Defensoría del Pueblo

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

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

Defensoría del Pueblo

Objetivos y Estrategias

1. Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
- 1.5 Implementar mecanismos para la protección de los Derechos Humanos
- 1.6 Fortalecer los mecanismos para la promoción de los DDHH
- 1.7 Implementar las medidas de cumplimiento obligatorias para tutelaje eficaz.
- 1.8 Fortalecer la utilización de las garantías jurisdiccionales como medio de protección.
- 1.9 Mejorar la calidad de las resoluciones defensoriales.
- 1.10 Fortalecer el conocimiento de la ciudadanía y exigibilidad de Derechos Humanos
- 1.11 Implementar un plan integral edu-comunicacional, oportuno y movilizador hacia la ciudadanía
- 1.12 Fortalecer los mecanismos y la participación en espacios que articulan la construcción del Estado de Derechos.
- 1.13 Estructurar las políticas y mecanismos de monitoreo, investigación e incidencia con énfasis en discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.
- 1.14 Fortalecer la participación de la DPE en espacios internacionales
- 1.15 Fortalecer el accionar de las delegaciones en el exterior.

2. Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública
- 2.1 Desarrollar campañas de sensibilización y difusión del derecho de acceso a la información dirigido a funcionarios públicos y sociedad civil.
- 2.2 Mejorar la institucionalidad y los mecanismos que permitan el acceso efectivo al derecho de información pública
- 2.3 Mejorar las mecanismos (procesos y herramientas informáticas) que permitan realizar el seguimiento, monitoreo y recomendaciones a los diferentes instancias del Estado

3. Reducir las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanos y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional
- 3.6 Implementar a nivel nacional un amplio programa de visitas a los centros de privación de libertad que permita el diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento
- 3.7 Desarrollar una metodología con criterios objetivos que permitan un adecuado diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento del funcionamiento de todos los centros de privación de libertad a nivel nacional.
- 3.8 Implementar estándares míninos de comparación y evaluación que deban cumplir y respetar los centros de privación de libertad
- 3.9 Estructurar un equipo interdisciplinario especializado en la identificación y prevención de la tortura y otros tratos o penas inhumanas y degradantes

4. Incrementar la protección y promoción de los derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios y consumidores de bienes.

4.1 Crear mecanismos de exigibilidad para la garantía plena de los derechos de usuarios y consumidores.
4.2 Fortalecer y automatizar el proceso sumario de atención y remisión de casos.
4.3 Fortalecer los mecanismos y canales de coordinación interinstitucional.

5. Incrementar el desarrollo del talento humano
5.3 Implementar un plan de salud ocupacional, seguridad industrial y bienestar social
5.5 Estructurar un Plan de Capacitación y formación Integral para la Defensoría del Pueblo
5.6 Implementar el Reglamento de Administración de Talento Humano de acuerdo al marco legal vigente
5.7 Implementar el Sistema Integrado de Informacion de Talento Humano y Remuneraciones
5.8 Implementar manual de clasificación de puestos y reestructuración salarial.

6. Incrementar la eficiencia operacional
6.4 Implementar mejores prácticas de administración de procesos
6.5 Implementar un plan estratégico de TIC´s
6.6 Implementar mejores prácticas de elaboración, gestión y seguimiento de proyectos.
6.7 Implementar políticas de gestión y canales de información interna y externa
6.8 Mejorar la infraestructura física e instalaciones a nivel nacional.
6.10 Fortalecer el posicionamiento e imagen institucional
6.11 Implementar el nuevo Modelo de Gestión
6.12 Mejorar y simplificar procesos jurídicos y administrativos.

7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto
7.1 Implementar el seguimiento a la ejecución del presupuesto.
7.2 Estructurar el presupuesto focalizado en las áreas misionales.
7.3 Mejorar los mecanismos de coordinación intrainstitucional.
7.4 Implementar políticas para el flujo de información presupuestaria.

Dirección Nacional Administrativa

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
6.4	5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima	31/12/2015	
6.4	6. Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.	14/08/2013	Capacitaciones trimestrales para los funcionarios de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales para los procesos de infíma cuantía, capacitaciones a los funcionarios de las diferentes Direcciones de la DPE encargados de levantar los procesos de contratación pública.
6.7	5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima	31/12/2015	

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
6.8	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.	31/12/2015	
6.12	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.	31/12/2015	
6.12	5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima	31/12/2015	
6.12	6. Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.	14/08/2013	Capacitaciones trimestrales para los funcionarios de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales para los procesos de infíma cuantía, capacitaciones a los funcionarios de las diferentes Direcciones de la DPE encargados de levantar los procesos de contratación pública.
7 elementos en total			

Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Defensoría del Pueblo**

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Estratégico
1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.	6.12 Mejorar y simplificar procesos jurídicos y administrativos.	6 Incrementar la eficiencia operacional
	6.8 Mejorar la infraestructura física e instalaciones a nivel nacional.	6 Incrementar la eficiencia operacional
5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima	6.12 Mejorar y simplificar procesos jurídicos y administrativos.	6 Incrementar la eficiencia operacional
	6.4 Implementar mejores prácticas de administración de procesos	6 Incrementar la eficiencia operacional
	6.7 Implementar políticas de gestión y canales de información interna y externa	6 Incrementar la eficiencia operacional
6. Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.	6.12 Mejorar y simplificar procesos jurídicos y administrativos.	6 Incrementar la eficiencia operacional
	6.4 Implementar mejores prácticas de administración de procesos	6 Incrementar la eficiencia operacional

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Estratégico
1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.			
5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima			
6. Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.1 Porcentaje de requerimientos de bienes inmuebles atendidos	A	100.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.2 Porcentaje de requerimientos de mantenimientos atendidos	A	100.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.3 Porcentaje de movilizaciones atendidas con vehículos de la Matriz de la DPE dentro y fuera de la provincia	D	100.0	1*	Mensual	0.00% - 0.00%
1.4 Porcentaje de satisfacción de cliente interno y externo	A	0.0	0	Trimestral	60.00% - 70.00%
1.5 Número de clientes internos satisfechos	A	0.0	70*	Cuatrimestral	85.00% - 100.00%

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

5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
5.1 Numero de visitas realizadas a provincias mensualmente, para control de bienes muebles	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
5.2 Numero de visitas realizadas a provincias mensualmente, para control de bienes informaticos	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
5.3 Número de visitas a provincias trimestralmente para bienes muebles e informaticos en desuso	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
5.4 porcentaje de satisfacción de las Direcciones, Delegaciones y Comisones Regionales	A	0.0	0	Trimestral	60.00% - 70.00%
5.5 Número de visitas realizadas a nivel desconcetrado para inventario	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

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

6. Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.

Fecha de Fin: 14/08/2013

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
6.1 Número de funcionarios capacitados trimestralmente	A	0.0	0*	Trimestral	0.05% - 0.10%
6.2 Porcentaje de procesos de contratación pública realizadas	A	0.0	0	Mensual	60.00% - 70.00%
6.3 Porcentaje de procesos de contratación pública devueltos	D	0.0	0	Mensual	115.00% - 100.00%
6.4 Número de unidades de la DPE capacitadas en procesos	A	0.0	1*	Cuatrimestral	85.00% - 100.00%

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
6.5 Porcentaje de procesos completos de contración pública recibidos	A	0.0	0.5*	Mensual	85.00% - 100.00%

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

Cobertura de Atribuciones

Atribución	Objetivo Operativo
Adquisición de pasajes aéreos	
Contratación y administración de seguros	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.
Administración del contrato de limpieza Edif. Matriz y Av. los Shyris	
Administración del contrato de vigilancia y seguridad privada.	
Realizar procesos precontractuales de contratación y adquisiciones por ínfima cuantia	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional. 5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima 6. Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.
Solicitud de pagos de servicios básicos y recurrentes	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.
Control de Viáticos	
Control y custodia de vehículos institucionales	
Proveeduría suministros	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional. 5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima
Control de Bienes	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional. 5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la

Atribución	Objetivo Operativo
	implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima
Mantenimiento y uso óptimo de bienes muebles e inmueles	1. Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional. 5. Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega indicando los requerimientos de compra necesarios para mantener un nivel de existencia mínima