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 Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Objetivos y Estrategias

1. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado

1.1 Implementar un plan integral educación y sensibilización ciudadana y de capacitación y formación de servidores públicos, oportuno y movilizador hacia la ciudadanía.
1.2 Implementar un plan integral de capacitación y sensibilización de conocimiento y aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso de Información Pública (LOTAIP)
1.3 Profundizar el alcance, contenido y efectividad de las ivestigaciones como insumos para la incidencia en política pública, con énfasis en discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.
1.4 Fortalecer los esquemas de monitoreo, seguimiento de política pública y levantamiento de estadística
1.5 Fortalecer los esquemas de monitoreo y seguimiento de cumplimiento de la LOTAIP
1.6 Fortalecer las actuales alianzas estratégicas y espacios, y generar nuevos tanto a nivel regional como nacional
1.7 Fortalecer las Comisiones Regionales.
1.8 Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de la efectividad de la capacitación.
1.9 Mejorar el contenido de la web institucional y redes sociales con énfasis en información de utilidad a la ciudadanía
1.10 Implementar las directrices y protocolos para manejo de investigación e incidencia con énfasis en discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.

Comisiones Regionales 3

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo.	31/12/2015	Se pretende dar un enfoque en derechos humanos a la prestación de servicios públicos en todo nivel a través de campañas de difusión de los derechos de usuarios y consumidores, tanto con la sociedad civil, así como también con las mismas instituciones públicas que brindan servicios públicos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación.	31/12/2015	Se pretende generar un proceso formativo en la sociedad civil con enfoque en derechos humanos principalmente con colectivos y organizaciones de la sociedad civil
1.1	4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva.	31/12/2015	Se pretende desarrollar un proceso de sensibilización en los derechos de los usuarios y consumidores de las instituciones públicas y también elaborar incidencia en política pública en las instituciones públicas a fin de generar mecanismos de publicidad de derechos. Este proyecto se empezará a ejecutar en el año 2013 puesto que para el POA vigente desde marzo del año en curso no se ha previsto ninguno en el tema que trata el presente Objetivo Operativo.
1.1	5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.	31/12/2015	Este objetivo operativo se pretende aplicarlo a partir de año 2013 puesto que en el POA vigente no se ha previsto proyecto alguno con respecto al tema.
1.2	3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento.	31/12/2015	Se pretende desarrollar un proceso de sensibilización a las instituciones publicas que reciban un presupuesto del estado aumentar la incidencia en la presentación de informes LOTAID, así como también mejorar la calidad de la información que se publica en sus respectivos portales web.
1.3	4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva.	31/12/2015	Se pretende desarrollar un proceso de sensibilización en los derechos de los usuarios y consumidores de las instituciones públicas y también elaborar incidencia en política pública en las instituciones públicas a fin de generar mecanismos de publicidad de derechos. Este proyecto se empezará a ejecutar en el año 2013 puesto que para el POA vigente desde marzo del año en curso no se ha previsto ninguno en el tema que trata el presente Objetivo Operativo.

6 elementos en total

Alineación Directa de Objetivos

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

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo.	1.1 Implementar un plan integral educación y sensibilización ciudadana y de capacitación y formación de servidores públicos, oportuno y movilizador hacia la ciudadanía.	1 Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado
2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación.	1.1 Implementar un plan integral educación y sensibilización ciudadana y de capacitación y formación de servidores públicos, oportuno y movilizador hacia la ciudadanía.	1 Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado
3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento.	1.2 Implementar un plan integral de capacitación y sensibilización de conocimiento y aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso de Información Pública (LOTAIP)	1 Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado
4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva.	1.1 Implementar un plan integral educación y sensibilización ciudadana y de capacitación y formación de servidores públicos, oportuno y movilizador hacia la ciudadanía.	1 Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado
	1.3 Profundizar el alcance, contenido y efectividad de las ivestigaciones como insumos para la incidencia en política pública, con énfasis en discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.	1 Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado
5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad	1.1 Implementar un plan integral educación y sensibilización ciudadana y de capacitación y	1 Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.	formación de servidores públicos, oportuno y movilizador hacia la ciudadanía.	
6. Incrementar el monitoreo de la gestión de las delegaciones provinciales MEDIANTE el acompañamiento, generación de informes y visitas.		

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo.			
2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación.			
3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento.			
4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva.			
5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.			
6. Incrementar el monitoreo de la gestión de las delegaciones provinciales MEDIANTE el acompañamiento, generación de informes y visitas.			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.1 Número de servidores y servidoras públicas certificadas en su conocimiento del contenido del taller	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
1.3 Número de talleres realizados en las provincias de la Región 3	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
1.6 Numero de documentos de acuerdos o compromisos en temas de incidencia en politica pública con instituciones públicas a nivel regional	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.7 Numero de diagnósticos sociales realizados	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
1.8 Numero de documentos de acuerdo o compromiso con organizaciones de la sociedad civil para la incidencia	A	0.0	0*	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 derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
2.1 Número de personas certificadas en su conocimiento del contenido del taller	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
2.2 Número de talleres realizados en las provincias de la Región 3.	A	0.0	30	Mensual	85.00% - 100.00%
2.3 Número de módulos validados por la Coordinaciòn de Educaciòn	A	0.0	6	Mensual	85.00% - 100.00%
2.4 Número de servidores y servidoras públicas capacitadas en Derechos Humanos y Derechos de la Naturaleza	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.5 Número de eventos de sensibilización de Derechos Humanos y de la naturaleza	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.6 Número de personas capacitadas en Derechos humanos y de la Naturaleza	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.7 Número de organizaciones de la sociedad civil capacitados en derechos humanos y de la naturaleza	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 el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.1 Número de instituciones capacitadas para que cumplan con la LOTAIP.	A	0.0	35	Mensual	85.00% - 100.00%

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.2 Número de talleres realizados en las provincias de la Región 3.	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
3.3 Numero de instituciones que cumplen la LOTAIP	A	0.0	0*	Trimestral	85.00% - 100.00%
3.4 Numero de instituciones publicas capacitados en LOTAIP	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
3.5 Número de eventos de sensibilización e información a la población	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

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

4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
4.1 Número de instituciones públicas que cuentan con mecanismos de difusión de derechos de usuarios y consumidores.	A	0.0	12	Mensual	85.00% - 100.00%
4.2 Convenios generados con instituciones públicas	A	0.0	12	Mensual	85.00% - 100.00%
4.3 Numero de instituciones que cumplen la LOTAIP (TRIMESTRAL)	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
4.4 Numero de eventos de sensibilizacion e informacion a la poblacion	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
4.5 Numero de instituciones publicas capacitados en Lotaip	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

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

5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
5.2 Número de talleres realizados en las provincias de la Región 3.	A	0.0	4	Mensual	85.00% - 100.00%
5.3 Número de personas de grupos de atención prioritaria certificadas en su conocimiento del contenido del taller.	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
5.4 Numero de investigaciones exploratoria- descriptiva realizadas	D	0.0	1*	Anual	115.00% - 100.00%

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

6. Incrementar el monitoreo de la gestión de las delegaciones provinciales MEDIANTE el acompañamiento, generación de informes y visitas.

Fecha de Fin: 25/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
6.1 Numero de informes remitidos a la Dirección de Protección	A	0.0	1*	Mensual	85.00% - 100.00%
6.2 Numero de visitas a las delegaciones provinciales	A	0.0	1*	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
Ejecución de planes, programas, proyectos de investigación, educación e incidencia en políticas públicas y de participación en espacios sociales y políticos para hacer efectivo el goce y pleno ejercicio de Derechos Humanos y de la Naturaleza.	1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo. 2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación. 3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento. 4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva. 5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.
Planificar procesos de promoción de derechos humanos y de la naturaleza de la región.	1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo. 2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación. 3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento. 4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva. 5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.

Atribución	Objetivo Operativo
Diseñar estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de derechos humanos y de la naturaleza regional en coordinación con la Dirección General de Incidencia y Diálogo Político.	3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento. 4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva.
Articular con instituciones públicas y privadas acciones de promoción en derechos humanos y de la naturaleza en la región.	1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo. 2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación. 3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento. 4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva. 5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.
Difundir y/o facilitar contenidos en derechos humanos y de la naturaleza en la región.	1. Incrementar la incidencia en política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza a nivel regional MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Política Pública de la Defensoría del Pueblo y generación de material informativo. 2. Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza de los diferentes actores de la Sociedad Civil y el Estado MEDIANTE procesos formativos, coordinación con instituciones públicas, coordinación con la Coordinación Nacional de Educación de la Defensoría del Pueblo, generación de material informativo y generación de espacios temáticos de formación. 3. Incrementar el acceso a la información pública MEDIANTE la capacitación a las instituciones públicas de la región 3 sobre la temática de acceso a la información pública y seguimiento en su cumplimiento. 4. Incrementar la promoción de derechos de usuarios y consumidores MEDIANTE trabajo articulado con la red de defensores y defensoras de derechos humanos, cooperación interinstitucional con el sector públco, investigación y propuesta efectiva. 5. Incrementar el nivel de información sobre el estado de situación de los derechos humanos y de la naturaleza en los ejes institucionales MEDIANTE procesos de investigación, acompañamiento a actores sociales, recolección y sistematización de información, trabajo conjunto con colectivos y organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones públicas, trabajo con

Atribución	Objetivo Operativo
	grupos focales a través de la Red de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos.
Monitoreo y seguimiento a las Delegaciones Provinciales	6. Incrementar el monitoreo de la gestión de las delegaciones provinciales MEDIANTE el acompañamiento, generación de informes y visitas.