#### 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
  - 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
  - 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
  - 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

01/02/2013 2:30 PM **GPR | 1/10** 

# Delegación Provincial Cotopaxi

## Objetivos

| Estrategia | Objetivo Operativo  | Fecha<br>de Fin | Descripción  |
|------------|---|-----------------|--|
| 1.1        | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   | 31/01/2030      | ACCIÓN 1 Talleres de Derechos Humanos, Garantías Jurisdiccionales combinados en teoría y practica; ACCIÓN 2 Acudir a seminarios competentes a nuestra acción defensorial para actualizarnos constantemente y así poder poner en practica en nuestros procedimiento. ACCIÓN 3 Capacitarnos de igual forma tecnológicamente para poder manejar adecuadamente paquetes informáticos sistemas tales como "El Defensor", "Quipux, y el mismo GPR.   |
| 1.2        | 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas<br>con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación.   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |
| 1.2        | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   | 31/01/2030      | ACCIÓN 1 Talleres de Derechos Humanos, Garantías Jurisdiccionales combinados en teoría y practica; ACCIÓN 2 Acudir a seminarios competentes a nuestra acción defensorial para actualizarnos constantemente y así poder poner en practica en nuestros procedimiento. ACCIÓN 3 Capacitarnos de igual forma tecnológicamente para poder manejar adecuadamente paquetes informáticos sistemas tales como "El Defensor", "Quipux, y el mismo GPR.   |
| 1.3        | 1. Incrementar la calidad de las Resoluciones Defensoriales MEDIANTE 1) Capacitación al personal; 2) Incremento de Recurso Humano especializado; 3) Estudio, Análisis, y Aplicación de tratados, convenios Internacionales, jurisprudencia, derecho comparado y otras.4) reuniones permanentes con los servidores y servidoras de la Delegación con el fin de mantener un trabajo y criterio uniforme.5 Crear áreas de admisibilidad y Revisión en la Delegación. | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Realizar Seminarios, cruce de ideas por experiencias en procesos entre Delegados y Delegadas. ACCIÓN 2 Coordinar con Colegios Profesionales, universidades con el fin de incrementar recurso humano siempre y cuando sean especializados en derechos humanos. ACCIÓN 3 Manejar de mejor forma los Instrumentos tecnológicos y la Auto educación a través de la Lectura, y asistencia a seminarios en temas competentes. ACCIÓN 4 Capacitar a los funcionarios en temas de admisibilidad y Revisión. |
| 1.3        | 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas<br>con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación.   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |
| 1.3        | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   | 31/01/2030      | ACCIÓN 1 Talleres de Derechos Humanos, Garantías Jurisdiccionales combinados en teoría y practica; ACCIÓN 2 Acudir a seminarios competentes a nuestra acción defensorial para actualizarnos constantemente y así poder poner en practica en nuestros procedimiento. ACCIÓN 3 Capacitarnos de igual forma tecnológicamente para poder manejar adecuadamente paquetes informáticos sistemas tales como "El Defensor", "Quipux, y el mismo GPR.   |
| 1.4        | 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas<br>con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación.   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 2/10

| Estrategia | Objetivo Operativo  | Fecha<br>de Fin | Descripción  |
|------------|---|-----------------|--|
| 1.4        | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   | 31/01/2030      | ACCIÓN 1 Talleres de Derechos Humanos, Garantías Jurisdiccionales combinados en teoría y practica; ACCIÓN 2 Acudir a seminarios competentes a nuestra acción defensorial para actualizarnos constantemente y así poder poner en practica en nuestros procedimiento. ACCIÓN 3 Capacitarnos de igual forma tecnológicamente para poder manejar adecuadamente paquetes informáticos sistemas tales como "El Defensor", "Quipux, y el mismo GPR.   |
| 2.1        | Incrementar la eficacia de las Acciones     Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)     Dotación de Recurso Humano, tecnológico,     Movilización así como alianzas estratégicas     con organismos públicos y privados, incluidos     Medios de Comunicación.   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |
| 2.1        | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   | 31/01/2030      | ACCIÓN 1 Talleres de Derechos Humanos, Garantías Jurisdiccionales combinados en teoría y practica; ACCIÓN 2 Acudir a seminarios competentes a nuestra acción defensorial para actualizarnos constantemente y así poder poner en practica en nuestros procedimiento. ACCIÓN 3 Capacitarnos de igual forma tecnológicamente para poder manejar adecuadamente paquetes informáticos sistemas tales como "El Defensor", "Quipux, y el mismo GPR.   |
| 2.2        | 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas<br>con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación.   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |
| 2.2        | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   | 31/01/2030      | ACCIÓN 1 Talleres de Derechos Humanos, Garantías Jurisdiccionales combinados en teoría y practica; ACCIÓN 2 Acudir a seminarios competentes a nuestra acción defensorial para actualizarnos constantemente y así poder poner en practica en nuestros procedimiento. ACCIÓN 3 Capacitarnos de igual forma tecnológicamente para poder manejar adecuadamente paquetes informáticos sistemas tales como "El Defensor", "Quipux, y el mismo GPR.   |
| 2.3        | 1. Incrementar la calidad de las Resoluciones Defensoriales MEDIANTE 1) Capacitación al personal; 2) Incremento de Recurso Humano especializado; 3) Estudio, Análisis, y Aplicación de tratados, convenios Internacionales, jurisprudencia, derecho comparado y otras.4) reuniones permanentes con los servidores y servidoras de la Delegación con el fin de mantener un trabajo y criterio uniforme.5 Crear áreas de admisibilidad y Revisión en la Delegación. | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Realizar Seminarios, cruce de ideas por experiencias en procesos entre Delegados y Delegadas. ACCIÓN 2 Coordinar con Colegios Profesionales, universidades con el fin de incrementar recurso humano siempre y cuando sean especializados en derechos humanos. ACCIÓN 3 Manejar de mejor forma los Instrumentos tecnológicos y la Auto educación a través de la Lectura, y asistencia a seminarios en temas competentes. ACCIÓN 4 Capacitar a los funcionarios en temas de admisibilidad y Revisión. |
| 2.3        | 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas<br>con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación.   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |
| 2.4        | 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas   | 31/12/2015      | ACCIÓN 1 Contratación de personal competente y especializado, dotación de instrumentos tecnológicos en las diferentes delegaciones, mantener una relación muy directa y buena con los Medios de Comunicación Locales y Provinciales.   |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 3/10

| Estrategia | Objetivo Operativo   | Fecha<br>de Fin | Descripción |
|------------|--|-----------------|-------------|
|            | con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación. |                 |             |
| 15 element | os en total  |                 |             |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 4/10

## 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) Capacitación al personal; 2) Incremento de Recurso Humano especializado; 3) Estudio, Análisis, y Aplicación de tratados, convenios Internacionales, jurisprudencia, derecho comparado y otras.4) reuniones permanentes con los servidores y servidoras de la Delegación con el fin de mantener un trabajo y criterio uniforme.5 Crear áreas de admisibilidad y Revisión en la Delegación. | 1.3 Desarrollar<br>contenidos y criterios<br>que definan la postura<br>de la Defensoría del<br>Pueblo frente a cada<br>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 |
|   | 2.3 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 de Derechos MEDIANTE: 1) Dotación de Recurso Humano, tecnológico, Movilización así como alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, incluidos Medios de Comunicación.  | 1.2 Generar alianzas<br>estratégicas para<br>garantizar el ejercicio<br>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  | 2 Incrementar la tutela de los derechos   |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 5/10

| Objetivo Operativo  | Estrategia   | Objetivo Específico   |
|---|--|---|
|   | para la valoración<br>gestion y definición<br>de estrategias<br>defensoriales a ser<br>aplicadas que sean<br>pertinentes en virtud<br>de las particularidades<br>de cada caso  | de las personas y<br>de la naturaleza en<br>casos concretos<br>de vulneración o<br>amenaza  |
|   | 2.1 Atender los<br>casos de manera<br>especializada<br>en función de<br>los derechos<br>presuntamente<br>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 asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico. | 1.1 Implementar<br>criterios de<br>admisibilidad de casos<br>de competencia de la<br>Dirección Nacional de<br>Protección   | 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 |
|   | 1.2 Generar alianzas<br>estratégicas para<br>garantizar el ejercicio<br>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<br>contenidos y criterios<br>que definan la postura<br>de la Defensoría del  | Incrementar     acciones defensoriales     trascendentes     dirigidas a generar     cambios jurídicos,   |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 6/10

| Objetivo Operativo | Estrategia   | Objetivo Específico   |
|--------------------|--|---|
|                    | Pueblo frente a cada<br>caso   | institucionales y<br>culturales en materia<br>de derechos humanos<br>y de la naturaleza a<br>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<br>tutela de los derechos<br>de las personas y<br>de la naturaleza en<br>casos concretos<br>de vulneración o<br>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  |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 7/10

## Alineación Matricial de Objetivos

| Objetivo Operativo  | Organización | Estrategia | Objetivo Específico |
|---|--------------|------------|---------------------|
| 1. Incrementar la calidad de las Resoluciones Defensoriales MEDIANTE 1) Capacitación al personal; 2) Incremento de Recurso Humano especializado; 3) Estudio, Análisis, y Aplicación de tratados, convenios Internacionales, jurisprudencia, derecho comparado y otras.4) reuniones permanentes con los servidores y servidoras de la Delegación con el fin de mantener un trabajo y criterio uniforme.5 Crear áreas de admisibilidad y Revisión en la Delegación. |              |            |                     |
| 2. Incrementar la eficacia de las Acciones<br>Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1)<br>Dotación de Recurso Humano, tecnológico,<br>Movilización así como alianzas estratégicas<br>con organismos públicos y privados, incluidos<br>Medios de Comunicación.   |              |            |                     |
| 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   |              |            |                     |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 8/10

#### **Indicadores Operativos**

1. Incrementar la calidad de las Resoluciones Defensoriales MEDIANTE.- 1) Capacitación al personal; 2) Incremento de Recurso Humano especializado; 3) Estudio, Análisis, y Aplicación de tratados, convenios Internacionales, jurisprudencia, derecho comparado y otras.4) reuniones permanentes con los servidores y servidoras de la Delegación con el fin de mantener un trabajo y criterio uniforme.5.- Crear áreas de admisibilidad y Revisión en la Delegación.

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

<sup>\*</sup> Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año

3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE.- 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2.- Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.

| Fecha | de | Fin: | 31/0 | 1/2030 |
|-------|----|------|------|--------|
|-------|----|------|------|--------|

Fecha de Fin: 31/12/2015

| Indicador                               | A/D** | Línea<br>Base | Meta<br>Anual* | Frecuencia | Umbral Amarillo  |
|---|-------|---------------|----------------|------------|------------------|
| 3.1 Porcentaje de consultas despachadas | Α     | 0.0           | 0*             | Mensual    | 85.00% - 100.00% |

<sup>\*</sup> Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año

01/02/2013 2:30 PM GPR | 9/10

<sup>\*\*</sup> Ascendente / Descendente

<sup>\*\*</sup> Ascendente / Descendente

#### Cobertura de Atribuciones

| Atribución   | Objetivo Operativo  |
|--|---|
| Patrocinio de Garantías Constitucionales   | <ol> <li>Incrementar la eficacia de las Acciones Defensoriales de Derechos<br/>MEDIANTE: 1) Dotación de Recurso Humano, tecnológico, Movilización así<br/>como alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, incluidos<br/>Medios de Comunicación.</li> </ol>   |
| Vigilancia de Debido Proceso   | <ol> <li>Incrementar la eficacia de las Acciones Defensoriales de Derechos<br/>MEDIANTE: 1) Dotación de Recurso Humano, tecnológico, Movilización así<br/>como alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, incluidos<br/>Medios de Comunicación.</li> </ol>   |
| Seguimiento de Cumplimiento de Sentencias  | <ol> <li>Incrementar la eficacia de las Acciones Defensoriales de Derechos<br/>MEDIANTE: 1) Dotación de Recurso Humano, tecnológico, Movilización así<br/>como alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, incluidos<br/>Medios de Comunicación.</li> </ol>   |
| Gestiones Oficiosas  |   |
| Investigaciones Defensoriales ( prestación de servicios publico, posible vulneración de derechos humanos y de la naturaleza) | I. Incrementar la calidad de las Resoluciones Defensoriales MEDIANTE     1) Capacitación al personal; 2) Incremento de Recurso Humano especializado; 3) Estudio, Análisis, y Aplicación de tratados, convenios Internacionales, jurisprudencia, derecho comparado y otras.4) reuniones permanentes con los servidores y servidoras de la Delegación con el fin de mantener un trabajo y criterio uniforme.5 Crear áreas de admisibilidad y Revisión en la Delegación.  2. Incrementar la eficacia de las Acciones Defensoriales de Derechos MEDIANTE: 1) Dotación de Recurso Humano, tecnológico, Movilización así como alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, incluidos Medios de Comunicación. |
| Absolución de Consultas (Asesorías)  | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   |
| Tramitar de forma Sumaria quejas o peticiones de consumidores  | 3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1) Capacitación al personal en temas concretos, competentes, y tecnológicos.2 Crear áreas de admisibilidad y control, con el fin de cumplir con la calidad del servicio publico.   |

01/02/2013 2:30 PM GPR | 10/10