RESOLUCIÓN No. 123-DPE-CGAJ-2015

Dr. Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

Que, el artículo 4 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.369, de 26 de noviembre de 2012, establece : "*...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.*";

Que, el Comité de Calidad y Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo, mediante Acta No.001, de 06 de febrero de 2015, aprobó la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional ISO 9001;

Av. De los Shyris N37-252 entre el Zurriago y La Tierra-Edf.Zambrano
Teléfax: (593.2)2252614/2265946
Quito - Ecuador
www.dpe.gob.ec

Que, mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, el Defensor del Pueblo de Ecuador, resolvió designar al Asesor de Despacho, Abg. Andrés Chiriboga Zumárraga, como su representante en el Sistema de Gestión de Calidad para que ejerza y ejecute las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001; y, designó al Director Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador de Calidad, señalando entre sus atribuciones: *"...2. Apoyar y supervisar la elaboración, revisión y validación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, su implementación y actualización. 3. Ejecutar a nivel general la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001..."*;

Que, el Director Nacional de Gestión de Proceso, mediante Memorando Nro.DPE-DNGP-2015-0022-M, de 25 de septiembre de 2015, dirigido al Coordinador General de Asesoría Jurídica, manifiesta: *"...Una vez que se han realizado todas las actividades programadas para la ejecución de la fase 1, en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, y luego de la revisión realizada por las máximas autoridades al Manual de Calidad, solicito a usted disponer a quien corresponda la elaboración de la resolución de aprobación, socialización e implementación correspondiente..."*;

En ejercicio de sus facultades legales,

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo, desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008, constante en ANEXO 1; y disponer su implementación y obligatoria observancia por parte de los/las funcionarios/as, servidores/as y trabajadores/as; que prestan sus servicios y laboran bajo cualquier modalidad en la Defensoría del Pueblo.

Art. 2.- Disponer al Coordinador de Calidad designado mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, para que con la colaboración de la Dirección Nacional de Comunicación socialicen el Manual de Calidad a nivel institucional.

Art. 3.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Dado en Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, a 22 de Octubre de 2015.

Dr. Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

Av. De los Shyris N37-252 entre el Zurriago y La Tierra-Edf.Zambrano
Teléfax: (593.2)2252614/2265946
Quito - Ecuador
www.dpe.gob.ec

RESOLUCIÓN No. 123-DPE-CGAJ-2015

ANEXO 1

MANUAL DE CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Av. De los Shyris N37-252 entre el Zurriago y La Tierra-Edf.Zambrano
Teléfax: (593.2)2252614/2265946
Quito - Ecuador
www.dpe.gob.ec

MANUAL DE CALIDAD

Defensoría del Pueblo de Ecuador

2015

Ficha del documento

Título:	Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo de Ecuador
Versión:	1.1
Formato:	Impreso y digital *pdf*
Estado:	Versión final para ser revisada y aprobada
Clasificación:	Público

Registro de Cambios

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	13 de julio de 2015	Danilo Ortiz, Oswaldo Cevallos	Versión para revisión y aprobación
1.1	05 de agosto de 2015	Danilo Ortiz, Oswaldo Cevallos	Se recogieron observaciones al documento por parte de autoridades DPE, enviadas por correo electrónico

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Danilo Ortiz Villa Profesional Contratado _____	Econ. Nicole Pérez Coordinadora General de Planificación Institucional_____	Dr. Ramiro Rivadeneira Silva Defensor del Pueblo _____
Ing. Oswaldo Cevallos Coordinador de Calidad _____	Ab. Andrés Chiriboga Representante de la Dirección _____	

CONTENIDO

1. Breve reseña histórica 5
2. Objeto 7
3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad 8
4. Sistema de Gestión de Calidad 8
4.1.- Requisitos generales 8
4.1.1.- Mapa de Procesos 9
4.2.- Requisitos de la documentación 10
4.2.1.- Generalidades 10
5. Responsabilidad de la alta dirección 10
5.1.- Compromiso de la alta dirección 10
5.2.- Política de Calidad 11
5.3.- Objetivos de Calidad 11
5.4.- Planificación del sistema de gestión de calidad 11
5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación 12
5.5.1.- Responsabilidad y autoridad 12
5.5.2.- Representante de la Dirección 12
5.5.3.- Comunicación interna 12
5.6.- Revisión por la Dirección 13
6. Gestión de recursos 13
6.1.- Provisión de recursos 13
6.2.- Talento Humano 14
6.2.1.- Generalidades 14
6.2.2.- Competencia, toma de conciencia y formación 14
6.3.- Infraestructura 14
6.4.- Ambiente de trabajo 15
7. Prestación del servicio 15
7.1.- Planificación 15
7.2.- Procesos relacionados con las y los usuarios 15
7.2.1.- Identificación de los requisitos relacionados con la admisibilidad de casos 15
7.2.2.- Revisión de los requisitos relacionados con la admisibilidad de casos 15
7.2.3.- Comunicación con la o el usuario 16
7.3.- Diseño y desarrollo 16
7.4.- Compras 16

7.4.1 Proceso de compras. 16
7.5.- Prestación del servicio 17
7.5.1.- Control de la prestación del servicio de admisibilidad 17
7.5.2.- Validación del proceso de prestación del servicio de admisibilidad 17
7.5.3.- Identificación y trazabilidad. 17
7.5.4.- Propiedad y preservación de la información de la o el usuario 17
7.6.- Control de los equipos de seguimiento y medición 18
8. Medición, análisis y mejora 18
8.1.- Seguimiento y medición 18
8.1.1.- Satisfacción de la o el usuario 18
8.1.2 Auditoría interna. 18
8.1.3.- Seguimiento y medición de procesos 18
8.2.- Control de producto no conforme 18
8.3.- Análisis de datos 19
8.4.- Mejora 19
8.4.1.- Mejora continua 19
8.4.2.- Acciones correctivas 19
9. Anexos-Caracterizaciones de procesos 20
9.1 .- ADMISIBILIDAD -DIRECCIÓN GENERAL TUTELAR 20
9.2 .- GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN 22
9.3 .- GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 24
9.4 .- GESTIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN DE MEJORA 27
9.5 .- SEGUIMIENTO DE PROCESOS 29
9.6 .- MEJORAMIENTO DE PROCESOS 30
9.7 .- COMUNICACIÓN EXTERNA Y RELACIONES PÚBLICAS 31
9.8 .- PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES 32
9.9 - PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO 33
9.10 .- SELECCIÓN DE PERSONAL 34
9.11 .- CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO 35
9.12 .- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 37
9.13 .- COMPRAS PÚBLICAS 38
9.14 .- MANTENIMIENTO DE BIENES 40
9.15 .- GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS, ARRIENDO, ALÍCUOTAS, PARQUEADEROS Y CASILLEROS JUDICIALES 41
9.16 .- FORMULACIÓN DE PROFORMA PRESUPUESTARIA 42
9.17 .- REPROGRAMACIÓN A LA PROGRAMACIÓN FINANCIERA APROBADA POR EL MINISTERIO DE FINANZAS 43

9.18 .- REFORMAS PRESUPUESTARIAS 44
9.19 .- PAGO A PROVEEDORES 45
9.20 .- INICIO DE LA CONTRATACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLIEGOS 46
9.21 .- ADJUDICACIÓN, CANCELACIÓN O DECLARATORIA DE DESIERTO DE LA CONTRATACIÓN 47
9.22 .- ELABORACIÓN DEL CONTRATO 48
9.23 .- SOPORTE TÉCNICO 49
9.24 .- ACCESO Y USO DE INTERNET 50
9.25 .- DESARROLLO DE SOFTWARE Y APLICACIONES 51
9.26 .-REGISTRO, CONTROL Y CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN 52

Defensoría del Pueblo de Ecuador

1. Breve reseña histórica

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

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

La Defensoría del Pueblo de Ecuador fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo No. 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998.

El 24 de julio de 2008, la Asamblea Constituyente, en uno de los períodos más importantes de la vida democrática del país, gestó la nueva Constitución de la República impulsada por el gobierno del Eco. Rafael Correa Delgado, aprobada masivamente en histórico referendo de septiembre del 2008 y promulgada en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008; que dota a la Defensoría del Pueblo de un mandato para desarrollar nuevas formas de promoción y de protección de derechos humanos y de la naturaleza.

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

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

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

Participación Ciudadana y Control Social) y el de defensa de derechos (Defensoría del Pueblo).

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

De igual manera, la Constitución, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de las y los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

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

Finalmente, el artículo 216 indica que:

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

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

Nueva Imagen Institucional

La tarea de hacer de la Defensoría del Pueblo un modelo de eficiencia en servicio y defensa de los derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras, compromete a sus autoridades y a un equipo de funcionarios y funcionarias en un proceso de cambio integral en el modelo de gestión de la Institución, que permita cumplir los objetivos institucionales. Se implementa un Nuevo Modelo Institucional y la planificación estratégica para cinco años, con nuevas Misión, Visión e Imagen Institucional. El nuevo logotipo institucional representa la diversidad, contiene los rostros

y pensamientos de cada una y cada uno de los ciudadanos que acuden a la Institución a denunciar que sus derechos constitucionales han sido vulnerados.

Slogan:

"EL DESAFÍO DE SER DIFERENTES ES SENTIRNOS SEMEJANTES"

Direccionamiento Estratégico

Misión:

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

Visión:

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

2. Objeto

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

- ☐ Demostrar la capacidad de la Defensoría del Pueblo para ofrecer sus servicios de forma coherente y en el ámbito de su competencia, de manera que satisfagan los requisitos[1] de las y los usuarios, los normativos y los reglamentarios aplicables.

- ☐ Aumentar la satisfacción de las y los usuarios por medio de la aplicación de los requisitos que se establecen en este Manual de Calidad, incluyendo la mejora continua

[1]Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, ISO 9000:2005

y el aseguramiento de la conformidad de los servicios de la DPE con los requisitos de las y los usuarios.

3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El presente Manual de Calidad, los procesos y procedimientos a los cuales se hace referencia a lo largo del mismo, son de aplicación a las actividades del proceso *Gestión de Admisibilidad* de casos, a nivel nacional, en la Defensoría del Pueblo.

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

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario[2]; e,
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos[3].

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

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1.- Requisitos generales

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

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

[2] http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=42180
[3] http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486

4.1.1.- Mapa de Procesos

Los procesos son revisados periódicamente con el fin de analizar su efectividad, para esto, todas las unidades administrativas que conforman la Defensoría del Pueblo, se apoyan en la Dirección Nacional de Gestión de Procesos y en la aplicación de la *Guía metodológica para el levantamiento, documentación, seguimiento y mejoramiento de procesos.*

Además, se controla la eficacia de estos procesos mediante la asignación de objetivos e indicadores a cumplir, establecidos en la herramienta Gestión por Resultados, GPR. Periódicamente, la Defensoría del Pueblo, analiza los resultados de las mediciones de sus procesos y establece objetivos de mejora para el periodo siguiente, asignando los recursos suficientes para ello.

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

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

Finalmente, están los procesos adjetivos, que comprenden dos subgrupos: el de apoyo y el de asesoría; los procesos de apoyo conformados por las áreas administrativas, financieras, de talento humano y tecnológica; y, los procesos de asesoría conformados por las áreas de planificación institucional, jurídica, comunicación y secretaría general.

Las interacciones de los procesos se las detallan en los Anexos-Caracterizaciones de este Manual.

4.2.- Requisitos de la documentación

4.2.1.- Generalidades

La documentación del sistema de calidad de la Defensoría del Pueblo está compuesta por:

- ☐ Manual de calidad, Política y Objetivos de la Calidad.
- ☐ Procesos y Procedimientos documentados.
- ☐ Normativa vigente aplicable.
- ☐ Registros o formularios.

El control de la información documentada se establece en los procedimientos de *Gestión de Documentación* y *Registro, control y custodia de la documentación.*

5. Responsabilidad de la alta dirección[4]

5.1.- Compromiso de la alta dirección

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

- ☐ La comunicación al personal de la importancia de cumplir con los requisitos de las y los usuarios, los normativos y los reglamentarios aplicables.
- ☐ El establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad.
- ☐ La realización periódica de revisiones del Sistema.

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

- ☐ La entrega del talento humano y técnico necesario para cumplir con estos compromisos, política y objetivos.

5.2.- Política de Calidad

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

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

5.3.- Objetivos de Calidad

Los *Objetivos de Calidad* son determinados por las autoridades de la Defensoría del Pueblo y su cumplimiento es revisado periódicamente por parte del Defensor del Pueblo. Para el periodo 2015-2016, se establecen tres Objetivos de Calidad:

1. Implementar sistemas de medición del nivel de satisfacción de usuarias y usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo.
2. Fortalecer las competencias del personal de la Defensoría del Pueblo; y,
3. Optimizar el tiempo de atención a la y el usuario en los procesos defensoriales.

5.4.- Planificación del sistema de gestión de calidad

El Defensor del Pueblo, mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

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

- ☐ La gestión de los procesos identificados en el Mapa de Procesos.
- ☐ Los procesos y procedimientos documentados.
- ☐ Los Objetivos de Calidad.
- ☐ Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que se deban realizar en el Sistema de Gestión de Calidad se analizan en la revisión del sistema, tanto en lo que se refiere a cambios en las actividades de la Defensoría del Pueblo, como a cambios organizativos, de personal, de sistemas e instalaciones; y, según lo regula la aplicación del procedimiento constante en la *Guía metodológica para el levantamiento, documentación, seguimiento y mejoramiento de procesos.*

5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1.- Responsabilidad y autoridad

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

5.5.2.- Representante de la Dirección

El Defensor del Pueblo designa a una persona de la Dirección como su Representante al Sistema de Gestión de Calidad[5], para que ejerza y ejecute, de conformidad con la Constitución de la República, la Ley y más normativa aplicable, las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001:2008.

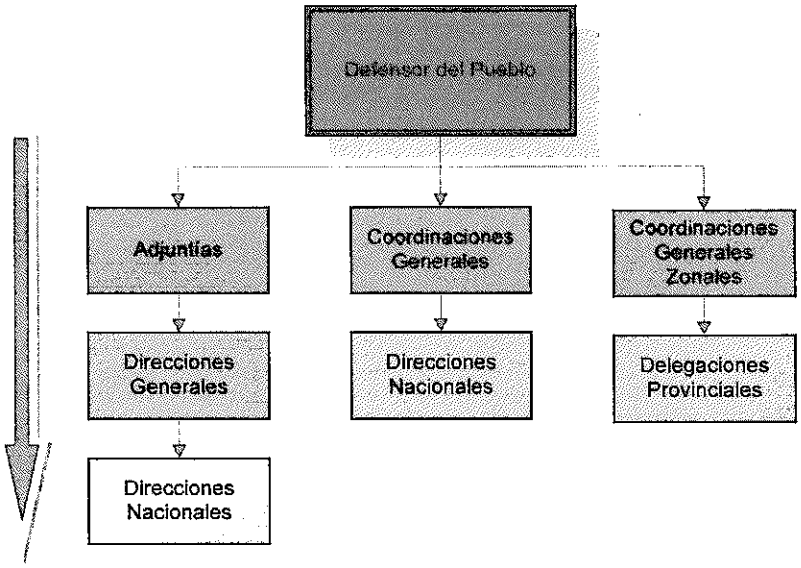
Designa, además, al Director Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador de Calidad, para que ejerza y ejecute las siguientes atribuciones:

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

5.5.3.- Comunicación interna

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

[5]Mediante Resolución N° 027-DPE-2015, el Defensor del Pueblo designó al Ab. Andrés Chiriboga Zumárraga, Asesor de Despacho y al Ing. Oswaldo Cevallos Martínez, Director Nacional de Gestión de Procesos, como Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad, respectivamente.



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

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

Las y los Coordinadores Zonales, Directores Nacionales y Delegados Provinciales, son las y los responsables de recoger las sugerencias del personal y gestionarlas con el Procedimiento *Gestión de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Acción de Mejora*, y en caso de que resulten relevantes, activar y seguir las acciones correctivas o de mejora que se deriven de ellas.

5.6.- Revisión por la Dirección

El Defensor del Pueblo revisa al menos una vez al año el Sistema de Gestión de Calidad establecido para asegurar que se mantiene de manera constante su ejecución y adecuación.

Esta revisión se lleva a cabo de manera ordinaria después de haber realizado la auditoria interna de calidad.

6. Gestión de recursos

6.1.- Provisión de recursos

La Defensoría del Pueblo identifica y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las y los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el plan operativo de la Dirección Nacional de Gestión de Procesos, se programan las actividades y recursos económicos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que una vez aprobados son gestionados en forma coordinada con la Dirección Nacional Financiera, para esto dichas Direcciones se apoyan en los procedimientos: *Formulación de proforma presupuestaria*, *Reformas presupuestarias*, *Reprogramación a la programación financiera aprobada por el Ministerio de Finanzas;* y, *Pago a proveedores*.

6.2.- Talento Humano

6.2.1.- Generalidades

La Defensoría del Pueblo se compromete a que el personal que realiza funciones que afectan a la calidad de las actividades del proceso *Gestión de admisibilidad y la atención al público*, sea suficiente y competente para realizar este trabajo. Para esto la Dirección Nacional de Talento Humano cuenta con el procedimiento *Planificación de Talento Humano, Selección de personal por concurso de méritos y oposición, Capacitación del Recurso Humano* y *Evaluación del desempeño.*

6.2.2.- Competencia, toma de conciencia y formación.

La Defensoría del Pueblo, mediante la Dirección Nacional de Talento Humano, realiza lo siguiente:

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

6.3.- Infraestructura

La Defensoría del Pueblo tiene como herramienta principal la planificación operativa anual, para identificar las necesidades en infraestructura, *software, hardware* y otros servicios. Cada unidad administrativa presenta un plan anual en el que se presentan sus propuestas y presupuesto; este plan es analizado, priorizado y aprobado por la máxima autoridad de la Defensoría.

La Defensoría del Pueblo gestiona todo lo relacionado con infraestructura a través de las siguientes direcciones: Dirección Nacional Administrativa, mediante los procedimientos: *Gestión de servicios básicos, arriendo, parqueaderos y casilleros judiciales a nivel nacional, mantenimiento de bienes Defensoría del Pueblo* y *mantenimiento vehicular*; y,

Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante los procedimientos: *soporte técnico*, *desarrollo de Software;* y, *acceso y uso de internet.*

6.4.- Ambiente de trabajo

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

7. Prestación del servicio

7.1.- Planificación

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad de la Defensoría del Pueblo, se determina durante la planificación operativa anual y la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta los Objetivos y la Política de Calidad.

7.2.- Procesos relacionados con las y los usuarios

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

El Defensor del Pueblo establece las reglas para la admisibilidad de casos que son competencia de la Defensoría del Pueblo[6].

La Defensoría del Pueblo dispone del *Manual de Gestión Documental y Archivo* y del *Formulario de Petición.* Este Formulario recoge e identifica los requerimientos individuales de cada usuaria y usuario que se acerca a la Defensoría del Pueblo.

En este Formulario se recoge además otra información que la Defensoría del Pueblo requiere para atender eficaz y eficientemente a las y los usuarios. De manera verbal se les explica cuál es el procedimiento a seguir en cada caso particular y las y los usuarios son notificados permanentemente del progreso de su causa.

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

Los formularios de ingreso de casos en la Defensoría del Pueblo, una vez llenos e ingresados, son revisados por la o el servidor asignado al caso y una vez que se ha analizado que la causa es admisible, se inicia con el trámite; es decir, en este momento se

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

garantiza que la Defensoría del Pueblo tiene capacidad para cumplir con los requisitos de la o el usuario.

7.2.3.- Comunicación con la o el usuario

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

Todas estas actividades están reguladas con los procedimientos *Comunicación externa y relaciones públicas* y *producción de productos comunicacionales.*

7.3.- Diseño y desarrollo

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

7.4.- Compras

7.4.1 Proceso de compras.

La Defensoría del Pueblo, realiza sus adquisiciones de manera controlada, mediante la coordinación de los procesos entre la Dirección Nacional Administrativa y la Coordinación General de Asesoría Jurídica; y, los procesos y procedimientos documentados: *compras públicas, inicio de la contratación y validación de pliegos; adjudicación, cancelación o declaratoria de desierto de la contratación; y, elaboración de contrato.*

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

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

La Defensoría del Pueblo sigue lo establecido en la ley para la calificación y evaluación de proveedores, pudiendo incluso llegar a terminar unilateralmente un contrato, si un proveedor no cumple con la calidad y plazos establecidos.

7.5.- Prestación del servicio

7.5.1.- Control de la prestación del servicio de admisibilidad

En la Defensoría del Pueblo, las y los servidores que realizan la admisibilidad de casos y con el fin de prestar el servicio de asesoría o admisibilidad de casos de manera controlada, cuentan con el entrenamiento adecuado y con la información legal aplicable a su disposición.

Para lo cual se cuenta con la *Resolución N°058-Defensoría del Pueblo-CGAJ-2015*, cuyos artículos 2, 3 y 4, establecen los requisitos a tener en cuenta cuando un usuario desea ingresar una causa en la Defensoría del Pueblo.

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

Los casos admitidos por la Defensoría del Pueblo son validados en la matriz por la o el Director General Tutelar y en las provincias por la o el Delegado Provincial o por la o el Coordinador Zonal, conforme corresponda.

Los casos inadmitidos tienen un proceso posterior de revisión, para esto se aplica el Procedimiento *Gestión de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Acción de Mejora.*

7.5.3.- Identificación y trazabilidad[7].

Toda causa que ingresa a la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, sigue el procedimiento establecido en el *Manual de Gestión Documental y Archivo*, que inicia con la apertura de un expediente que deberá estar consignado en folder de cartulina, con su carátula estandarizada y con la identificación de la causa en el campo *Trámite Defensorial N°*.

Se ingresa la causa en el sistema informático *SIGED* en el cual queda registrada la misma de manera única e irrepetible, para que se permita realizar su ubicación desde el inicio hasta el fin y en cualquier etapa.

7.5.4.- Propiedad y preservación de la información de la o el usuario

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

El expediente de la causa y la información personal siguen las disposiciones establecidas en el *Manual de Gestión Documental y Archivo.*

[7] Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración, ISO 9000:2005.

7.6.- Control de los equipos de seguimiento y medición

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

8. Medición, análisis y mejora

8.1.- Seguimiento y medición

8.1.1.- Satisfacción de la o el usuario

La Defensoría del Pueblo ha establecido entre sus objetivos de calidad *"implementar sistemas de medición del nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo"*; en este sentido, ha realizado encuestas periódicas de satisfacción a sus usuarias y usuarios a nivel nacional de cuyos resultados se toman acciones para mejorar los servicios.

8.1.2 Auditoría interna.

La Defensoría del Pueblo ha establecido el procedimiento de *Gestión de Auditorías Internas*, que especifica la metodología seguida para verificar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos internos, del cliente y de la normativa ISO 9001:2008 que se encuentra correctamente implantado y que se mantiene de manera eficaz.

8.1.3.- Seguimiento y medición de procesos

La Defensoría del Pueblo verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el proceso y procedimiento *Administración de procesos* y los subprocesos *Seguimiento de procesos* y *Mejoramiento de procesos*. Además los avances quedan registrados en la herramienta informática *Gestión por Resultados* y apoyados en la aplicación del procedimiento *Guía metodológica para el levantamiento, documentación, seguimiento y mejoramiento de procesos.*

8.2.- Control de producto no conforme

La Defensoría del Pueblo ha establecido el procedimiento *Gestión de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Acción de Mejora* mediante el cual se gestionan las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. En este procedimiento se especifican los mecanismos de análisis y reparaciones que se dan a la ciudadanía si se presentaren inconformidades.

8.3.- Análisis de datos

La Coordinación Nacional de Planificación Institucional, de manera mensual realiza el seguimiento de los resultados de la ejecución de la planificación anual. Se analiza la información, se reporta al Defensor del Pueblo y se toman decisiones con el fin de ajustar las brechas detectadas.

El Defensor del Pueblo en las reuniones de gabinete y gabinete ampliado, de manera conjunta con las y los responsables de los procesos analiza los resultados y dispone los correctivos, de ser pertinente.

8.4.- Mejora

8.4.1.- Mejora continua

La Defensoría del Pueblo mejora continuamente la efectividad de su gestión, por medio de la realización de auditorías internas y externas, por medio de las acciones tomadas y los datos que se analizan en la revisión por la alta dirección, reunión en la que se determinan principalmente las propuestas de mejora a ser implementadas en los procesos de la Defensoría del Pueblo.

8.4.2.- Acciones correctivas

La Defensoría del Pueblo con el procedimiento *Gestión de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Acción de Mejora,* gestiona las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad; el análisis y plan de acción se registran en un formato especialmente diseñado para ello, las causas son analizadas con el fin de que las incidencias ocurridas no vuelvan a suceder.

9. Anexos-Caracterizaciones de procesos

9.1 .- ADMISIBILIDAD -DIRECCIÓN GENERAL TUTELAR

OBJETIVO:
El proceso de admisibilidad tiene por objeto analizar el contenido y circunstancias que se presentan en la petición/queja formulada por la o el usuario o peticionario, para determinar la admisibilidad o inadmisibilidad del caso sobre la base de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

ALCANCE:
Coordinador/a General Defensorial Zonal- Delegaciones Provinciales- Director/a Nacional de la Dirección General Tutelar.

BASE LEGAL:
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- Resolución Defensoría del Pueblo No. 058 de 2015

RESPONSABLE:
Director/a Nacional de la Dirección General Tutelar

INTERVINIENTES:
- Usuario/a-Peticionario/a
- Encargado/a de Admisibilidad
- Delegado/a Provincial- Coordinador/a General Defensorial Zonal
- Director/a General Tutelar
- Director/a Nacional de la Dirección General Tutelar
- Abogado/a Responsable
- Servidor/a Archivador

PROVEEDORES:
Cliente Externo: Usuario /a-Peticionario/a – Institución pública

ENTRADAS:
Petición/queja

SALIDAS:
- Registro de asesoramiento
- Providencia de admisibilidad /Inadmisibilidad
- Notificaciones

CLIENTES:
Usuario /a-Peticionario/a – Institución pública

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Número de peticiones/quejas sobre providencia de admisibilidad/inadmisibilidad
- Número de asesoramientos

9.2 .- GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO:
Definir el método de elaborar y controlar la información documentada que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo, de manera que la información esté disponible y vigente.

ALCANCE:
El proceso comienza con la propuesta de creación/revisión/derogación de un documento y termina con la publicación del documento en la Intranet, en la página *web* de la Defensoría del Pueblo y con la comunicación a todo el personal relacionado acerca de la actualización del documento.

BASE LEGAL:
- Dirección Nacional de Secretaría General. Manual de Gestión Documental y Archivo. 2015.
- Adaptaciones realizadas por la Dirección Nacional de Secretaría General del Reglamento sobre Arreglo de Procesos y Actuaciones Judiciales. 2015.
- Dirección Nacional de Gestión de Procesos (DNGP). GUÍA METODOLÓGICA PARA EL LEVANTAMIENTO, DOCUMENTACIÓN SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS.
- Norma ISO 9001:2008
- Normas de la Contraloría General del Estado, relacionadas.

RESPONSABLE(S) DEL PROCESO:
De la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad: declarada en la *Lista Maestra de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad*; el responsable es el Coordinador de la Calidad/Director Nacional de Gestión de Procesos.

De la Documentación externa e interna: declarada en la *Tabla de Retención y Valoración Documental*, el responsable es el Director Nacional de Secretaría General.

INTERVINIENTES:
Todo el personal de la Defensoría del Pueblo.

PROVEEDOR(ES) DEL INSUMO:
Directores/as Nacionales, Directores/as Generales, Adjunto/a, Coordinadores/as y Defensor/a.

ENTRADAS:
Memorando/solicitud de elaboración, modificación o derogación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

SALIDAS (PRODUCTO Y/O SERVICIO):
Documento elaborado, modificado o derogado; aprobado, publicado en la Intranet, en la página *web* de la Defensoría del Pueblo y actualizado en la *Lista Maestra de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.*

USUARIO Y/O CLIENTE:
Todo el personal de la Defensoría del Pueblo.

RECURSOS:
Acceso a la red INTRANET, *software* BPMN, archivo para documentos físicos.

REGISTROS:
- Memorandos y documentos con firmas de responsabilidad y autoridad.
- Lista maestra de documentos actualizada.
- Tabla de Retención y Valoración Documental.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de incidencias por falta de actualización de documentos.
- Número de incidencias por uso de documentos obsoletos.

9.3 .- GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

OBJETIVOS:

El presente proceso describe la metodología que se emplea en la Defensoría del Pueblo para la planificación, realización, documentación y seguimiento de las auditorías internas de calidad, con el objeto de:

- Que las actividades relacionadas con la calidad cumplan las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Verificar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y su conformidad con la Norma ISO 9001:2008.

ALCANCE:

El proceso considera todas las actividades relativas a la ejecución de la Auditoría, su planificación, los requisitos de las y los auditores internos, y cómo se prepara, realiza, documenta y se comunican los resultados de la auditoría. El procedimiento aplica a todas las unidades administrativas que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad.

BASE LEGAL:

- Norma Técnica ISO 9001:2008.
- Manual de la Calidad de la Defensoría del Pueblo.
- Procedimiento *Gestión de Documentación.*
- Procedimiento *Control de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Acción de Mejora.*

RESPONSABLE(S) DEL PROCESO:

El Coordinador de la Calidad es el responsable del proceso de Gestión de Auditorías internas. Sin embargo debido a su complejidad, se especifican las responsabilidades que recaen en los diferentes actores del proceso.

Coordinador de la Calidad:

- Generalmente es el Auditor Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo puede designar a otra u otro auditor interno como auditor líder en la realización de auditorías.
- Presentar la propuesta de programa anual de auditorías internas.
- Proponer auditoras o auditores es internos para realizar auditorías.
- Realizar la supervisión de las acciones correctivas, derivadas de la auditoría, supervisando cierres de estas cuando corresponda.
- Evaluar el desempeño de los auditores.

Representante de la Dirección:

- Aprobar el programa anual de auditorías internas.
- Comunicar los resultados de la auditoría interna realizada.

- Apoyar en el análisis y tratamiento de las no conformidades y observaciones a los dueños de proceso.

Auditor Interno:

- Llevar a cabo la auditoría interna planificada.
- Preparar y comunicar el plan de auditoría interna correspondiente.
- Realizar el seguimiento, verificando la efectividad de las soluciones tomadas a las no conformidades encontradas en auditorías anteriores.

Auditado, Directores/Delegados:

- Gestionar las no conformidades encontradas en las auditorías realizadas a su área de trabajo.

INTERVINIENTES:

Todo el personal de la Defensoría del Pueblo cuando se trate de auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad en su totalidad.
Si se trata de auditorías de proceso, producto o documentación, participarán las y los Directores Generales o Nacionales y demás personal colaborador del proceso a auditar.
En las auditorías además participarán en calidad de observadoras u observadores las y los auditores internos que están en formación.

PROVEEDORES DEL INSUMO:

Proceso de Gestión de Auditorías Internas de Calidad. Proceso de Revisión por la Dirección.

ENTRADAS:

Documentos:

- Programa de Auditorías Internas de Calidad aprobado por el Representante de la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad; y,
- Plan de Auditoría Interna de Calidad aprobado por la o el Auditor Líder de la Auditoría.

SALIDAS:

El proceso se termina con la realización y lectura del Informe de Auditoría por parte del equipo auditor y el cierre de la auditoría interna. Parte de las salidas del proceso es la evaluación del desempeño de las y los auditores internos.

CLIENTE/USUARIO:

Proceso de Revisión por la Dirección -Defensor del Pueblo-. Comité de Calidad de la Defensoría del Pueblo. Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Proceso *Gestión de PNC, AC y AM.*

RECURSOS:

Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Auditores Internos calificados.

REGISTROS:

- Programa de Auditoría.
- Plan de Auditoría.
- Hoja de Hallazgos.
- Informe de Auditoría.
- Formato de PNC/AC/AM.
- Registros de evaluación del desempeño del Auditor Interno.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- % de cumplimiento del programa de auditorías internas.
- % de cumplimiento del plan de auditoría.
- Índice de desempeño de los auditores internos.

9.4 .- GESTIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN DE MEJORA

OBJETIVOS:

Establecer un procedimiento documentado según la NORMA ISO 9001:2008, que nos permita:

- Identificar y verificar cuál es el producto no conforme o no conformidades en la Defensoría del Pueblo y tomar acciones correctivas necesarias con el fin de eliminar las causas que los motivaron.
- Tener los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme y no conformidad.
- Mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada para eliminar las mismas.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar, implementar, registrar los resultados y revisar las acciones correctivas desde su apertura hasta su cierre.
- Emprender Acciones de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE:

Aplica al proceso de Admisibilidad a nivel nacional en la Defensoría del Pueblo.
El proceso empieza con la detección de Producto No Conforme, No Conformidad o Acción de Mejora y termina con el análisis de la efectividad de las acciones tomadas y cierre. Estas acciones se registran en el formato respectivo.

BASE LEGAL:

Norma ISO 9001:2008

RESPONSABLE(S) DEL PROCESO:

PNC: Director General Tutelar.
NC/AM: Director/a Nacional, Director/a General, Delegados/as Provinciales, Coordinadores/as Generales Defensoriales Zonales.

INTERVINIENTES:

Personal designado por el Adjunto de Derechos Humanos y la Naturaleza, y el personal relacionado con el caso, queja o acción de mejora.

PROVEEDOR(ES) DEL INSUMO:

Responsables del proceso de admisibilidad a nivel nacional, Delegados/as Provinciales y Coordinadores/as Generales Defensoriales Zonales.

ENTRADAS:

- Muestra de expedientes/documentación de los Casos Inadmitidos escogidos aleatoriamente.
- Quejas.
- Sugerencias de servidoras y servidores, canalizadas a través de la o el responsable del proceso afectado.
- Formato *Tratamiento de No Conformidad, Acción Correctiva y Acción de Mejora* con la información respectiva.

SALIDAS:
Formato *Tratamiento de No Conformidad, Acción Correctiva y Acción de Mejora*, con todos los campos llenos según corresponda. Es importante desarrollar el plan de acción cuando se trate de acciones correctivas o acciones de mejora.

USUARIO Y/O CLIENTE:
Usuario que presentó el caso, queja o sugerencia aceptada como acción de mejora.

RECURSOS:
Archivos activos de las delegaciones provinciales. Correo electrónico. Redes sociales.

REGISTROS:
- Formato *Tratamiento de No Conformidad, Acción Correctiva y Acción de Mejora*, y
- Registro Resumen de PNC.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
La información debería ser levantada y reportada por periodo, es decir trimestralmente:
- Número de PNC detectados.
- Número de Acciones Correctivas levantadas.
- Número de Acciones de Mejora implementadas.

9.5 .- SEGUIMIENTO DE PROCESOS

OBJETIVO:
Establecer indicadores que, en el marco de cada proceso, permitan medir su eficacia y eficiencia.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo del Ecuador, todos sus procesos.

RESPONSABLE:
Director/a Nacional de Administración de Procesos - Encargado/a del proceso- Coordinador/a de Planificación.

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional de Administración de Procesos - Encargado/a del proceso- Responsables de áreas Defensoría del Pueblo.

PROVEEDORES:
Servidor/a de la Defensoría del Pueblo- Responsables de áreas Defensoría del Pueblo-

ENTRADAS:
Catálogo de Procesos documentados

SALIDAS:
- Lista de procesos priorizados para mejora
- Reporte de procesos comatosos
- Diagnóstico de los procesos
- Reporte de evaluación de Importancia vs Desempeño

CLIENTES:
- Proceso de Mejora continua
- Todas las unidades de Defensoría del Pueblo

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
Número procesos evaluados / Número total de procesos

9.6 .- MEJORAMIENTO DE PROCESOS

OBJETIVO:
Mejorar continuamente la operatividad de los procesos de la Defensoría del Pueblo.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo del Ecuador, todos los procesos priorizados para mejoramiento.

RESPONSABLE:
Encargado/a del proceso.

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional de Administración de Procesos - Encargado/a del proceso- Responsables de áreas Defensoría del Pueblo.

PROVEEDORES:
SUBPROCESO: Seguimiento de procesos

ENTRADAS:
Procesos priorizados para mejora (Salida Subproceso Seguimiento de procesos)

SALIDAS:
- Plan de mejoramiento
- Análisis y Evaluación de la mejora

CLIENTES:
Todas las unidades de Defensoría del Pueblo

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
Número procesos intervenidos / Número total de procesos priorizados para mejora

9.7 .- COMUNICACIÓN EXTERNA Y RELACIONES PÚBLICAS

OBJETIVO:
Posicionar la imagen institucional y fortalecer las relaciones con la sociedad

ALCANCE:
Nivel Nacional e Internacional

RESPONSABLE:
Director/a de Comunicación –Encargado/a de Comunicación

INTERVINIENTES:
Director/a de Comunicación –Responsable de Comunicación- Áreas Defensoría del Pueblo/ Medios de Comunicación Instituciones- Asesor/a de Comunicación.

PROVEEDORES:
Áreas Defensoría del Pueblo- Medios de Comunicación/ Instituciones

ENTRADAS:

- Quipux de Correo electrónico de los/las responsables de Comunicación Externa y Relaciones Públicas dirigido al Director/a de Comunicación respondiendo la factibilidad de la actividad solicitada.
- Quipux de Director/a dirigido a unidad o área requirente indicando los motivos de no factibilidad.

SALIDAS:

- Quipux de Directores de área dirigido al Director/a de Comunicación solicitando elaboración de un producto comunicacional
- Correo electrónico de los medios de comunicación solicitando entrevistas, sobre temas de coyuntura.
- Informe o acta de conformidad
- Informe de evento Defensoría del Pueblo-180-2014, (*checklist* eventos)
- Registro de cobertura Defensoría del Pueblo-181-2014

CLIENTES:
Áreas Defensoría del Pueblo, ciudadanía.
INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Número de entrevistas realizadas
- Número de boletines emitidos
- Numero de coberturas realizadas
- Número de productos elaborados

9.8 .- PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES

OBJETIVO:
Mejorar continuamente el posicionamiento institucional mediante la creación de productos comunicacionales que ayuden a que la comunicación interna y externa sea efectiva.

ALCANCE:
Nivel Nacional e Internacional

RESPONSABLE:
Director/a de Comunicación –Encargado/a de Producción

INTERVINIENTES:
Director/a de Comunicación –Responsable de Producción - Áreas Defensoría del Pueblo Defensor/a del Pueblo

PROVEEDORES:
Áreas Defensoría del Pueblo- Dirección de Comunicación

ENTRADAS:
Quipux de Director/a de Comunicación reasignando a Encargado/a solicitando creación de productos comunicacionales

SALIDAS:
- Quipux de Directores/as de área dirigido a Director/a de Comunicación solicitando creación de productos comunicacionales.
- Quipux de Director/a de Comunicación dirigido a Directores de Área solicitando cambios al preproducto si los hubiere.

CLIENTES:
Defensor/a del Pueblo-Ciudadanía- Medios de comunicación

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de productos tangibles diseñados.
- Número de productos intangibles realizados.
- Número de seguidores para verificar impacto.

9.9 - PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO:
Determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo del Ecuador

RESPONSABLE:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Encargado/a de Planificación de Talento Humano

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Encargado/a de Planificación de Talento Humano - Director/a Nacional Financiero/a- Directores/as de área-Delegados/as provinciales – Coordinadores/as Zonales- Defensor/ a del Pueblo o su Delegado.

PROVEEDORES:
Directores/as de área-Delegados/as provinciales - Coordinadores/as Zonales - Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Defensor/ a del Pueblo o su Delegado.

ENTRADAS:
- Quipux de Directores/as, Delegados/as provinciales y Comisionados /as Regionales, dirigido a Director/a de TTHH remitiendo necesidades de RR-HH.
- Informe técnico Formato Defensoría del Pueblo-MM-2013.

SALIDAS:
- Planilla de requerimiento de Recurso Humano.

CLIENTES:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Directores/as de área-Delegados/as provinciales - Coordinadores/as Zonales.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de planillas de requerimiento de Recursos Humanos aprobadas.

9.10 .- SELECCIÓN DE PERSONAL

OBJETIVO:
Seleccionar a la persona calificada de acuerdo a los perfiles establecidos dentro de los requerimientos de la institución, con el fin de cubrir un puesto o necesidad específica de un proceso dentro de una unidad de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo del Ecuador

RESPONSABLE:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano – Analista responsable de Talento Humano.

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Analista responsable de Talento Humano- Director/a Nacional Financiero/a- Directores/as de área.

PROVEEDORES:
Directores/as de área - Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Defensor/ a del Pueblo o su Delegado.

ENTRADAS:
- Certificación presupuestaria.
- Reporte de vacantes para el concurso.
- Cronograma general de concurso.
- Banco de preguntas.
- Banco nacional de preguntas.
- Formulario MRL-SEL-01, Bases del concurso de méritos y oposición.
- MRL-SEL-02, convocatoria a concurso deméritos y oposición.

SALIDAS:
- Acta final declaratoria ganador.
- Acción de personal emitiendo nombramiento provisional.

CLIENTES:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano - Directores/as de área.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Porcentaje de número de apelaciones aprobadas/ Número de apelaciones solicitadas.
- Número de impugnaciones.

9.11 .- CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO

OBJETIVO:
Dotar de un instrumento técnico al personal de la Defensoría del Pueblo, para incrementar y fortalecer sus destrezas y conocimientos técnicos profesionales vinculados con las necesidades y objetivos institucionales.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo

BASE LEGAL:
- Constitución de la República del Ecuador.
- LOSEP.
- Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación.

RESPONSABLE:
Director/a Nacional de Administración de Talento Humano.

INTERVINIENTES:
- Defensor del Pueblo o su delegado.
- Director/a Nacional de Administración de Talento Humano.
- Director/a Nacional Financiero.
- Analista de la Dirección Nacional de Talento Humano.
- Directores/as de área- Delegado/a Provincial - Coordinador/a General Defensorial Zonal.

PROVEEDORES:
- Directores/as de área- Delegado/a Provincial - Coordinador/a General Defensorial Zonal

ENTRADAS:
Quipux Formularios MRL: Formato Detección de Necesidades Unidades Administrativas (FO-SP-GAFSP-DC-01); Formato Detección Necesidades UATH (FO-SP-GAFSP-DC-02); Formato Plan Anual Capacitación (FO-SP-GAFSP-DC-03); Capacitaciones Ejecutadas (FO-SP-GAFSP-DC-07); Formato Tabulación Resultados (FO-SP-GAFSP-DC-09); Formato Evaluación General (FO-SP-GAFSP-DC-10).

SALIDAS:
- Plan anual de capacitación (FO-SP-GAFSP-DC-03).
- Capacitaciones ejecutadas (FO-SP-GAFSP-DC-10).

CLIENTES:
- Directores/as de área- Delegado/a Provincial - Coordinador/a General Defensorial Zonal.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Número de capacitaciones ejecutadas/Número de capacitaciones planificadas.
- Número de funcionarios capacitados.

9.12 .- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

OBJETIVO:
Medir y mejorar el desempeño institucional desde la perspectiva organizacional de las unidades o procesos internos de la Defensoría del Pueblo así como las competencias, tareas y actividades de las/ los servidores.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLE:
Director/a Nacional de Administración de TTHH – Encargado de Evaluación del Desempeño.

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional de Administración de TTHH - Servidores/as Defensoría del Pueblo-Encargado de Evaluación del Desempeño-Defensor/a del Pueblo-Comité de reclamos.

PROVEEDORES:
Director/a Nacional de Administración de TTHH - Encargado de Evaluación del Desempeño.

ENTRADAS:
- Formato EVAL-01.
- Cronograma para realizar Evaluación de Desempeño.
- Plan de Evaluación de Desempeño.

SALIDAS:
- Quipux de Director/a Nacional de Administración de TTHH dirigido a Encargado/a de Evaluación disponiendo elaborar cronograma y plan de Evaluación.
- Informe general de Evaluación del Desempeño.
- Quipux de notificación de resultados de Director/a Nacional de Administración de TTHH dirigido a servidores/as evaluados.
- Formulario EVAL-MRL-03.

CLIENTES:
Director/a Nacional de Administración de TTHH - Encargado de Evaluación del Desempeño- Defensor/a del Pueblo-MRL.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de evaluaciones de desempeño realizadas / Número de personal de la Defensoría del Pueblo.
- Número de servidores que realizan reclamos/ Número de servidores evaluados.

9.13 .- COMPRAS PÚBLICAS

OBJETIVO:
Realizar las adquisiciones de bienes, servicios, obras y consultorías, necesarias para el efectivo funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y sujetos a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

ALCANCE:
A nivel Nacional

BASE LEGAL:
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

RESPONSABLE:
Director/a Administrativo.

INTERVINIENTES:
- Técnico de Compras públicas.
- Proveedores.
- Comité de Evaluación.
- Coordinador/a General Administrativa Financiera.
- Director/a Administrativa.
- Coordinador/a de Asesoría Jurídica.

PROVEEDORES:
Unidades administrativas Defensoría del Pueblo

ENTRADAS:
Proceso de planificación de la contratación

SALIDAS:
- Expediente de contratación.
- Contrato o resolución de declaratoria desierto.

CLIENTES:
Internos
- Unidades de la Defensoría del Pueblo
- Proceso de Cierre

Externos
- Proveedores de bienes y/o servicios

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Porcentaje de cumplimiento = # de procesos de compra atendidos exitosamente / # total de procesos ingresados *100.

9.14 .- MANTENIMIENTO DE BIENES

OBJETIVO:
Atención oportuna de mantenimiento de los bienes de la Defensoría del Pueblo para el normal desenvolvimiento de las actividades diarias de las y los servidores de la institución.

ALCANCE:
Dependencias de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

RESPONSABLE:
Encargado/a de Mantenimiento-Director/a Nacional Administrativo/a.

INTERVINIENTES:
Encargado/a de Mantenimiento -Director/a Nacional Administrativo/a-Director/a Nacional Financiero/a-Director/a Nacional- Delegado/a Provincial- Coordinador/a General Defensorial Zonal - Encargado/a de Control y Revisión – Técnico de mantenimiento.

PROVEEDORES:
Director/a Nacional- Delegado/a Provincial- Coordinador/a General Defensorial Zonal - Encargado/a de Mantenimiento -Director/a Nacional Administrativo/a.

ENTRADAS:
- Quipux de Director/a Nacional- Delegado/a Provincial- Coordinador/a General Defensorial Zonal remitiendo proformas a Director/a Nacional Administrativo/a.
- Orden de trámite (mantenimiento correctivo).
- Plan de mantenimiento preventivo.

SALIDAS:
- Cuadro comparativo, en *Formato Defensoría del Pueblo-195-Defensoría del Pueblo.*
- Acta de entrega recepción del servicio.

CLIENTES:
Director/a Nacional Administrativo/a – Encargado/a - Director/a Nacional Financiero/a – Unidades Defensoría del Pueblo.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de incidentes registrados por falta de mantenimiento.

9.15 .- GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS, ARRIENDO, ALÍCUOTAS, PARQUEADEROS Y CASILLEROS JUDICIALES

OBJETIVO:
Gestionar la documentación para el pago de servicios básicos, arriendo, alícuotas, parqueaderos y casilleros judiciales a nivel nacional de las diferentes dependencias de la Defensoría del Pueblo.

ALCANCE:
Dependencias de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

RESPONSABLE:
Encargado/a -Director/a Nacional Administrativo/a.

INTERVINIENTES:
Encargado/a-Director/a Nacional Administrativo/a-Director/a Nacional Financiero/a-Coordinadores/as Zonales/Delegados/as Provinciales/Directores/as Defensoría del Pueblo-Asistente DNA- Encargado/a de Control y Revisión - Secretaría General- Auxiliar de oficina.

PROVEEDORES:
Coordinadores/as Zonales-Delegados/as Provinciales-Directores/as Defensoría del Pueblo-Secretaría General- Encargado/a-Director/a Administrativo/a.

ENTRADAS:
- Quipux de autoridades de distintas unidades dirigido a Director/a Nacional Administrativo/a solicitando pago de facturas de servicios y varios.
- Facturas de servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet) arriendo, alícuotas, parqueaderos o casilleros judiciales.
- POA.
- Certificación presupuestaria.

SALIDAS:
- Cuadros de detalles de pagos elaborados en Excel en el *Formato Defensoría del Pueblo-177-2014.*
- Acta de conformidad del servicio recibido *Formato Defensoría del Pueblo-178-2014.*

CLIENTES:
Coordinaciones Zonales – Delegaciones Provinciales – Unidades Defensoría del Pueblo.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de facturas pagadas a nivel nacional por servicio.
- Número de oficinas que remiten facturas a tiempo y correctas.

9.16 .- FORMULACIÓN DE PROFORMA PRESUPUESTARIA

OBJETIVO:
Obtener el presupuesto institucional para el cumplimiento de las actividades de la Defensoría del Pueblo, dentro del ejercicio fiscal vigente.

ALCANCE:
Dirección Financiera- Área de Presupuesto.

RESPONSABLE:
Director/a Financiero/a - Encargado/a de Presupuesto.

INTERVINIENTES:
Director/a Financiero/a- Encargado/a de Presupuesto-Defensor/a del Pueblo o su Delegado- Director/a de Planificación.

PROVEEDORES:
Director/a de Planificación

ENTRADAS:

- Copia del Quipux de Director/a de Planificación dirigido a Director/a Financiero/a con POA aprobado que regirá en el ejercicio fiscal.

SALIDAS:

- Quipux de Director/a Financiero/a dirigido a Director/a de Planificación para ajustar el POA al presupuesto aprobado.

CLIENTES:
Director/a Financiero/a- Encargado/a de Presupuesto-Defensor/a del Pueblo- Director/a de Planificación – Unidades Defensoría del Pueblo.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
N/A

9.17 .- REPROGRAMACIÓN A LA PROGRAMACIÓN FINANCIERA APROBADA POR EL MINISTERIO DE FINANZAS

OBJETIVO:
Realizar la reprogramación financiera institucional, con la finalidad de contar con recursos disponibles para el pago de las necesidades adquiridas por la Defensoría del Pueblo.

ALCANCE:
Dirección Financiera- Áreas de Presupuesto.

RESPONSABLE:
Director/a Nacional Financiero/a - Encargado/a de Presupuesto.

INTERVINIENTES:
Encargado/a de Presupuesto – Director/a Nacional Financiero/a- Coordinador/a General Administrativa Financiera.

PROVEEDORES
Encargado/a de Presupuesto

ENTRADAS:
- Información de e-SIGEF con la programación financiera cuatrimestral.
- Sumilla de aprobado por Coordinador/a General Administrativa Financiera dirigido a Director/a Nacional Financiero/a.

SALIDAS:
- Comprobante de reprogramación a la programación presupuestaria en estado "aprobado" en e-SIGEF.

CLIENTES:
Director/a Nacional Financiero/a - Encargado/a de Presupuesto-M.F.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de reprogramaciones aprobadas

9.18 .- REFORMAS PRESUPUESTARIAS

OBJETIVO:
Reformar el presupuesto en base al POA aprobado por el/la Defensor/a del Pueblo.

ALCANCE:
Dirección Nacional Financiera.

RESPONSABLE:
Director/a Nacional Financiero/a - Encargado/a de Presupuesto.

INTERVINIENTES:
Comité de Reprogramaciones-Coordinador/a General de Planificación Institucional-Encargado/a de Presupuesto Director/a Nacional Financiero/a-Coordinación General Asesoría Jurídica-Coordinación General Administrativa Financiera.

PROVEEDORES:
Coordinador/a General de Planificación Institucional –Director/a de Planificación - Encargado/a de Presupuesto – Unidades Defensoría del Pueblo.

ENTRADAS:

- POA.
- Solicitudes de reprogramación.
- Resultados de evaluación de la ejecución.

SALIDAS:

- Resolución Presupuestaria.

CLIENTES:

Director/a Nacional Financiero/a - Encargado/a de Presupuesto

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Número de reformas procesadas.

9.19 .- PAGO A PROVEEDORES

OBJETIVO:
Cumplir con los compromisos adquiridos por la Institución.

ALCANCE:
Dirección Nacional Financiera- Área de Contabilidad- Área de Tesorería.

RESPONSABLE:
Director/a Nacional Financiero/a - Encargado/a de Tesorería.

INTERVINIENTES:
Encargado/a de contabilidad – Director/a Nacional Financiero/a-Encargado/a de Tesorería-Proveedores- Delegados Provinciales.

PROVEEDORES:
Encargado/a de contabilidad

ENTRADAS:

- Quipux de Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales-Delegaciones Provinciales dirigido a Encargado/a de Tesorería remitiendo las planillas legalizadas y comprobantes de retención.

SALIDAS:

- CUR del confirmado para verificar si está acreditado en cuenta de beneficiario.
- Quipux de Encargado/a de Tesorería dirigido Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales-Delegaciones Provinciales para legalizar el pago.

CLIENTES:
Encargado/a de Contabilidad- Director/a Nacional Financiero/a - Encargado/a de Tesorería.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Número de CUR pagados al mes.

9.20 .- INICIO DE LA CONTRATACIÓN Y VALIDACIÓN DE PLIEGOS

OBJETIVO:
Elaborar la Resolución de Inicio y validar los pliegos a fin de dar inicio al proceso de contratación.

ALCANCE:
Unidades Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLES:
Coordinador/a General de Asesoría Jurídica- Servidor/a Asignado/a AJ.

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional Administrativo/a-Coordinador/a General de Asesoría Jurídica-Asistente AJ-Servidor/a Asignado/a AJ-Asesor/a Administrativo del Despacho Defensorial o Asesor de la Coordinación General Administrativa Financiera-Coordinador/a General Administrativa Financiera-Servidor/a de la Secretaria General.

PROVEEDORES:
Director/a Nacional Administrativo/a- Coordinador/a General de Asesoría Jurídica-Coordinador/a General Administrativa Financiera.

ENTRADAS:
- Quipux reasignado de Coordinador/a General de Asesoría Jurídica a Servidor/a Asignado/a AJ remitiendo requerimiento.

SALIDAS:
- Quipux Coordinador/a General de Asesoría Jurídica dirigido a Director/a Nacional Administrativo/a remitiendo Resolución de inicio y pliegos.

CLIENTES:
Director/a Nacional Administrativo/a

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de respuestas a requerimientos mensualmente.
- Número de Resoluciones de inicio realizadas.

9.21 .- ADJUDICACIÓN, CANCELACIÓN O DECLARATORIA DE DESIERTO DE LA CONTRATACIÓN

OBJETIVO:
Adjudicar, Declarar Desierto o Cancelar el Proceso de Contratación en la Defensoría del Pueblo.

ALCANCE:
Unidades de la Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLES:
Coordinador/a General de Asesoría Jurídica- Servidor/a asignado/a AJ.

INTERVINIENTES:
Coordinador/a General de Asesoría Jurídica- Servidor/a asignado/a AJ-Dirección Nacional Administrativa-Asesor/a Administrativo del Despacho Defensorial o Asesor de la Coordinación General Administrativa Financiera-Coordinador/a General Administrativa Financiera-Director/a Nacional Financiero/a- Secretaría General- Asistente AJ.

PROVEEDORES:
Director/a Nacional Administrativo/a- Servidor/a asignado/a AJ.

ENTRADAS:
- Quipux de Director/a Nacional Administrativo/a dirigido al Coordinador/a General de Asesoría Jurídica remitiendo requerimiento.
- Quipux reasignado por el Coordinador/a General de Asesoría Jurídica al Servidor/a Asignado/a AJ.

SALIDAS:
- Correo electrónico de Servidor/a Asignado/a AJ dirigido al Asesor/a Administrativo del Despacho Defensorial o Asesor de la Coordinación General Administrativa Financiera.
- Quipux de Coordinador/a General de Asesoría Jurídica dirigido al Coordinador/a General Administrativa Financiera, o al Director/a Nacional Administrativa si se trata de Ínfima Cuantía o arrendamiento.
- Quipux de Coordinador/a General Administrativa Financiera, o Director/a Nacional Administrativa dirigido al Coordinador/a General de Asesoría Jurídica remitiendo la resolución firmada.

CLIENTES:
Dirección Nacional Administrativa-Director/a Nacional Financiero/a

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de Resoluciones de Adjudicación, Cancelación o Declaratoria de Desierto realizadas.

9.22 .- ELABORACIÓN DEL CONTRATO

OBJETIVO:
Adquirir la obra bien o servicio, mediante la celebración o elaboración del contrato.

ALCANCE:
Unidades Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLES:
Coordinador/a General de Asesoría Jurídica- Servidor/a asignado/a AJ.

INTERVINIENTES:
Director/a Nacional Administrativo/a- Coordinador/a General de Asesoría Jurídica- Servidor/a Asignado/a AJ- Asesor/a Administrativo del Despacho Defensorial o Asesor de la Coordinación General Administrativa Financiera- Director/a Nacional Financiero/a.

PROVEEDORES:
Director/a Nacional Administrativo/a- Servidor/a asignado/a AJ

ENTRADAS:

- Quipux de Director/a Nacional Administrativo/a dirigido a Coordinador General de Asesoría Jurídica remitiendo la Adjudicación para la elaboración de contrato.
- Quipux de Coordinador General de Asesoría Jurídica dirigido a Coordinador/a General Administrativa Financiera remitiendo contrato sumillado para la suscripción.

SALIDAS:

- Correo electrónico de Coordinador General de Asesoría Jurídica dirigido a Asesor/a Administrativo del Despacho Defensorial o Asesor de la Coordinación General Administrativa Financiera remitiendo contrato sumillado.
- Quipux de Coordinador General de Asesoría Jurídica dirigido a Director/a Nacional Financiero/a remitiendo el contrato y expediente para los pagos respectivos.

CLIENTES:
Dirección Nacional Administrativa-Director/a Nacional Financiero/a

INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Número de Contratos realizados

9.23 .- SOPORTE TÉCNICO

OBJETIVO:
Solucionar los problemas en cuanto a Soporte Técnico del parque informático y tecnológico de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo del Ecuador.

RESPONSABLE:
Técnico/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

INTERVINIENTES:
Usuario/a Defensoría del Pueblo – Técnico/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

PROVEEDORES:
Usuaria/o-Técnica/o de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

ENTRADAS:
Requerimiento (correo electrónico, Quipux, GLPI) de usuario/a dirigido a Director/a Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

SALIDAS:
Registro en el sistema GLPI.

CLIENTES:
Usuario/a Defensoría del Pueblo

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
Cantidad de incidencias resueltas /Total de incidencias solicitadas.

9.24 .- ACCESO Y USO DE INTERNET

OBJETIVO:
Mantener un control y registro de los accesos de internet por parte de las y los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, así como su buen uso.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo de Ecuador.

RESPONSABLE:
Técnico/a Responsable de Acceso y uso de internet - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

INTERVINIENTES:
Directores de área- Delegado/a Provincial- Coordinador/a General Defensorial Zonal - Técnico Responsable de Acceso y uso de internet - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

PROVEEDORES:
Directores de área- Delegado/a Provincial- Coordinador/a General Defensorial Zonal - Técnico Responsable de Acceso y uso de internet - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

ENTRADAS:
Solicitud de permiso de navegación

SALIDAS:
- Correo electrónico de Responsable de Redes y Comunicaciones dirigido a Usuario/a de la Defensoría del Pueblo y Director/a Tecnologías de la Información y Comunicación y usuarias y usuarios comunicando activación o negación de permiso de navegación.

CLIENTES:
Usuario/a de la Defensoría del Pueblo-Tecnologías de la Información y Comunicación.

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número mensual de consumo de internet por usuaria/o.
- Número mensual de consumo de internet por sitio.

9.25 .- DESARROLLO DE SOFTWARE Y APLICACIONES

OBJETIVO:
Crear una solución informática que automatice los procesos desarrollados dentro de la institución garantizando la disponibilidad, calidad de la información.

ALCANCE:
Defensoría del Pueblo de Ecuador

RESPONSABLE:
Técnica/o Responsable de Desarrollo de Software - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

INTERVINIENTES:
Unidades Defensoría del Pueblo – Técnica/o Responsable de Desarrollo de Software - Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

PROVEEDORES:
Unidades Defensoría del Pueblo –Técnica/o Responsable de Desarrollo de Software.

ENTRADAS:
- Quipux de autoridades de las unidades de la Defensoría del Pueblo dirigido al Director/a Tecnologías de la Información y Comunicación con requerimiento de desarrollo de software.

SALIDAS:
- Documentos de análisis (del diseño, arquitectura y programación) o informe de no factibilidad.
- Quipux de Director/a Tecnologías de la Información y Comunicación comunicando inicio de implementación en pruebas dirigido a unidades solicitantes de la Defensoría del Pueblo.

CLIENTES:
Unidades Defensoría del Pueblo

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número de requerimientos funcionales implementados.
- Número de correcciones de código de diseño.

9.26 .-REGISTRO, CONTROL Y CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO:
Registrar, controlar y custodiar la documentación operativa y administrativa de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

ALCANCE:
Institucional

RESPONSABLE:
Encargado/a de control– Director/a de Secretaría General.

INTERVINIENTES:
Director/a de Secretaría General – Encargado/a de control – Personal de áreas requirentes.

PROVEEDORES:
Director/a de Secretaría General - Personal de áreas requirentes.

ENTRADAS:
- Quipux del área de origen dirigido a Director/a Secretaría General y copiado a Encargado/a.
- Documentación debidamente verificada.
- Quipux con pedido de préstamo del área requirente.

SALIDAS:
- Copia sellada y sumillada de Quipux de pedido del área.
- Matriz de registro y control Defensoría del Pueblo-HJ-2013.
- Plantilla llena del sistema informático.
- Expediente para préstamo.
- Matriz de registro de préstamos llena Defensoría del Pueblo-KL-2013.
- Quipux dirigido al área requirente indicando la no existencia del expediente.

CLIENTES:
Personal de áreas requirentes

INDICADORES DE RENDIMIENTO:
- Número mensual de expedientes archivados.
- Tiempo de ciclo.