## 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.

## Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza

### Objetivos y Estrategias

**1.** Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
- 1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección
- 1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos
- 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso
- 1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio
- 1.5 Definir criterios para la profesionalización del personal.
- 1.6 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.

**2.** Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
- 2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados
- 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso
- 2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.
- 2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.
- 2.5 Implementar directrices de seguimiento a sentencias
- 2.6 Fortalecimiento de las Delegaciones Provinciales
- 2.7 Fortalecer la coordinación y seguimiento a las delegaciones de la DPE en el exterior

**3.** Incrementar la efectividad del mecanismo de reducción de 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
- 3.1 Implementar el Programa Nacional de visitas a los centros de privación de libertad que permita el diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento
- 3.2 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.
- 3.3 Implementar estándares mininos de comparación, evaluación y seguimiento que deban cumplir y respetar los centros de privación de libertad

## Delegación Provincial Bolívar

## Objetivos

| Estrategia | Objetivo Operativo | Fecha de Fin | Descripción |
|---|---|---|---|
| 1.1 | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 31/12/2015 | Acción 1 . Intercambiar información con otras instituciones Acción 2 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 3 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente |
| 1.2 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 1.2 | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 31/12/2015 | Acción 1 . Intercambiar información con otras instituciones Acción 2 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 3 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente |
| 1.3 | 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan | 31/12/2015 | Acción 1. . Talleres de capacitación y seminarios Acción 2. . Estandarizar los procedimientos mediante normativa interna. Acción 3. . Mejorar las habilidades en el uso de las tecnologías . Intercambio de información Acción 4. . Revisión de jurisprudencia y normativa nacional e internacional en temas relacionados con los temas a tratar. |
| 1.3 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 1.3 | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 31/12/2015 | Acción 1 . Intercambiar información con otras instituciones Acción 2 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 3 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente |
| 1.4 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 1.4 | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 31/12/2015 | Acción 1 . Intercambiar información con otras instituciones Acción 2 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 3 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente |
| 2.1 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de |

| Estrategia | Objetivo Operativo | Fecha de Fin | Descripción |
|---|---|---|---|
| | los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | | talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 2.1 | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 31/12/2015 | Acción 1 . Intercambiar información con otras instituciones Acción 2 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 3 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente |
| 2.2 | 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan | 31/12/2015 | Acción 1. . Talleres de capacitación y seminarios Acción 2. . Estandarizar los procedimientos mediante normativa interna. Acción 3. . Mejorar las habilidades en el uso de las tecnologías . Intercambio de información Acción 4. . Revisión de jurisprudencia y normativa nacional e internacional en temas relacionados con los temas a tratar. |
| 2.2 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 2.2 | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 31/12/2015 | Acción 1 . Intercambiar información con otras instituciones Acción 2 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 3 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente |
| 2.3 | 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan | 31/12/2015 | Acción 1. . Talleres de capacitación y seminarios Acción 2. . Estandarizar los procedimientos mediante normativa interna. Acción 3. . Mejorar las habilidades en el uso de las tecnologías . Intercambio de información Acción 4. . Revisión de jurisprudencia y normativa nacional e internacional en temas relacionados con los temas a tratar. |
| 2.3 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 2.4 | 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 31/12/2015 | Acción 1 . Difundir sobre las acciones defensoriales interna y externamente Acción 2 . Realización de talleres y seminarios Acción 3 . Estandarizar la normativa interna |
| 2.6 | 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan | 31/12/2015 | Acción 1. . Talleres de capacitación y seminarios Acción 2. . Estandarizar los procedimientos mediante normativa interna. Acción 3. . Mejorar las habilidades en el uso de las tecnologías . Intercambio de información Acción 4. . Revisión de jurisprudencia y normativa nacional e internacional en temas relacionados con los temas a tratar. |

**17 elementos en total**

## Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza**

| Objetivo Operativo | Estrategia | Objetivo Específico |
|---|---|---|
| 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan | 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 2.6 Fortalecimiento de las Delegaciones Provinciales | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| | 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| | 2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso. | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | 1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, |

| Objetivo Operativo | Estrategia | Objetivo Específico |
|---|---|---|
| | Pueblo frente a cada caso | institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| | 2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| | 2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas. | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| | 2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso. | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | 1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos |

| Objetivo Operativo | Estrategia | Objetivo Específico |
|---|---|---|
| | | y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio | 1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional |
| | 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |
| | 2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados | 2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza |

## Alineación Matricial de Objetivos

| Objetivo Operativo | Organización | Estrategia | Objetivo Específico |
|---|---|---|---|
| 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan | | | |
| 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. | | | |
| 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. | | | |

## Indicadores Operativos

1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan

**Fecha de Fin:** 31/12/2015

| Indicador | A/D** | Línea Base | Meta Anual* | Frecuencia | Umbral Amarillo |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 Porcentaje de resoluciones ratificadas sin observaciones por la Dirección Nacional | A | 0.0 | 0* | Mensual | 85.00% - 100.00% |
| 1.2 prueba | A | 0.0 | 0 | Mensual | 85.00% - 100.00% |

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

3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas.

**Fecha de Fin:** 31/12/2015

| Indicador | A/D** | Línea Base | Meta Anual* | Frecuencia | Umbral Amarillo |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 Porcentaje de consultas despachadas | A | 0.0 | 0* | 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 |
|---|---|
| Patrocinio de Garantías Jurisdiccionales | |
| Vigilancia del Debido Proceso | |
| Seguimiento al cumplimiento de sentencias | |
| Gestiones Oficiosas | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. |
| Investigaciones defensoriales | 1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE: 1. capacitacion al personal, 2. manuales de procedimiento, 3. mejor coordinacion con la matriz, 4. aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente y normativa de otros cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan<br><br>2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE: 1. promoción y posicionamiento insitucional através de los medios de comunicacion, 2. Contar con personal especializado y capacitado, 3. Utilización de manuales operativos. |
| Absolución de consultas | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE: 1. creación de una área de admisibilidad, alianza y convenios con instituciones, 2. implementar manuales operativos y 3. capacitar al personal en relaciones humanas. |
| Tramitar de forma sumaria quejas de consumidores | |