cumplimiento de las leyes y las normas institucionales en las áreas administrativas, económicas y financieras, previniendo actos ilícitos y de corrupción que afecten a la DPE;
- d) Analizar y evaluar el sistema de control interno, en el ámbito administrativo, económico y financiero, aplicando la normativa para el Sector Público y demás regulaciones vigentes;
- e) Informar al Defensor, sobre los resultados obtenidos en el análisis de los exámenes especiales y las verificaciones preliminares; para la adopción de medidas pertinentes en la entidad;
- f) Informar cada mes a la Dirección de Planificación, el cumplimiento de las actividades programadas y planificadas según el POA de la unidad;
- g) Reportar los informes cuatrimestrales y anuales, a la Dirección de Coordinación de Auditorías Internas de la Contraloría General del Estado sobre las actividades cumplidas por la unidad de auditoría interna en relación con los planes operativos de trabajo;
- h) Brindar ayuda oportuna en la solicitud de información de los auditores externos;
- i) Actuar, con criterio independiente respecto a la operación o actividad auditada y no intervenir en la autorización o aprobación de los procesos financieros, administrativos, operativos y ambientales;
- j) Ejecutar auditorías y/o exámenes especiales planificados o imprevistos, por disposición expresa del Contralor General del Estado o por solicitud de la máxima autoridad de la entidad;
- k) Realizar el seguimiento de recomendaciones establecidas en informes de auditoría interna y externa aprobados por la Contraloría General del Estado;
- l) Remitir los informes de auditoría y exámenes especiales elaborados a la Contraloría General del Estado para la revisión de calidad y aprobación de conformidad con los acuerdos y normativa vigente;
- m) Predeterminar las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los indicios de responsabilidad penal; que la Contraloría General del Estado lo determine en informes presentados de la entidad;
- n) Verificar el cumplimiento y la aplicación de las demás normas contempladas en la Constitución; los Tratados y Convenios Internacionales; las Leyes Orgánicas; las Leyes Ordinarias; las Normas Regionales y las Ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos; y,
- o) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente;

#### Productos / Servicios:

#### Auditoría interna:

1. Instruir y asesorar en materia de control a las autoridades, niveles directivos, y de la entidad de la DPE.
2. Plan anual de control de auditoría interna aprobado por la Contraloría General del Estado;
3. Informes de cumplimiento y avance del plan anual;
4. Informes de verificaciones preliminares;
5. Informes de auditorías y/o exámenes especiales, evaluaciones de control interno, para la aplicación recomendaciones;
6. Oficios de comunicación de predeterminación de responsabilidades;
7. Informes a la Contraloría General sobre determinación de responsabilidades administrativas, civiles culposas y de indicios de responsabilidad penal, conforme lo previsto en los artículos 39 inciso segundo, 45, 52, 53, 65, 66 y 67 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado;
8. Informes de Control vehicular según cronograma emitido por la Contraloría General del Estado; y,
9. Informes de la emisión de criterios de auditoría.

#### 3.2 DE APOYO:

### 3.2.1 COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

#### Misión:

Coordinar, implementar y evaluar el sistema integrado de gestión del talento humano, financiero, administrativo y secretaría general de la Defensoría del Pueblo; y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para su desarrollo con todos los procesos institucionales.

RESPONSABLE: Coordinador/a General Administrativa - Financiera

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Asesorar a la máxima autoridad en los asuntos de su competencia;
- b) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por el Defensor del Pueblo;
- c) Programar, dirigir y controlar las actividades de las unidades administrativas bajo su dependencia, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- d) Recibir de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, por delegación del Secretario Nacional, el juramento de lealtad al Estado y suscribir, con los nombrados, la correspondiente acta de posesión;
- e) Presentar al Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional y posteriormente al Defensor del Pueblo, la Planificación de Talento Humano y Manuales de Gestión de Talento Humano para su estudio y aprobación;
- f) Dirigir, coordinar y controlar el diseño e implementación de las políticas, normas e instrumentos técnicos, de carácter institucional, desarrollo institucional, gestión de talento humano, financieros, servicios administrativos y de custodia y salvaguardia de la documentación interna y externa;
- g) Velar por el cumplimiento y la observancia de las leyes y reglamentos vigentes y por la ejecución de las políticas, directrices y demás disposiciones que se establezcan para el funcionamiento operativo de la Defensoría del Pueblo;
- h) Instruir a las unidades y dependencias de la Coordinación a su cargo, el trámite y despacho de los asuntos que les sean encomendados;
- i) Dirigir, coordinar y controlar la elaboración de planes, programas y proyectos relacionados con las actividades y productos de las unidades bajo su dependencia, así como establecer indicadores de gestión que permitan evaluar sus resultados;
- j) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por el Defensor del Pueblo, mediante el acto administrativo correspondiente; y,
- k) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### 3.2.1.1 DIRECCION NACIONAL DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

#### Misión:

Administrar al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad de la institución, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano, para coadyuvar en el logro de la misión de la Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Administración de Talento Humano

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en la normativa inherente a su materia y demás normas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- b) Asesorar a los niveles directivos y de la Defensoría del Pueblo en aspectos relacionados con Sistema de Desarrollo Institucional, Administración del Talento Humano, Bienestar Laboral y Remuneraciones (Nómina-Registro);

- c) Elaborar y difundir el estatuto de gestión de procesos, manuales, procedimientos, reglamentos, instructivos y demás normas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales;
- d) Elaborar y administrar las pruebas para el ingreso de los aspirantes a puestos, mediante concursos de méritos y oposición, bajo las modalidades de comparecencia, sin comparecencia, abiertos, cerrados y otros;
- e) Elaboración de contratos de servicios ocasionales, contratos civiles de servicios profesionales o técnicos especializados; y, de código de trabajo;
- f) Elaboración de convenios interinstitucionales con universidades, institutos de educación superior para prácticas pre profesionales y profesionales;
- g) Coordinar la gestión administrativa de las UATHs., en las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Provinciales;
- h) Proponer y elaborar los programas de capacitación, desarrollo personal, evaluación y bienestar laboral;
- i) Proponer reformas a los instrumentos técnicos legales internos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;
- j) Informar sistemática y permanentemente al Ministerio de Relaciones Laborales de los subsistemas de talento humano a su cargo;
- k) Establecer prácticas adecuadas de gestión de personal, supervisión, sistemas de sugerencias, salubridad y seguridad, evaluación de desempeño, clima laboral, motivación, condiciones adecuadas de trabajo y otras;
- l) Elaborar informes técnicos legales para movimientos de personal;
- m) Participar en la formulación de reformas, instrumentos, normas y disposiciones legales y técnicas inherentes a la administración de talento humano;
- n) Desarrollar anualmente el Plan Operativo de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.
- o) Realizar el Plan Anual de Capacitación;
- p) Realizar el Plan Anual de Vacaciones;
- q) Entregar reporte de novedades para la actualización de nómina a la Dirección Financiera para el proceso de roles en el e-Sipren y e-Sigef;
- r) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la Defensor del Pueblo; y,
- s) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

## ADMINISTRACION DE LA NORMATIVIDAD DE TALENTO HUMANO

### - Contratos

#### 1. Contratos de personal y convenios

### - Régimen Disciplinario

- 2. Informes de aplicación de Sanciones Disciplinarias; y,
- 3. Informes de Sumarios administrativos.

### - Otros Actos Administrativos relacionados:

- 4. Proyectos de Resoluciones, Reglamentos, Manuales, instructivos, Código de Etica y demás normas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### 5. Informes de gestión y cumplimiento

## ADMINISTRACION DEL SISTEMA DEL INTEGRADO DEL TALENTO HUMANO Y REMUNERACIONES

### - Desarrollo Institucional



## 6. Reformas al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;

### - Planificación del Talento Humano

7. Diagnóstico demográfico del talento humano;
8. Informe del Plan Consolidado de Planificación del talento humano
9. Plan de Compensación e Indemnización y ejecución

### - Selección

10. Informe de selección de personal
11. Informes de pasantías y prácticas pre profesionales
12. Informes de ejecución de inducción

### - Clasificación de Puestos

13. Informes de valoración y clasificación de puestos institucional y listas de asignaciones.
14. Reformas al Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional,

### - Evaluación del Desempeño

15. Plan de evaluación del desempeño y ejecución;
16. Informes de evaluación de período de prueba

### - Formación, Capacitación y Desarrollo

17. Plan anual de formación y capacitación y ejecución

### - Administración del Talento Humano

18. Informe de movimientos de personal;
19. Distributivo de Movimientos de Personal; y,
20. Informes de horas extras y suplementarias
21. Registro actualizado de comisiones de cumplimiento de servicios institucionales
22. Plan anual de vacaciones y ejecución
23. Registro de permisos;
24. Base de datos del estado de liquidaciones;
25. Base de datos de expedientes de personal de activos y pasivos;
26. Documentos de respuestas a requerimientos internos (Certificados de talento humano)
27. Reportes del Sistema Informático Integrado de Talento Humano- SIITH

## BIENESTAR LABORAL

### - Salud Ocupacional

28. Plan de salud ocupacional (Medicina preventiva y del trabajo, higiene ocupacional, seguridad ocupacional) y ejecución
29. Plan de emergencias y contingencias y ejecución
30. Reglamento de Salud ocupacional y reformas

### - Bienestar Social

31. Plan de bienestar social Institucional y ejecución
32. Plan de incentivos y reconocimientos y ejecución

Nota: Servicios sustituidos por artículos 41 y 42 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.2.1.2 DIRECCION NACIONAL FINANCIERA

Misión:

Administrar eficaz y eficientemente los recursos financieros asignados a la Institución aplicando leyes, normas y disposiciones; y proveer información financiera veraz y oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales

RESPONSABLE: Director/a Nacional Financiero/a

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales en materia de administración financiera;
- b) Dirigir, planificar, coordinar, programar, ejecutar y controlar los procesos de la gestión financiera, de conformidad con las políticas emanadas por la autoridad y acorde con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- c) Administrar y ejecutar los procedimientos y normas de seguridad para uso de los sistemas de Gestión Financiera e/SIGEF y de Remuneraciones e-SIPREN; y, e/SIGEF Institucional - Nómina de Egreso;
- d) Administrar y ejecutar los procedimientos y normas de seguridad para uso de los sistemas de Historia laboral de IESS;
- e) Administrar el presupuesto de la Defensoría del Pueblo, conforme a los programas y proyectos establecidos;
- f) Asesorar y orientar a las autoridades para la toma de decisiones en materia de administración financiera;
- g) Participar en la elaboración de la proforma presupuestaria de la Institución;
- h) Ejecutar el pago de las obligaciones económicas de la Defensoría del Pueblo;
- i) Monitorear y evaluar la gestión económica contable y financiera; y,
- j) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

Productos / Servicios:

Control previo:

Presupuesto:

1. Pro - forma presupuestaria.
2. Programación indicativa Anual.
3. Comprobantes de Modificación Presupuestaria
4. Comprobantes de Programación Financiera.
5. Certificación de Disponibilidad Presupuestaria.
6. Comprobante Unico de Registro del Compromiso.
7. Informe de ejecución presupuestaria.
8. Informe de clausura y liquidación presupuestaria.

Contabilidad:

9. Comprobante Unico de Registro de Ingresos.
10. Comprobante Unico de Registro del Devengado.
11. Registro de regularizaciones y ajustes contables.
12. Comprobante de Fondos de Reposición.
13. Informe de seguimiento y evaluación a proyectos, contratos y convenios.

14. Registro de información tributaria (Declaraciones, anexos y demás).
15. Registro de anticipo de Remuneraciones.
16. Conciliación Bancaria.
17. Informe de análisis financiero - contable.

#### Tesorería

18. Comprobantes y confirmaciones de pago y transferencias.
19. Informes de Saldos de Cuentas Bancarias.
20. Informe de garantías en custodia (Renovación, devolución, ejecución).
21. Registro de cuentas bancarias y beneficiarios

#### Nómina - Egreso:

22. Reporte de Reformas al Distributivo
23. Nómina de remuneraciones (Mensual, Décimos; Fondos de Reserva, Horas suplementarias y extraordinarias, Subrogaciones y Encargos)
24. Nómina Liquidación de haberes
25. Nómina Liquidación de Jubilaciones, retiro voluntario y obligatorio
26. Distributivo de Remuneraciones para la elaboración de la Proforma Presupuestaria;
27. Registros de entradas y salidas al IESS
28. Formulario 107 - Impuesto a la Renta

Nota: Servicios sustituidos por artículos 43 y 44 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.2.1.3 DIRECCION NACIONAL ADMINISTRATIVA

#### Misión:

Administrar eficaz y eficientemente los recursos administrativos de la Institución, en cuanto a gestión logística, así como en la entrega oportuna de equipos, materiales, suministros y otros servicios para generar la gestión Institucional demandados por los procesos de gestión institucional de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la normativa que rige sobre la materia.

**RESPONSABLE:** Director/a Nacional Administrativa

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Evaluar necesidades, planificar y ejecutar un sistema de mantenimiento de las instalaciones físicas y bienes muebles de la Defensoría del Pueblo y proponer la contratación de obras y servicios;
- b) Planificar y controlar el uso óptimo del espacio físico de las dependencias de la Defensoría del Pueblo y coordinar la ejecución de las adecuaciones que se requieran;
- c) Determinar los requerimientos institucionales de contratación de seguros, participar en su formalización de conformidad con las normas legales y reglamentarias correspondientes y tramitar ante las compañías de seguros los reclamos u otros referidos a siniestros que afectan a activos o personal de la Defensoría del Pueblo;
- d) Administrar el proceso de viáticos en lo referente al pago, subsistencias, Alimentación, y transporte, de las y los de la Defensoría del Pueblo y coordinar la ejecución con las unidades requirentes;
- e) Gestionar la reserva y compra de pasajes aéreos a nivel nacional e internacional en coordinación con las áreas requirentes;
- f) Viabilizar los procesos de adquisición de bienes, obras, servicios y consultoría, de acuerdo a las necesidades de la Defensoría del Pueblo y de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes para el efecto;
- g) Controlar y efectuar el seguimiento de los contratos de adquisiciones de bienes, ejecución de

obras, prestación de servicios y consultoría celebrados por la Defensoría del Pueblo, cuando la Dirección Administrativa, actúa como administrador del contrato;

h) Organizar y controlar la distribución, utilización, mantenimiento, control y custodia de los vehículos de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con las normas legales vigentes y reglamentación interna que establezca la Institución;

i) Programar, dirigir y evaluar la ejecución de actividades relacionadas con los servicios institucionales, que permita el funcionamiento eficaz en todos los niveles de gestión de la Defensoría del Pueblo de acuerdo con las políticas, disposiciones legales y normas pertinentes;

j) Brindar adecuada y oportunamente los servicios de mantenimiento, transporte, comunicaciones, suministros de oficina, de aseo y bienes;

k) Planificar, organizar, supervisar y coordinar las gestiones de seguridad física y protección en el interior de los edificios de la Defensoría del Pueblo, de sus instalaciones y de los bienes;

l) Mantener actualizado el plan de seguridad, de evacuación y de actividades de seguridad;

m) Presentar informes en caso de fallas y vulnerabilidades encontradas, especialmente para acciones subversivas, terroristas, delincuenciales, accidentes naturales y recomendar medidas correctivas a la autoridad superior directa;

n) Diseñar y aplicar sistemas de ingreso, custodia, transferencias, bajas, identificación y distribución oportuna de los bienes muebles, suministros, materiales y servicios de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con las normas y procedimientos existentes sobre la materia;

o) Administrar el proceso para dar de baja o donar bienes muebles de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la normatividad establecida para el efecto;

p) Coordinar los procesos de diseño e implementación del Plan Operativo de la Dirección, en el marco de misión, visión y los objetivos de la Defensoría del Pueblo;

q) Elaborar, proponer, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos de su gestión, así como efectuar las reformas que permitan retroalimentar y mejorar los procesos críticos; y,

r) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

Productos / Servicios:

#### SERVICIOS GENERALES

1. Plan de necesidades de servicios administrativos: Limpieza, Mantenimiento de Instalaciones, Seguridad Privada.
2. Informe de pago de servicios.
3. Reporte de pasajes aéreos emitidos

#### COMPRAS PUBLICAS

4. Compras por catálogo electrónico,
5. Plan anual de contratación publicado en la herramienta que la normativa establece.
6. Documentos de ínfima cuantía.
7. Documentos preliminares para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría,

#### ADMINISTRACION DE SIENES Y BODEGA

8. Informe de administración del inventario de suministros y materiales.
9. Informe de administración del inventario de bienes, equipos .y pólizas de seguros.
10. Plan de mantenimiento de bienes muebles y equipos de la Defensoría del Pueblo.

#### LOGISTICA Y TRANSPORTE

11. Plan de mantenimiento de vehículos, preventivo y correctivo;
12. informe del parque automotor para revisión y matriculación;
13. Reportes de abastecimiento de combustible;
14. informe de control de parque automotor,

Nota: Servicios sustituidos por artículos 45 y 45 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.2.1.4 DIRECCION NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

#### Misión:

Dirigir, implementar y mejorar las tecnologías de la información y comunicación institucional, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información; además del desarrollo de software para sistematizar procesos; y, el mantenimiento, actualización, administración e interoperabilidad de los servicios, bajo principios de excelencia.

RESPONSABLE: Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Diseñar, implementar y mejorar el plan de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), alineado al plan estratégico institucional y normativa vigente;
- b) Diseñar, implementar y mejorar políticas, normas, estándares y procedimientos tecnológicos; además de implementar metodologías, arquitecturas tecnológicas e infraestructura adecuadas a las necesidades de la institución basadas en las mejores prácticas tecnológicas, estándares internacionales y disposiciones gubernamentales;
- c) Asesorar, gestionar, facilitar las tecnologías de información y comunicaciones, con metodologías estandarizadas y conocimiento técnico, acordes a la infraestructura de información, comunicación y proyectos de interoperabilidad institucional;
- d) Dirigir y gestionar el soporte técnico, el cual debe tener cobertura a nivel nacional y con niveles de calidad óptimos;
- e) Administrar y mantener la capacidad de procesamiento y almacenamiento, para garantizar la disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas y servicios de tecnología de información y comunicación institucionales;
- f) Diseñar, implementar y mejorar el sistema de seguridad de la información institucional, basado en las normas técnicas ecuatorianas emitidas por el INEN, demás normativa vigente y/o estándares internacionales; y,
- g) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

#### Productos / Servicios:

#### PLANIFICACION TICS

1. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
2. Normas, políticas, manuales, metodologías, herramientas de las TIC institucionales,
3. Plan de continuidad del negocio.

#### ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA, REDES, COMUNICACIONES Y SOPORTE TECNICO

4. Informes de servicios de tecnología de la información y comunicación operativos.
5. Planes y/o Registros de: instalación, configuración, administración, mantenimiento y monitoreo de los equipos, aplicaciones y servicios.
6. Respaldo de información.
7. Reporte de la mesa de ayuda.
8. inventario y/o documentación de equipos, aplicaciones y servicios operativos a nivel nacional.
9. Base de datos de conocimiento de solución de incidentes y problemas atendidos en la mesa de servicios.

10. Inventario de los procesos y modelos de datos internos, que son parte de trámites ciudadanos y de procesos inter-institucionales.
11. Modelos de integración de sistemas. INGENIERIA DE SOFTWARE
12. Planes y/o informes de desarrollo, pruebas, control de calidad, mantenimiento y ciclo de vida de sistemas y aplicativos.
13. Manuales y/o instructivos de entrenamiento, instalación, configuración, usuario, administración y paso a producción de las aplicaciones y sistemas.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACION

14. Informes de análisis de riesgos y vulnerabilidades de Seguridad de la Información.
15. Sistema de Seguridad de la Información, basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas y establecidas en estándares internacionales.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 47 y 48 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

### 3.2.1.5 DIRECCION NACIONAL DE SECRETARIA GENERAL

#### Misión:

Administrar, organizar, planificar, gestionar, controlar los procesos de la Secretaria General, así como salvaguardar el acervo documental; tramitar actividades de certificación de actos administrativos que se generen en los procesos de la Defensoría del Pueblo, de conformidad a las disposiciones reglamentarias, misión y objetivos institucionales.

RESPONSABLE: Director Nacional de Secretaría General

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Administrar el Sistema Integrado de la Secretaria General de la Defensoría del Pueblo, de conformidad a las disposiciones reglamentarias;
- b) Planificar y organizar las actividades de aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la administración de la Secretaria General, a nivel institucional;
- c) Promover reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de la Secretaria General de la institución;
- d) Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia de la documentación que ingresa y egresa de la Defensoría del Pueblo, así como llevar a conocimiento de las autoridades Institucionales, en forma prioritaria y oportuna los asuntos urgentes y reservados;
- e) Registrar, controlar y certificar los actos administrativos y normativos expedidos por la institución; custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa; y, prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos y externos;
- f) Planificar y coordinar la ejecución de programas de capacitación para el personal de la Defensoría del Pueblo, que tenga bajo su responsabilidad el manejo de material documental archivístico y bibliográfico;
- g) Emitir copias certificadas de los documentos que reposan en los archivos de la Defensoría del Pueblo, con excepción de aquellos que hayan sido declarados reservados;
- h) Salvaguardar el acervo documental en custodia, garantizando la protección y conservación de los archivos cuyas páginas constituyen el testimonio histórico de la Defensoría del Pueblo;
- i) Ejecutar las políticas archivísticas, de conformidad con las normas legales y con las necesidades de las unidades que transfieran sus archivos al Archivo Central, con el fin de salvaguardar el patrimonio documental de los mismos.
- j) Velar por la seguridad y conservación de la información documental del Archivo Central;
- k) Definir e implementar los mecanismos y procedimientos de manejo del archivo de tal manera que se logre un eficiente trámite del mismo.
- l) Coordinar con las unidades de la Defensoría del Pueblo la Tabla de Retención Documental.

- m) Recibir, registrar y tramitar todas las solicitudes de información, documentación y certificaciones que se encuentren en el archivo.
- n) Investigar, escribir e implementar políticas, normas, procedimientos y mejores prácticas de documentación;
- o) Prestar asistencia y asesoramiento técnico en materia de su especialización;
- p) Coordinar y supervisar las actividades de las unidades administrativas a su cargo;
- q) Revisar y legalizar la documentación e información de los productos y servicios de la Secretaría General;
- r) Administrar, organizar, y recuperar la información generada de acuerdo a normas archivísticas y documentales,
- s) Asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.
- t) Identificar y describir las series, desarrollo de cuadros de valoración con el fin de eliminar o transferir los documentos al Archivo Histórico.
- u) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.

Productos / Servicios:

#### Gestión Documental

1. Políticas y directrices de gestión documental
2. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa
3. Informes de administración del Sistema de Documentación y Archivo
4. Certificación de actos administrativos y normativos de la institución
5. Informes de recepción y salvaguarda de as documentación interna y externa
6. Guía de recepción y despacho de documentación

#### Archivo institucional

7. Registro de inventario
8. Cuadros de clasificación y tablas de valoración documental  
Ventanilla Unica
9. Entrega de información a los usuarios
10. Monitoreo de trámites
11. Base de datos de trámites administrativos.
12. Plan de mejoramiento continuo de servicio al cliente.
13. Manual de Servicio al Cliente.
14. Estadísticas de satisfacción al cliente.
15. informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes.
16. Informes de ejecución del Plan mejoramiento,
17. Reporte de encuestas de satisfacción de atención al cliente.
18. Banco de preguntas frecuentes.
19. Cuadro comparativo de estadísticas mensuales.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 49 y 50 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### TITULO IV:

#### PROCESOS DESCONCENTRADOS

#### 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS

#### 4.1 COORDINACIONES GENERALES DEFENSORIALES ZONALES Y DISTRITOS METROPOLITANOS

Las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales de la Defensoría del Pueblo, se encargarán de administrar sus respectivas provincias:

Nota: Para leer tabla, ver Registro Oficial Suplemento 369 de 26 de Noviembre de 2012, página 47.

Misión:

Promover la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza, a través de procesos de incidencia en política pública, tutela de derechos, educación e investigación bajo un enfoque territorial y de coordinación y cooperación con las Delegaciones Provinciales de la Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLE: Coordinador/a General Defensorial Zonal

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Ejecutar planes, programas, proyectos, de investigación, educación, incidencia en políticas públicas, tutela de derechos y de participación en espacios sociales y políticos para hacer efectivo el goce y pleno ejercicio de Derechos Humanos y de la Naturaleza;
- b) Garantizar la ejecución de las políticas y normas determinadas por la Institución, en torno a la promoción y protección de los Derechos Humanos y de la Naturaleza;
- c) Planificar procesos de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en el Región;
- d) Ejecutar los procesos de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza;
- e) Proponer, generar y ejecutar los acuerdos resultados de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza;
- f) Ejecutar la planificación anual y estratégica;
- g) Diseñar estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de derechos humanos y de la naturaleza zonal en coordinación con la Dirección General de Política Pública.
- h) Planificar el diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales de la zona en coordinación con la Dirección General de Política Pública;
- i) Participar en la definición, gestión y control de políticas públicas generales o sectoriales, en el ámbito zonal;
- j) Articular con instituciones públicas y privadas acciones de promoción y protección en derechos humanos y de la naturaleza en la zona;
- k) Articular los objetivos y actividades de las Coordinaciones Zonales con el nivel jerárquico superior para ejercer incidencia sobre la normativa y las políticas públicas en la zona;
- l) Levantar información sobre los actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en la zona;
- m) Ejecutar la planificación de acciones relacionadas con la investigación y educación acorde con la demanda de la sociedad en las zonas;
- n) Difundir y facilitar contenidos en derechos humanos y de la naturaleza en la zona;
- o) Sensibilizar, capacitar y educar a la ciudadanía en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza;
- p) Sensibilizar, capacitar y educar a los servidores públicos en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza en la región;
- q) Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las actividades las direcciones generales de política pública, tutela de derechos, educación, y consumidores;
- r) Garantizar la ejecución técnica y presupuestaria de su zona;
- s) Coordinar y articular acciones con las Delegaciones Provinciales para impulsar procesos de exigibilidad de derechos; y,
- t) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.



#### 4.1.1 PROCESOS ZONALES AGREGADORES DE VALOR

##### UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

###### Misión:

Fortalecer la defensa de derechos humanos y de la naturaleza mediante la coordinación, supervisión y evaluación de los planes, programas, proyectos y estrategias de políticas públicas, tutela, educación en investigación, en el ámbito zonal.

###### Productos/ Servicios:

1. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento)
2. Informes finales vigilancia del debido proceso
3. Providencia de Inadmisibilidad de casos, y recurso de reconsideración
4. Documento de gestión oficiosa
5. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
6. Amicus curiae
7. Informes y Providencias de seguimiento a) cumplimiento de garantías Jurisdiccionales y dictámenes constitucionales
8. Documentos de asesoramiento y atención ciudadana
9. Informes de cumplimiento de acceso a la información pública a las instituciones en el ámbito de su competencia
10. Informes de ejecución de procesos de promoción en ámbito de incidencia en política pública
11. informes de ejecución de procesos de educación en derechos humanos, de la naturaleza,
12. Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza.
13. Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales en el ámbito de su competencia
14. Base de datos de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito de su competencia.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 51 y 52 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

##### UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

###### Misión:

Fortalecer la defensa de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras mediante la coordinación, supervisión y evaluación de los servicios públicos domiciliarios y de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en el ámbito zonal.

###### Productos/Servicios:

1. Sumario de usuarios y consumidores
2. Informes de ejecución de procesos de educación de usuarios y consumidores
3. Informe de monitoreo de cumplimiento de los objetivos y actividades de la Coordinación General Defensorial Zonal
4. Informes de ejecución técnica y presupuestaria de su zona.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 53 y 54 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

#### 4.1.2 PROCESOS ZONALES HABILITANTES DE ASESORIA

## UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA

### a. Misión:

Velar porque todos los actos jurídicos de la coordinación zonal, sus autoridades y, se enmarquen en la ley, bajo los lineamientos y directrices de la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

### b. Productos/Servicios:

1. Informes de asesoramiento legal;
2. Estrategias para la correcta defensa de los intereses de la Coordinación General Defensorial Zonal;
3. Sustentación de impugnaciones;
4. Escritos judiciales en los que se encuentre involucrada las Coordinaciones General Defensorial Zonal;
5. Proyectos de Contratos y Convenios;
6. Informes de asistencia legal en contratación pública; y,
7. Pronunciamientos sobre actos y contratos de la Institución en los casos requeridos.

## UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL

### a. Misión:

Coordinar las políticas de información y comunicación de la gestión y logros institucionales en la zona, a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, de manera permanente y estratégica, generando procesos de identidad institucional.

### b. Productos/Servicios:

1. Informes de Contenidos y monitoreo de la zona
2. Informes de Relaciones públicas
3. Informes de Diseño e imagen corporativa

## UNIDAD DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL

### a. Misión:

Ejecutar los procesos de planificación sectorial e institucional de la Coordinación General Defensorial Zonal de acuerdo al ámbito de su competencia, bajo los lineamientos y directrices de la coordinación general de planificación.

### b. Productos/Servicios:

1. Informes técnicos de validación de proyectos de la Coordinación General Defensorial Zonal.
2. Plan Operativo Anual y plurianual de la Coordinación General Defensorial Zonal.
3. Informes de seguimiento y evaluación de proyectos de la zona.
4. Informes técnicos de coordinación con los actores públicos y privados.
5. Informes de la aplicación de la estrategia de difusión de la política de descentralización de la DPE en las provincias que pertenecen a la Coordinación General Defensorial Zonal.

### 4.1.3 PROCESOS ZONALES HABILITANTES DE APOYO

## UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA

### a. MISION:

Integrar las necesidades de la Coordinación General Defensorial Zonal, suministrando los recursos financieros, administrativos, talento humano, tecnológicos y documentación, necesarios para el desarrollo de las actividades internas y externas de la coordinación, bajo los lineamientos y directrices de la Coordinación General Administrativa Financiera y sus direcciones nacionales.

**b. Productos/Servicios:**

Esta unidad coordinará la toma de decisiones de acuerdo a las competencias de la Coordinación General Administrativa Financiera y sus direcciones y, gestionará los productos inherentes a la Coordinación General Defensorial Zonal.

#### 4.2 DELEGACIONES PROVINCIALES.

**Misión:**

Coordinar, ejecutar e implementar la política institucional y lineamientos en materia de protección de derechos en su jurisdicción y evaluar su gestión.

**RESPONSABLE:** Delegado/a Provincial

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Ejecutar la política institucional en materia de protección de derechos en su jurisdicción;
- b) Organizar la implementación de los lineamientos para la protección de derechos en su respectiva jurisdicción;
- c) Ejecutar e implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos en su respectiva jurisdicción;
- d) Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos dentro de su respectiva jurisdicción;
- e) Resolver sobre la vulneración de derechos en casos de su competencia;
- f) Interponer acciones de garantías jurisdiccionales para la protección de derechos en su respectiva jurisdicción;
- g) Coordinar con otras Instituciones de su jurisdicción para la atención de situaciones específicas;
- h) Vigilar el debido proceso, en su respectiva jurisdicción, en casos que corresponda;
- i) Remitir informes de seguimiento de sentencias de garantías constitucionales solicitada por las autoridades judiciales de su respectiva jurisdicción;
- j) Proponer medidas de cumplimiento obligatorio en casos presentados en su jurisdicción ante la Dirección Nacional;
- k) Elevar en consulta ante los órganos competentes de la Defensoría del Pueblo, las situaciones y casos de especial complejidad; y,
- l) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

#### UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

**a. Misión:**

Fortalecer la defensa de derechos humanos y de la naturaleza mediante la coordinación, supervisión y evaluación de los planes, programas, proyectos y estrategias de políticas pública, tutela, educación en investigación, en el ámbito provincial.

**b. Productos/ Servicios:**

1. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento).
2. Informes finales vigilancia del debido proceso.

3. Providencia de Inadmisibilidad de casos, y recurso de reconsideración.
4. Documento de gestión oficiosa.
5. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar.
6. Amicus curiae.
7. Informes y Providencias de seguimiento al cumplimiento de garantías Jurisdiccionales y dictámenes constitucionales.
8. Documentos de asesoramiento y atención ciudadana.
9. Informes de cumplimiento de acceso a la información pública a las instituciones en el ámbito de su competencia.
10. Informes de ejecución de procesos de promoción en ámbito de incidencia en política pública.
9. Informe de ejecución de procesos de promoción en el ámbito de normativa local.
11. Informes de ejecución de procesos de educación en derechos humanos, de la naturaleza.
12. Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza.
13. Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales en el ámbito de su competencia.
14. Base de datos de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito de su competencia.

Nota: Servicios sustituidos por artículos 55 y 56 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

## UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

### a. Misión:

Fortalecer la defensa de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras mediante la coordinación, supervisión y evaluación de los servicios públicos domiciliarios y de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en el ámbito provincial.

### b. Productos/ Servicios:

1. Informes de gestión en ámbito de su competencia;
2. Trámites defensoriales en ámbito de su competencia;
3. Estrategia de los casos;
4. Resoluciones defensoriales en el ámbito de su competencia;
5. Garantías jurisdiccionales en el ámbito de su competencia;
6. Actas de Reuniones;
7. Informes de procesos de vigilancia de debido proceso;
8. Informes de seguimiento;
9. Propuestas de medidas de cumplimiento obligatorio; e,
10. Informes de remisión de casos.

## 4.3 DELEGACIONES EN EL EXTERIOR

### Misión:

Coordinar, ejecutar e implementar la política institucional y lineamientos en materia de protección de derechos en su jurisdicción y evaluar su gestión.

**RESPONSABLE:** Delegado/a en el Exterior

### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Coordinar procesos de protección de derechos con el Ministerio de Relaciones Exteriores y otras

Instituciones ecuatorianas de las zonas;

- b) Ejecutar la política institucional en materia de protección de derechos en su jurisdicción;
- c) Informar de manera permanente a la Dirección de Protección sobre los casos que lleguen a su conocimiento;
- d) Tomar contacto con las Institucionales Nacionales de Derechos Humanos para la atención de casos;
- e) Tomar contacto con Organizaciones de Sociedad Civil y Organismos de derechos humanos para la atención de casos de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior; y,
- f) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

Productos / Servicios:

1. Sumario de usuarios y consumidores
2. Providencia de Inadmisibilidad de casos, y recurso de reconsideración
3. Documento de gestión oficiosa
4. Documentos de asesoramiento y atención ciudadana
5. Informes de ejecución de procesos de educación de usuarios y consumidores

Nota: Servicios sustituidos por artículos 57 y 58 de Resolución de la Defensoría del Pueblo No. 21, publicada en Registro Oficial Suplemento 93 de 25 de Septiembre del 2017 .

## DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La estructura básica, productos y servicios que se gestionen en las Unidades Administrativas de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se sustentarán conforme la misión y al portafolio de productos establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de cada una de las unidades administrativas, tanto de los procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo, como en los procesos Agregadores de Valor.

SEGUNDA.- La estructura Básica, el portafolio de Productos y servicios determinados en el presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos podrá ser reformado (incorporar, suprimir, fusionar o transferir) conforme se ejecute el proceso de implementación de la nueva Estructura Orgánica, mediante acto resolutivo interno por parte del Defensor del Pueblo.

TERCERA.- Los funcionarios y servidores de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, tienen la obligación de sujetarse a la jerarquía establecida en la estructura orgánica por procesos, así como al cumplimiento de las normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

CUARTA.- En el caso de ausencia o impedimento temporal del Defensor del Pueblo del Ecuador, lo reemplazará los Adjuntos de los Procesos Agregadores de Valor, designado mediante el acto administrativo correspondiente.

QUINTA.- Las Unidades Administrativas de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. Deberán elaborar el Plan Anual de Inversiones, Plan Operativo, informes trimestrales de avance de ejecución de proyectos, de gestión institucional periódica y anual, conforme a los requerimientos institucionales, los mismos que serán remitidos para conocimiento y análisis de las instancias administrativas y técnicas correspondientes.

SEXTA.- La Coordinación General Administrativa Financiera y la Coordinación General de Planificación, coordinarán con las Unidades Administrativas de la Defensoría del Pueblo de Ecuador la elaboración de la proforma presupuestaria y el plan operativo anual Institucional.

SEPTIMA.- La Defensoría del Pueblo estará representada en el exterior en los siguientes países:

España - Madrid, Italia - Roma, Estados Unidos - New York, Los Angeles y Houston, además la DPE, podrá abrir en otros países o ciudades del mundo de acuerdo a la necesidad de defensa de derechos que requieran los ciudadanos/as ecuatorianos en otros los países del mundo.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Encargase de la aplicación del presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, al Defensor del Pueblo de Ecuador o su delegado/a.

SEGUNDA.- Los procesos Desconcentrados se implementarán gradualmente mediante el establecimiento de planes, políticas, normas, instrumentos técnicos y la capacitación pertinente que permita fortalecer los procesos de gestión institucional de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

TERCERA.- Derogase todas las disposiciones legales que contravengan al presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

CUARTA.- Para los efectos de aplicación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. Utilícese y téngase como tal el concepto de las siguientes acepciones.

#### SIGLAS UTILIZADAS:

#### SIGLAS DESCRIPCION

DPE Defensoría del Pueblo de Ecuador  
 e-SIGEF Sistema Integrado de Gestión Financiera  
 e-SIPREN Sistema Presupuestarlo de Remuneraciones y Nómina  
 GPR Gestión por Resultados  
 IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social  
 SERCOP Servicio Nacional de Contratación Pública  
 IVA Impuesto al Valor Agregado  
 MF Ministerio de Finanzas  
 MRL Ministerio de Relaciones Laborales  
 ONGs Organismos no Gubernamentales  
 PAI Plan Anual de Inversiones  
 PAPP Plan Anual de la Política Pública  
 PIA Programación Indicativa Anual  
 PND Plan Nacional de Desarrollo  
 POA Plan Operativo Anual  
 PPPP Plan Plurianual de la Política Pública  
 SENPLANDES Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo  
 SITH Sistema Integrado de Talento Humano  
 SRI Servicio de Rentas Internas  
 TDRs Términos de Referencia  
 TICs Tecnologías de Información y Comunicación  
 UATH Unidad de Administración del Talento Humano  
 CIC: Instituciones Nacionales de los Derechos Humanos  
 CPL Centro de Privación de Libertad  
 CUP Código Unico de Proyectos  
 DD.HH. Derechos Humanos  
 INDH: Instituciones Nacionales de Derechos Humanos  
 MNTP Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura  
 NN.UU. Naciones Unidas  
 OEA. Organización de Estados Americanos  
 SETECI Secretaría Técnica de Cooperación Internacional.

QUINTA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano a los 29 días de octubre del año 2012.

Comuníquese y publíquese.

f.) Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

Elaborado: Dirección Nacional de Recursos Humanos

f.) Sr. Luis Alfonso Bastidas Escobar, Director Nacional de Recursos Humanos.

Certifico,

f.) Dr. Juan Héctor Villarreal Argoti, Secretario General Subrogante.

Estas copias son iguales al original que en 47 fs., reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario.- Lo certifico.- Quito, 31 de octubre del 2012.- f.) Dr. Juan H. Villarreal Argoti, Defensoría del Pueblo.- Secretario General (S).