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 Sucumbios

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	31/12/2015	ACCIONES: 1.- Capacitación al personal en servicio al cliente. 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencia. 3.-Implementar una Àrea de admisibilidad. 4.-Establecer los parametros ideales que debemos implementar en la atención y en el nivel del servicio. 5.-Establecer alianzas estrategicas institucionales a fin de poder derivar los casos para su atención y posterior seguimiento. 6.- Crear una cultura de servicio o atención entre todos los funcionarios de la Delegación. 7.- Relacionamiento con la comunidad a travès de reuniones de trabajo.
1.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.
1.2	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	31/12/2015	ACCIONES: 1.- Capacitación al personal en servicio al cliente. 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencia. 3.-Implementar una Àrea de admisibilidad. 4.-Establecer los parametros ideales que debemos implementar en la atención y en el nivel del servicio. 5.-Establecer alianzas estrategicas institucionales a fin de poder derivar los casos para su atención y posterior seguimiento. 6.- Crear una cultura de servicio o atención entre todos los funcionarios de la Delegación. 7.- Relacionamiento con la comunidad a travès de reuniones de trabajo.
1.3	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE1.- Autocapacitación; 2.-Capacitación a funcionarios de la dependencia a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 3.-Manual de procedimiento;4.- Contratar al Abogado ofrecido;5.-Especialización; 6.-Mejorar los mecanismos de comunicación y coordinación con la matriz y todos los organismos; 7.- Programa Lexis. 8.- Reuniones de trabajo con personal de la Delegación.	31/12/2015	Acciones: 1.- Autocapacitaciòn permanente en legislación nacional e internacional. 2.- Capacitación a funcionarios de la depedencia en relaciones humanas, manejo del Programa Defensor, Derechos humanos. 3.- Construir un manual de procedimiento. 4.- Insitir para que se contrate un/a Abogado/a para la Delegación. 5.- Especializaciòn en Derechos Humananos o Constitucional. 6.-Mejorar los mécanismos de comunicaciòn y coordinaciòn con la matriz y todos los organismos. 7.- Utilizaciòn del Programa Lexis, Gacetas Judiciales y convenciones internacionales. 8.- Reuniones de trabajo permanente con personal de la Delegación para encontrar alternativas para mejorar el trabajo.

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.
1.3	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	31/12/2015	ACCIONES: 1.- Capacitación al personal en servicio al cliente. 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencia. 3.-Implementar una Àrea de admisibilidad. 4.-Establecer los parametros ideales que debemos implementar en la atención y en el nivel del servicio. 5.-Establecer alianzas estrategicas institucionales a fin de poder derivar los casos para su atención y posterior seguimiento. 6.- Crear una cultura de servicio o atención entre todos los funcionarios de la Delegación. 7.- Relacionamiento con la comunidad a travès de reuniones de trabajo.
1.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.
1.4	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	31/12/2015	ACCIONES: 1.- Capacitación al personal en servicio al cliente. 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencia. 3.-Implementar una Àrea de admisibilidad. 4.-Establecer los parametros ideales que debemos implementar en la atención y en el nivel del servicio. 5.-Establecer alianzas estrategicas institucionales a fin de poder derivar los casos para su atención y posterior seguimiento. 6.- Crear una cultura de servicio o atención entre todos los funcionarios de la Delegación. 7.- Relacionamiento con la comunidad a travès de reuniones de trabajo.

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
2.1	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.
2.1	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	31/12/2015	ACCIONES: 1.- Capacitación al personal en servicio al cliente. 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencia. 3.-Implementar una Àrea de admisibilidad. 4.-Establecer los parametros ideales que debemos implementar en la atención y en el nivel del servicio. 5.-Establecer alianzas estrategicas institucionales a fin de poder derivar los casos para su atención y posterior seguimiento. 6.- Crear una cultura de servicio o atención entre todos los funcionarios de la Delegación. 7.- Relacionamiento con la comunidad a travès de reuniones de trabajo.
2.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.
2.2	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	31/12/2015	ACCIONES: 1.- Capacitación al personal en servicio al cliente. 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencia. 3.-Implementar una Àrea de admisibilidad. 4.-Establecer los parametros ideales que debemos implementar en la atención y en el nivel del servicio. 5.-Establecer alianzas estrategicas institucionales a fin de poder derivar los casos para su atención y posterior seguimiento. 6.- Crear una cultura de servicio o atención entre todos los funcionarios de la Delegación. 7.- Relacionamiento con la comunidad a travès de reuniones de trabajo.

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
2.3	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE1.- Autocapacitación; 2.-Capacitación a funcionarios de la dependencia a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 3.-Manual de procedimiento;4.- Contratar al Abogado ofrecido;5.-Especialización; 6.-Mejorar los mecanismos de comunicación y coordinación con la matriz y todos los organismos; 7.-Programa Lexis. 8.- Reuniones de trabajo con personal de la Delegación.	31/12/2015	Acciones: 1.- Autocapacitaciòn permanente en legislación nacional e internacional. 2.-Capacitación a funcionarios de la depedencia en relaciones humanas, manejo del Programa Defensor, Derechos humanos. 3.- Construir un manual de procedimiento. 4.- Insitir para que se contrate un/a Abogado/a para la Delegación. 5.- Especializaciòn en Derechos Humananos o Constitucional. 6.-Mejorar los mécanismos de comunicaciòn y coordinaciòn con la matriz y todos los organismos. 7.- Utilizaciòn del Programa Lexis, Gacetas Judiciales y convenciones internacionales. 8.- Reuniones de trabajo permanente con personal de la Delegación para encontrar alternativas para mejorar el trabajo.
2.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.-Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.
2.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.-Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	31/12/2015	1.- Manuales de capacitaciòn. Aplicar manuales de procedimientos que se intauren desde la matriz. 2.- Forlalecer la interrelaciòn de los miembros del personal de la Delegación a fin de conformar un equipo de trabajo consolidado. 3.-Reuniones interinstitucionales que conlleven a crear relaciones fortalecidas y lograr apoyo a nuestras acciones. 4.- Fortalecimiento de las TIC: insistir para lograr el aumento de la banda del internet. Recibir apoyo tecnologico para el buen funcionamiento del programa Defensor. Pronta Capacitación y utilización del Quipux. Capacitación en el Programa el Defensor. 5.- Reunión interinstitucional con instituciones para posesionar las atribuciones de la Defensoría. 6.- Mantener contacto con medios de comunicación a fin de que nos apoyen cuando existan casos en los cuales la presión medática pueda ayudarnos. 7.- Tener acceso al Programa Lexis, Gacetas, doctrinas, etc a fin de documentar de mejor forma las resoluciones.

15 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 MEDIANTE1.- Autocapacitación; 2.- Capacitación a funcionarios de la dependencia a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 3.-Manual de procedimiento;4.- Contratar al Abogado ofrecido;5.-Especialización; 6.-Mejorar los mecanismos de comunicación y coordinación con la matriz y todos los organismos; 7.-Programa Lexis. 8.- Reuniones de trabajo con personal de la Delegación.	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
	2.3 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.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).	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	2 Incrementar la tutela de los derechos

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	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 asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.	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 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	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

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE1.- Autocapacitación; 2.-Capacitación a funcionarios de la dependencia a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 3.-Manual de procedimiento;4.- Contratar al Abogado ofrecido;5.- Especialización; 6.-Mejorar los mecanismos de comunicación y coordinación con la matriz y todos los organismos; 7.-Programa Lexis. 8.- Reuniones de trabajo con personal de la Delegación.			
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.- Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).			
3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE1.- Autocapacitación; 2.-Capacitación a funcionarios de la dependencia a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 3.-Manual de procedimiento;4.- Contratar al Abogado ofrecido;5.-Especialización; 6.-Mejorar los mecanismos de comunicación y coordinación con la matriz y todos los organismos; 7.-Programa Lexis. 8.- Reuniones de trabajo con personal de la Delegación.

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%

* 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 asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.1 Porcentaje de consultas despachadas	A	50.0	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
Absolución de Consultas(Asesorías)	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.
Patrocinios de Garantías Constitucionales	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).
Vigilancia del Debido Proceso	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).
Seguimiento al Cumplimiento de Sentencias	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).
Getiones Oficiosas	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesorías MEDIANTE 1.- Capacitación al personal de las Dependencias a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 2.- Crear una base de datos de instituciones de referencias; 3.- Implementar una área de Admisibilidad; 4.- Definir parámetros de atención y niveles de servicio; 5.-Alianzas estrategicas interinstitucionales; 6.- Crear una cultura de servicio o atención; 7.- Relacionamiento con la comunidad a través de reuniones de trabajo; 8.- Medir niveles de servicio.
Tramitar en forma sumaria quejas de consumidores	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).
Investigaciones Defensoriales (prestación de servicios públicos, posibles vulneraciones humanos y la naturaleza)	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE1.- Autocapacitación; 2.-Capacitación a funcionarios de la dependencia a fin de que sean personal de apoyo eficiente; 3.-Manual de procedimiento;4.- Contratar al Abogado ofrecido;5.-Especialización; 6.-Mejorar los mecanismos de comunicación y coordinación con la matriz y todos los organismos; 7.-Programa Lexis. 8.- Reuniones de trabajo con personal de la Delegación.

Atribución	Objetivo Operativo
	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales de derechos MEDIANTE 1.- Implementar manuales y reglamentos; 2.-Formar Equipos con todos/as los miembros de la Delegación; 3.- Fortalecer relaciones interinstitucionales; 4.- Fortalecimiento de TIC; 5.-Posesionamiento de las atribuciones de la Defensoría;6.-Utilización de los medios de comunicación como forma de presión; 7.- Programa de Lexis(doctrina, derecho comparado, resoluciones anteriores, gacetas judiciales y gacetas constitucionales).