

**RESOLUCIÓN No.044-DPE-2015**

Ramiro Rivadeneira Silva  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

**CONSIDERANDO:**

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

**Que**, el artículo 227 de la Constitución 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 el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, contempla la independencia y autonomía administrativa, financiera presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo;

**Que**, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, determina como funciones de la Defensoría del Pueblo, entre otras *“...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**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial N° 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

**Que**, la Ley Orgánica del Servicio Público, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 294 de 6 de octubre de 2010, otorgan varias facultades al Defensor del Pueblo, como autoridad nominadora de esta institución, para la administración del talento humano institucional, dentro de los principios, objetivos y parámetros previstos en la referida norma;

**Que**, el artículo 135 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, define al Desarrollo Institucional como *“...el conjunto de principios, políticas, normas, técnicas, procesos y estrategias que permiten a las instituciones, organismos y entidades de la administración pública central, institucional y dependiente, a través del talento humano, organizarse para generar el portafolio de productos y servicios institucionales acordes con el contenido y especialización de su misión, objetivos y responsabilidades en respuesta a las expectativas y demandas de los usuarios internos y externos”*;

**Que**, el artículo 138 Íbidem, determina la conformación de un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, en las Instituciones, para “...proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional...”;

**Que**, con fecha 26 de noviembre de 2012, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.369, cuya última reforma se llevó a cabo el 14 de octubre de 2013, para establecer la estructura organizacional por procesos de la Defensoría de Pueblo de Ecuador, en alineación con la misión consagrada en la Constitución de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Direccionamiento Estratégico Institucional;

**Que**, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, en su artículo 4 conforma el Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional y establece en su artículo 5 sus responsabilidades, entre las cuales, constan “...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;*... c) *Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional*”.

**Que**, el artículo 9 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, establece en el Título I “De los Procesos Gobernantes”, en el acápite 1.1 “Direccionamiento Estratégico”, contempla entre las atribuciones y responsabilidades de el/la Defensor/a 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; ...h) Aprobar los reglamentos y normas necesarios para el funcionamiento de la institución;...”;

**Que**, mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, el señor Defensor del Pueblo, designó al Asesor de Despacho, Abg. Andrés Chiriboga Zumárraga para que lo represente en el Sistema de Gestión de Calidad y al Director Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, Ing. Oswaldo Cevallos como Coordinador de Calidad, estableciendo sus atribuciones;

**Que**, el Director Nacional de Gestión de Procesos, mediante Memorando Nro.DPE-DNGP-2015-0010-M, de 30 de abril de 2015, solicita al Coordinador General de Asesoría Jurídica, disponer a quien corresponda la elaboración de la presente Resolución;

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

#### **RESUELVE:**

**Art. 1.-** Adoptar la siguiente Política de Calidad:

“La Defensoría del Pueblo tutela, educa e informa sobre los derechos humanos y de la naturaleza e incide en política pública y normativa, con cercanía, solidaridad, oportunidad, profesionalismo, independencia y mejora continua de sus procesos, a fin de empoderar a las/los habitantes del Ecuador y a

las/los ecuatorianas/os en el exterior sobre sus derechos y lograr que la institucionalidad adecúe su acción pública para el pleno ejercicio de ellos.”

**Art. 2.-** Adoptar los siguientes Objetivos de Calidad:

1. Implementar sistemas de medición del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de la DPE
2. Fortalecer las competencias del personal de la DPE
3. Optimizar el tiempo de atención al usuario en los procesos defensoriales

**Art.3.-** Encargar a la Dirección Nacional de Comunicación de la Defensoría del Pueblo la comunicación y difusión dentro de la Defensoría del Pueblo de la Política y los Objetivos de la Calidad.

**Art. 4.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su difusión encárguese la Dirección de Secretaría General de la Defensoría del Pueblo.

Dado en Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, a 30 de abril de 2015



Ramiro Rivadeneira Silva  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**



