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 de Comunicación

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.5	3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.	31/12/2016	El conocer la situación real de lo que sucede con los temas que afectan o pueden vulberar los derechos humanos y de la naturaleza es fundamental para que la Defensoría del Pueblo pueda efectuar su acción defensorial, y así evitar una afectación mayor de derechos. En este objetivo debemos contar con herramientas especializadas para estar a tono con la información que se genera cotidianamente y que las máximas autoridades de la Defensoria del Pueblo deben conocer.
1.5	7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.	31/12/2015	Toda Institución Pública tiene la necesidad imperiosa de mantener perfiles en las principales redes sociales de Internet (facebook, twitter, YouTube o flickr) para posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública digital, con el fin de consolidar su razón de ser. Esto implica la puesta en marcha de un sistematizado Plan Estratégico de Social Media que contemple los diferentes aspectos para difundir la gestión de la Defensoría del Pueblo para los usuarios de la súper autopista de la información.
1.6	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.	31/12/2016	Toda Institución Pública tiene la necesidad de posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública para consolidar su razón de ser. Esto implica el desarrollo organizado y sistemático de un Plan Estratégico de Comunicación que contemple los diferentes

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
			aspectos en los que se involucra la Defensoría del Pueblo.
1.6	3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.	31/12/2016	El conocer la situación real de lo que sucede con los temas que afectan o pueden vulberar los derechos humanos y de la naturaleza es fundamental para que la Defensoría del Pueblo pueda efectuar su acción defensorial, y así evitar una afectación mayor de derechos. En este objetivo debemos contar con herramientas especializadas para estar a tono con la información que se genera cotidianamente y que las máximas autoridades de la Defensoria del Pueblo deben conocer.
1.6	6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución	31/12/2015	Contar con materiales comunicacionales de diferente tipo (audiovisuales, impresos, multimedia, etc.) amplía la capacidad de difusión del mensaje de la labor institucional para proteger y promover los derechos humanos y de la naturaleza. Esto es aplicable mediante la consolidación de procesos y procedimientos claros que permitan la continua elaboración de productos desde su fase creativa hasta su difusión final.
1.6	7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.	31/12/2015	Toda Institución Pública tiene la necesidad imperiosa de mantener perfiles en las principales redes sociales de Internet (facebook, twitter, YouTube o flickr) para posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública digital, con el fin de consolidar su razón de ser. Esto implica la puesta en marcha de un sistematizado Plan Estratégico de Social Media que contemple los diferentes aspectos para difundir la gestión de la Defensoría del Pueblo para los usuarios de la súper autopista de la información.
2.1	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.	31/12/2016	Toda Institución Pública tiene la necesidad de posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública para consolidar su razón de ser. Esto implica el desarrollo organizado y sistemático de un Plan Estratégico de Comunicación que contemple los diferentes aspectos en los que se involucra la Defensoría del Pueblo.
2.1	3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.	31/12/2016	El conocer la situación real de lo que sucede con los temas que afectan o pueden vulberar los derechos humanos y de la naturaleza es fundamental para que la Defensoría del Pueblo pueda efectuar su acción defensorial, y así evitar una afectación mayor de derechos. En este objetivo debemos contar con herramientas especializadas para estar a tono con la información que se genera cotidianamente y que las máximas autoridades de la Defensoria del Pueblo deben conocer.
2.1	4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.	31/12/2015	Mantener relaciones fluídas y dinámicas con los profesionales de los medios de comunicación social y líderes de opinión ciudadana es altamente necesario para potenciar el conocimiento del trabajo en defensa de los derechos humanos y de la naturaleza, que permitan generar espacios de incidencia institucional en temas sensibles para la sociedad.
2.1	6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales	31/12/2015	Contar con materiales comunicacionales de diferente tipo (audiovisuales, impresos, multimedia, etc.) amplía la capacidad de difusión del mensaje

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
	MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución		de la labor institucional para proteger y promover los derechos humanos y de la naturaleza. Esto es aplicable mediante la consolidación de procesos y procedimientos claros que permitan la continua elaboración de productos desde su fase creativa hasta su difusión final.
5.5	2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.	31/12/2016	Toda Institución Pública tiene la necesidad de posicionar su gestión en los compromiso de los servidores y servidoras para consolidar su razón de ser en la sociedad. Esto implica el desarrollo organizado y sistemático de un Plan Estratégico de Comunicación Interna que contemple el conocimiento de los públicos internos de los diferentes aspectos en los que se involucra la Defensoría del Pueblo.
5.5	5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.	31/12/2015	El manejo de la Imagen Corporativa demanda responsabilidad de cada uno de las y los servidores de la Defensoría del Pueblo, a fin de consolidar la credibilidad de la gestión defensorial en beneficio de toda la ciudadanía. La mejor manera de aplicar este criterio es contar con una guía de estándares que contemple el uso de la identificación institucional en todos los niveles y ámbitos del quehacer institucional.
5.5	6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución	31/12/2015	Contar con materiales comunicacionales de diferente tipo (audiovisuales, impresos, multimedia, etc.) amplía la capacidad de difusión del mensaje de la labor institucional para proteger y promover los derechos humanos y de la naturaleza. Esto es aplicable mediante la consolidación de procesos y procedimientos claros que permitan la continua elaboración de productos desde su fase creativa hasta su difusión final.
6.5	7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.	31/12/2015	Toda Institución Pública tiene la necesidad imperiosa de mantener perfiles en las principales redes sociales de Internet (facebook, twitter, YouTube o flickr) para posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública digital, con el fin de consolidar su razón de ser. Esto implica la puesta en marcha de un sistematizado Plan Estratégico de Social Media que contemple los diferentes aspectos para difundir la gestión de la Defensoría del Pueblo para los usuarios de la súper autopista de la información.
6.7	2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.	31/12/2016	Toda Institución Pública tiene la necesidad de posicionar su gestión en los compromiso de los servidores y servidoras para consolidar su razón de ser en la sociedad. Esto implica el desarrollo organizado y sistemático de un Plan Estratégico de Comunicación Interna que contemple el conocimiento de los públicos internos de los diferentes aspectos en los que se involucra la Defensoría del Pueblo.
6.7	5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.	31/12/2015	El manejo de la Imagen Corporativa demanda responsabilidad de cada uno de las y los servidores de la Defensoría del Pueblo, a fin de consolidar la credibilidad de la gestión defensorial en beneficio de toda la ciudadanía. La mejor manera de aplicar este criterio es contar con una guía de estándares que contemple el uso de la identificación institucional en todos los niveles y ámbitos del quehacer institucional.
6.7	6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales	31/12/2015	Contar con materiales comunicacionales de diferente tipo (audiovisuales, impresos, multimedia,

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
	MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución		etc.) amplía la capacidad de difusión del mensaje de la labor institucional para proteger y promover los derechos humanos y de la naturaleza. Esto es aplicable mediante la consolidación de procesos y procedimientos claros que permitan la continua elaboración de productos desde su fase creativa hasta su difusión final.
6.7	7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.	31/12/2015	Toda Institución Pública tiene la necesidad imperiosa de mantener perfiles en las principales redes sociales de Internet (facebook, twitter, YouTube o flickr) para posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública digital, con el fin de consolidar su razón de ser. Esto implica la puesta en marcha de un sistematizado Plan Estratégico de Social Media que contemple los diferentes aspectos para difundir la gestión de la Defensoría del Pueblo para los usuarios de la súper autopista de la información.
6.10	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.	31/12/2016	Toda Institución Pública tiene la necesidad de posicionar su gestión en los niveles de credibilidad de la opinión pública para consolidar su razón de ser. Esto implica el desarrollo organizado y sistemático de un Plan Estratégico de Comunicación que contemple los diferentes aspectos en los que se involucra la Defensoría del Pueblo.
6.10	4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.	31/12/2015	Mantener relaciones fluídas y dinámicas con los profesionales de los medios de comunicación social y líderes de opinión ciudadana es altamente necesario para potenciar el conocimiento del trabajo en defensa de los derechos humanos y de la naturaleza, que permitan generar espacios de incidencia institucional en temas sensibles para la sociedad.
6.10	5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.	31/12/2015	El manejo de la Imagen Corporativa demanda responsabilidad de cada uno de las y los servidores de la Defensoría del Pueblo, a fin de consolidar la credibilidad de la gestión defensorial en beneficio de toda la ciudadanía. La mejor manera de aplicar este criterio es contar con una guía de estándares que contemple el uso de la identificación institucional en todos los niveles y ámbitos del quehacer institucional.

21 elementos en total

Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Defensoría del Pueblo**

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Estratégico
1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.	1.6 Fortalecer los mecanismos para la promoción de los DDHH	1 Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
	2.1 Desarrollar campañas de sensibilización y difusión del derecho de acceso a la información dirigido a funcionarios públicos y sociedad civil.	2 Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública
	6.10 Fortalecer el posicionamiento e imagen institucional	6 Incrementar la eficiencia operacional
2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.	5.5 Estructurar un Plan de Capacitación y formación Integral para la Defensoría del Pueblo	5 Incrementar el desarrollo del talento humano
	6.7 Implementar políticas de gestión y canales de información interna y externa	6 Incrementar la eficiencia operacional
3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.	1.5 Implementar mecanismos para la protección de los Derechos Humanos	1 Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
	1.6 Fortalecer los mecanismos para la promoción de los DDHH	1 Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
	2.1 Desarrollar campañas de sensibilización y difusión del derecho de acceso a la información dirigido a funcionarios públicos y sociedad civil.	2 Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública
4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.	2.1 Desarrollar campañas de sensibilización y difusión del derecho de acceso a la información dirigido a funcionarios públicos y sociedad civil.	2 Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Estratégico
	6.10 Fortalecer el posicionamiento e imagen institucional	6 Incrementar la eficiencia operacional
5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.	5.5 Estructurar un Plan de Capacitación y formación Integral para la Defensoría del Pueblo	5 Incrementar el desarrollo del talento humano
	6.10 Fortalecer el posicionamiento e imagen institucional	6 Incrementar la eficiencia operacional
	6.7 Implementar políticas de gestión y canales de información interna y externa	6 Incrementar la eficiencia operacional
6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución	1.6 Fortalecer los mecanismos para la promoción de los DDHH	1 Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
	2.1 Desarrollar campañas de sensibilización y difusión del derecho de acceso a la información dirigido a funcionarios públicos y sociedad civil.	2 Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública
	5.5 Estructurar un Plan de Capacitación y formación Integral para la Defensoría del Pueblo	5 Incrementar el desarrollo del talento humano
	6.7 Implementar políticas de gestión y canales de información interna y externa	6 Incrementar la eficiencia operacional
7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.	1.5 Implementar mecanismos para la protección de los Derechos Humanos	1 Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
	1.6 Fortalecer los mecanismos para la promoción de los DDHH	1 Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza
	6.5 Implementar un plan estratégico de TIC´s	6 Incrementar la eficiencia operacional
	6.7 Implementar políticas de gestión y canales de	6 Incrementar la eficiencia operacional

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Estratégico
	información interna y externa	

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Estratégico
1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.			
2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.			
3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.			
4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.			
5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.			
6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución			
7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.

Fecha de Fin: 31/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.1 Porcentaje de credibilidad ciudadana	D	2.0	2*	Trimestral	0.00% - 0.00%
1.2 Promedio de contactos con medios de comunicación	D	10.0	0*	Mensual	0.00% - 0.00%
1.3 Porcentaje de credibilidad institucional en líderes de opinión	D	0.0	0*	Semestral	0.00% - 0.00%
1.4 Número de noticias positivas emitidas en los medios de comunicación social	A	2.0	24*	Mensual	85.00% - 100.00%

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

2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.

Fecha de Fin: 31/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
2.1 Número de mensajes emitidos por la DNCS a los correos institucionales de los servidores y servidoras	D	40.0	600	Mensual	0.00% - 0.00%
2.2 Porcentaje de conocimiento de las y los servidores sobre la gestión institucional	D	0.0	120	Trimestral	0.00% - 0.00%
2.3 Número de sugerencias del personal de la Institución para mejorar la Comunicación Interna	D	4.0	0	Bimestral	0.00% - 0.00%

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

3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.

Fecha de Fin: 31/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.1 Promedio de noticias publicadas	D	150.0	1,200	Mensual	0.00% - 0.00%
3.2 Porcentaje de confianza ciudadana	D	0.0	0*	Trimestral	0.00% - 0.00%
3.3 Número de alertas tempranas de información enviadas	D	4.0	36	Mensual	0.00% - 0.00%
3.4 Número de personas que comentan las publicaciones institucionales en redes sociales	A	0.0	1*	Cuatrimestral	85.00% - 100.00%

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

4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
4.1 Número de espacios conseguidos para entrevistas en los medios de comunicación	D	7.0	60	Mensual	0.00% - 0.00%

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
4.2 Porcentaje de interés de los temas que trata la Defensoría del Pueblo a los Jefes de Información y Editores de Redacción	D	0.0	0	Semestral	0.00% - 0.00%
4.3 Porcentaje de Nivel de posicionamiento en medios de comunicación social	D	0.0	0	Semestral	0.00% - 0.00%
4.4 Número de iniciativas de relaciones publicas gestionadas con medios de comunicación	D	0.0	5*	Semestral	0.00% - 0.00%

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

5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
5.1 Porcentaje de Nivel de uso correcto de los distintivos institucionales a nivel nacional	D	0.0	0	Cuatrimestral	0.00% - 0.00%
5.2 Porcentaje de Uso de la indumentaria institucional para realizar la cotidiana gestión defensorial de parte de las y los servidores	D	25.0	0	Bimestral	0.00% - 0.00%
5.3 Porcentaje de Nivel de conocimiento de estàndares del Manual de Imagen Corporativa de la Defensoría del Pueblo en públicos internos	D	0.0	0	Trimestral	0.00% - 0.00%
5.4 Porcentaje de aplicación de la imagen institucional en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo a escala nacional	D	0.0	50*	Semestral	0.00% - 0.00%
5.5 Porcentaje de conocimiento del Manual de Imagen Corporativa de la Defensoría del Pueblo en público interno	D	0.0	50*	Semestral	0.00% - 0.00%

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

6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
6.1 Número de productos producidos y difundidos	D	3.0	0	Mensual	0.00% - 0.00%
6.2 Número de mejoras implementadas en productos comunicacionales	D	3.0	0	Bimestral	0.00% - 0.00%
6.3 Número de productos elaborados	D	0.0	15*	Cuatrimestral	0.00% - 0.00%
6.4 Número de productos difundidos	D	0.0	15*	Cuatrimestral	0.00% - 0.00%

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

7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
7.2 Número de usuarios seguidores de nuestras redes sociales	D	0.0	0	Mensual	0.00% - 0.00%

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
7.3 Pocentaje de accesibilidad a las redes sociales institucionales	D	0.0	0	Mensual	0.00% - 0.00%
7.4 Número de posteos y publicaciones en redes sociales y portal Web	D	100.0	0	Mensual	0.00% - 0.00%
7.5 Número de usuarios seguidores de nuestras redes sociales	D	0.0	2*	Cuatrimestral	0.00% - 0.00%
7.6 Número de posteos y publicaciones en redes sociales y portal Web	D	0.0	100*	Bimestral	0.00% - 0.00%
7.7 Número de respuestas a consultas de usuarios seguidores de nuestras redes sociales	D	0.0	60*	Bimestral	0.00% - 0.00%

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

Cobertura de Atribuciones

Atribución	Objetivo Operativo
Monitorear la información relacionada con la Defensoría del Pueblo que se publica en medios de comunicación y redes sociales.	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía. 2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna. 3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales.
Cobertura y apoyo de las acciones institucionales.	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía. 2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.
Difundir las acciones institucionales en medios de comunicación y redes sociales.	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía. 4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales. 7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.
Difundir las acciones relevantes de la gestión defensorial al interior de la institución.	2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna. 4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales. 5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país.
Estandarizar el manejo de la imagen institucional.	2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna.

Atribución	Objetivo Operativo
	5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país. 6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución
Mantener contacto permanente con medios de comunicación	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía. 3. Incrementar el monitoreo de la realidad nacional en temas de incidencia institucional MEDIANTE la utilización de herramientas metodológicas y tecnológicas (clipping noticioso, alertas tempranas de información, barridos de información, etc.) que permitan dar seguimiento a la información publicada en medios de comunicación y redes sociales. 4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.
Producir materiales comunicacionales impresos, de audio, video, digitales y multimedia.	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía. 2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna. 4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales. 5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país. 6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución 7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.
Gestionar la información que se publica en redes sociales y portal web.	1. Incrementar la credibilidad y posicionamiento institucional en la opinión pública MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación de las acciones defensoriales en favor de la ciudadanía.

Atribución	Objetivo Operativo
	2. Incrementar el conocimiento de la gestión institucional MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación Interna. 4. Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales. 5. Incrementar el uso responsable de la Imagen Corporativa en todos los ámbitos institucionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estándares y Normas de Utilización para los servidores y servidoras de la Institución en todo el país. 6. Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución 7. Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.