ESTATUTO

ORGÁNICO DE GESTIÓN

ORGANIZACIONAL

POR PROCESOS

RESOLUCIÓN No. 187

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR

CONSIDERANDO:

Que, *el artículo 227 de la Constitución de la República establece que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";*

Que, *el artículo 204 de la Constitución de la República determina que: La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa;*

Que, *el artículo 214 de la Constitución de la República prescribe que: La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior;*

Que, *el artículo 215 de la Constitución de la República dispone que: La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;*

Que, *el artículo 52 de la Constitución de la República establece que: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;*

Que, *el artículo 1 de la Ley de la Defensoría del Pueblo establece: Que es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República;*

Que, *de conformidad con el artículo 8 literales b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo es la máxima autoridad y dentro de sus Deberes y Atribuciones se establece que debe organizar la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional y además debe elaborar y aprobar los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la Institución;*

Que, *con Oficio No. MINFIN-DM-2012-0588, de fecha 02 de Octubre de 2012, el Ministerio de Finanzas, de conformidad con las competencias determinadas en el Art. 132 literal c) de la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, en concordancia con lo establecido en el Art. 291, literal b) del Reglamento a la LOSEP, emite el Dictamen Favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo;*

Que, *con Oficio No. MRL-VSP-2012-0810 de fecha 19 de octubre de 2012 el Ministerio de Relaciones Laborales, de conformidad con el Art. 51 de la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, en concordancia con el Art. 136 del Reglamento a la LOSEP, Disposición General Primera de la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, emite el Dictamen Favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo;*

Que, *el artículo 136 del Reglamento a la Ley de Servicio Público, establece: Los proyectos de estructuras institucionales y posicionales de las instituciones, entidades y organismos de la administración pública central, institucional y dependiente, previo a su promulgación en el Registro Oficial, serán sometidos al dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas si se requiriere reforma presupuestaria; y, al informe favorable por parte del Ministerio de Relaciones Laborales;*

Que, *la Defensoría del Pueblo de Ecuador, para la consecución de su misión, objetivos y cumplimiento de sus atribuciones, establecerá la filosofía, direccionamiento estratégico institucional y los órganos administrativos necesarios para la consecución de sus especiales finalidades;*

Que, *es necesario dotarle a la Defensoría del Pueblo de Ecuador, de una Estructura Organizacional acorde a la naturaleza y especialización de la misión consagrada en su base legal constitutiva, que contemple principios de organización y de gestión institucional eficiente, eficaz y de calidad; y,*

En uso de las facultades y atribuciones que le confieren el artículo 8 literales b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

RESUELVE:

Expedir el ***ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.***

CAPÍTULO I: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Artículo 1.- Estructura organizacional por procesos.- *La estructura organizacional por procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se alinea con su misión consagrada en la Constitución de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Direccionamiento Estratégico Institucional, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.*

Artículo 2.- Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.- *Las actividades que se desarrollan en la Institución, constituyen parte de un proceso necesario para generar un producto o servicio demandado por públicos, ciudadanas y ciudadanos.*

Los Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

Los procesos gobernantes *orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, normas, procedimientos, planes estratégicos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión institucional.*

Los procesos agregadores de valor o misionales *son los responsables de generar el portafolio de productos y servicios, administran y controlan los productos y servicios destinados a externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.*

Los procesos habilitantes, *que se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.*

Los procesos desconcentrados, *encaminados a generar productos y servicios directamente a ciudadanas y ciudadanos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional.*

Artículo 3*.-* ***Puestos directivos.-*** *Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: Defensor/a del Pueblo, Adjuntos/as, Director/a Generales y Director/a Nacionales, Coordinador/a Zonal, Delegado/a Provincial y Delegado/a en el Exterior.*

CAPÍTULO II: DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Artículo 4.- Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional.- *La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de conformidad con lo estipulado en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley del Servicio Público, ha conformado el Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la calidad de permanente y estará integrado por:*

1. *Defensor del Pueblo, quien lo presidirá, o su delegado;*
2. *Coordinador General de Planificación Institucional;*
3. *Coordinador General Administrativo Financiero;*
4. *Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,*
5. *Responsable de la Dirección Nacional de Talento Humano, o quien hiciere sus veces.*

Artículo 5.- Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional.- *El Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:*

a. *Instrumentar, controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional, talento humano, remuneraciones y capacitación, en cumplimiento y apoyo a las competencias específicas previstas en las Ley Orgánica del Servicio Público y leyes que regulan la gestión institucional, sus reglamentos y las correspondientes normas conexas;*

b. *Establecer mecanismos para que el Desarrollo Institucional se inscriba en la Planificación Estratégica Institucional;*

c. *Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.*

Este comité se reunirá ordinariamente cada trimestre y extraordinariamente cuando el Defensor del Pueblo, así lo requiera.

CAPÍTULO III: DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 6.- Estructura Organizacional.- *La Defensoría del Pueblo de Ecuador, define su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional.*

1.- 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. "

2.- 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."

3.- Objetivos Estratégicos:

1. *Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza.*
2. *Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública.*
3. *Reducir las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanas y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional.*
4. *Incrementar la protección y promoción de los derechos de de servicios públicos domiciliarios y consumidores de bienes.*
5. *Incrementar el desarrollo del talento humano.*
6. *Incrementar la eficiencia operacional.*
7. *Incrementar el uso eficiente del presupuesto.*

Artículo 7.- Estructura básica alineada a la misión:

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla procesos internos y está conformado por:

1. PROCESO GOBERNANTE:

1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:

Defensor del Pueblo de Ecuador

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL:

2.1.1. ADJUNTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

2.1.1.1. DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA PÚBLICA

2.1.1.1.1. Dirección Nacional de Investigación e incidencias de Políticas Públicas
2.1.1.1.2. Dirección Nacional de Análisis Normativo y Política Pública
2.1.1.1.3. Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública

2.1.1.2. DIRECCIÓN GENERAL TUTELAR

2.1.1.2.1. Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades
2.1.1.2.2. Dirección Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente
2.1.1.2.3. Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir
2.1.1.2.4. Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención, de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes.

2.1.1.3. DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

2.1.1.3.1. Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia
2.1.1.3.2. Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación

2.1.2. ADJUNTÍA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

2.1.2.1. DIRECCIÓN GENERAL DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

2.1.2.1.1. Dirección Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado

2.1.2.1.2. Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y otros servicios análogos.

2.1.2.2. DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES DE BIENES Y PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

2.1.2.2.1. Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes
2.1.2.2.2. Dirección Nacional de Reclamos de Consumidores

3. PROCESOS HABILITANES:

3.1. DE ASESORÍA:

3.1.1. COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÒN INSTITUCIONAL

3.1.1.1. Dirección Nacional de Planificación e Inversión
3.1.1.2. Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación
3.1.1.3. Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales
3.1.1.4. Dirección Nacional de Gestión de Procesos

3.1.2. COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA

- *Asesoría Legal*
- *Contratación Pública*
- *Patrocinio*

3.1.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

- *Contenidos y Monitoreo*
- *Relaciones Públicas*
- *Diseño e Imagen Corporativa*

3.1.4. DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

- *Auditoría Interna*

3.2. DE APOYO:

3.2.1. COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

3.2.1.1 Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

- *Administración de la Normatividad de Talento Humano*

- *Administración del Sistema Integrado del Talento Humano y Remuneraciones*
- *Bienestar Laboral*

3.2.1.2. Dirección Nacional Financiera

- *Control Previo*
- *Presupuesto*
- *Contabilidad*
- *Tesorería*

3.2.1.3. Dirección Nacional Administrativa

- *Servicios Generales*
- *Compras Públicas*
- *Administración de Bienes y Bodega*
- *Logística y Transporte*

3.2.1.4. Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- *Planificación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones*
- *Administración de Infraestructura, Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico*
- *Ingeniería de Software*
- *Seguridad de la Información*

3.2.1.5. Dirección Nacional de Secretaría General

- *Archivo Institucional*
- *Gestión Documental*
- *Ventanilla Única*

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS

4.1. Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales

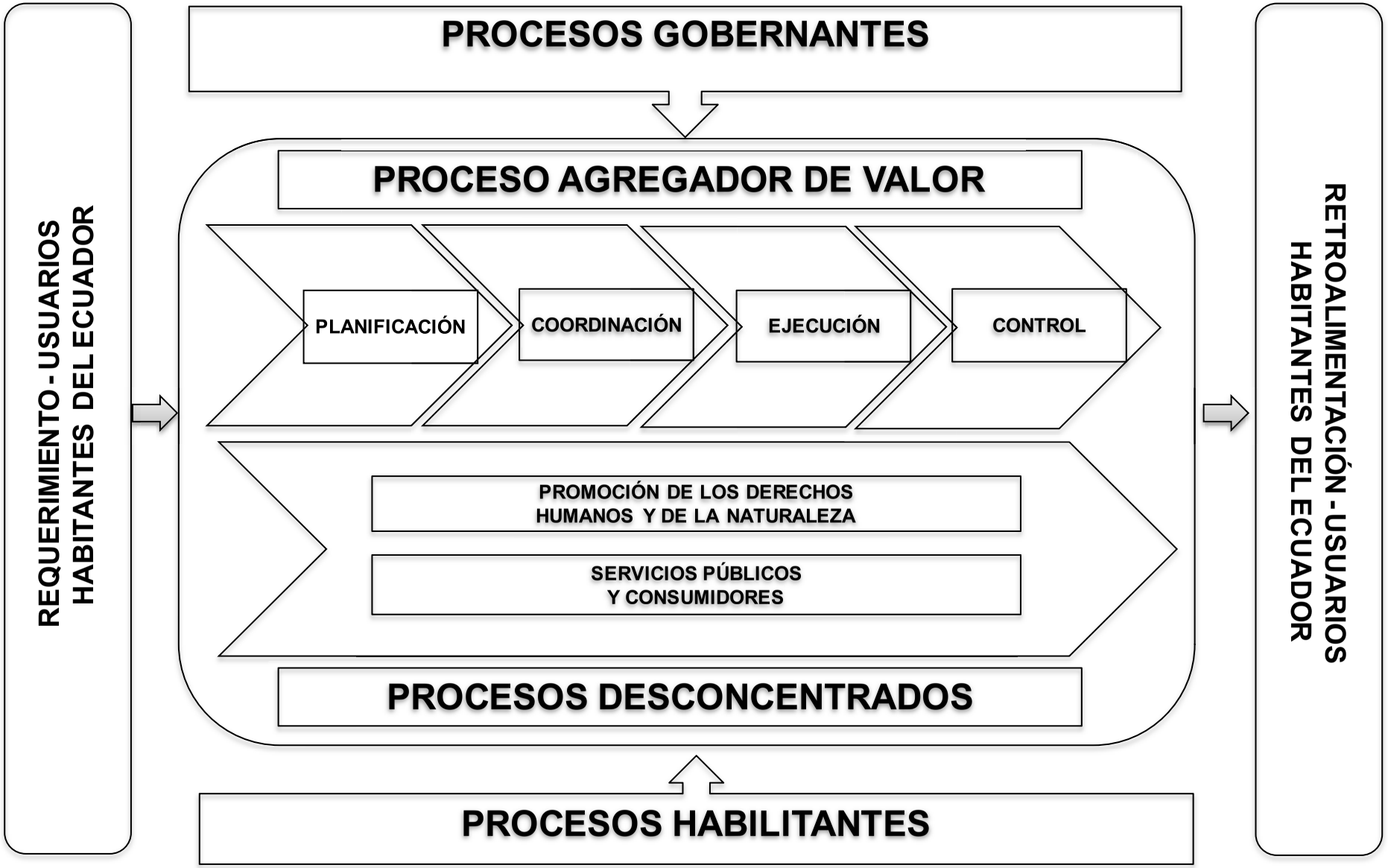
4.1.1. Delegaciones Provinciales

4.2. Delegaciones en el Exterior

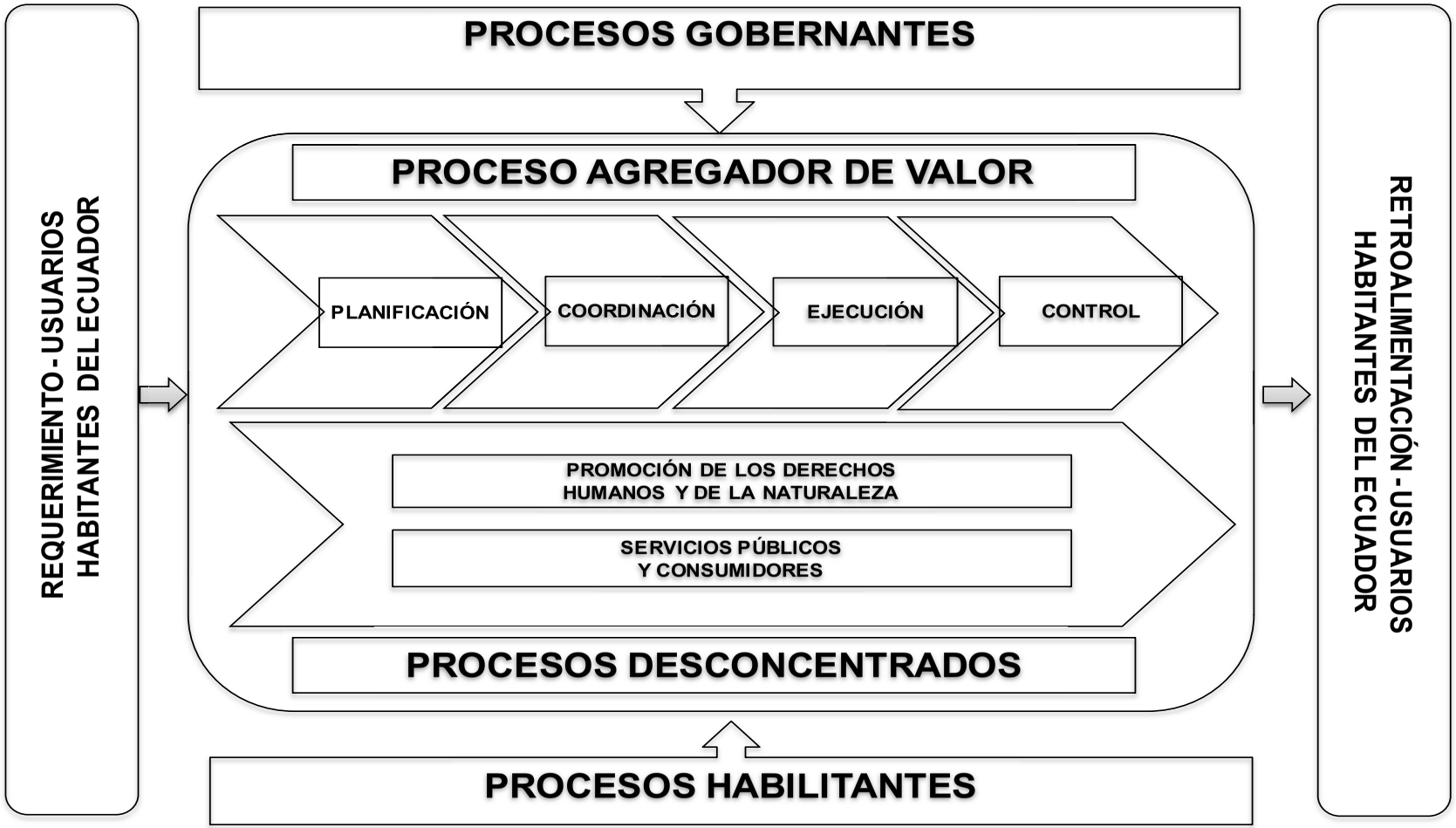
CAPITULO IV: DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS

Artículo 8.- *Se definen las siguientes Representaciones Gráficas para la Defensoría del Pueblo de Ecuador.*

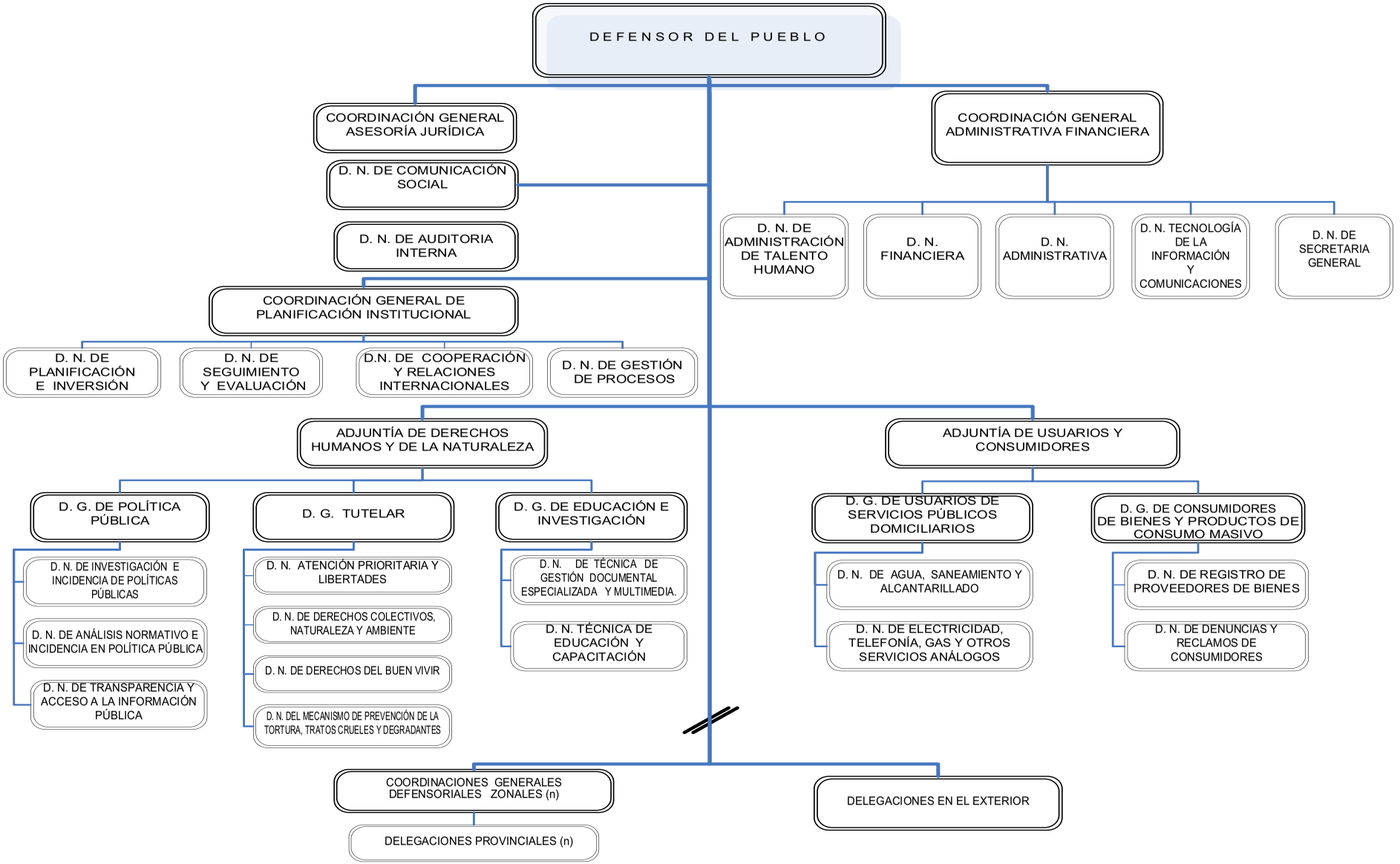
a. CADENA DE VALOR:



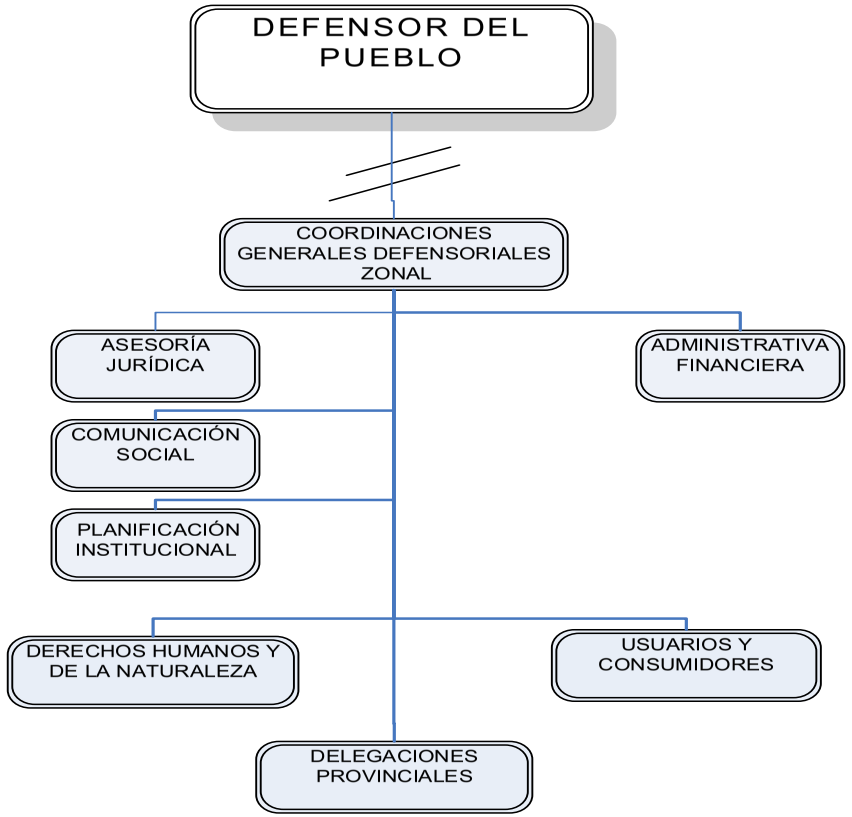
b. MAPA DE PROCESOS:



c. *ESTRUCTURA ORGÁNICA:*

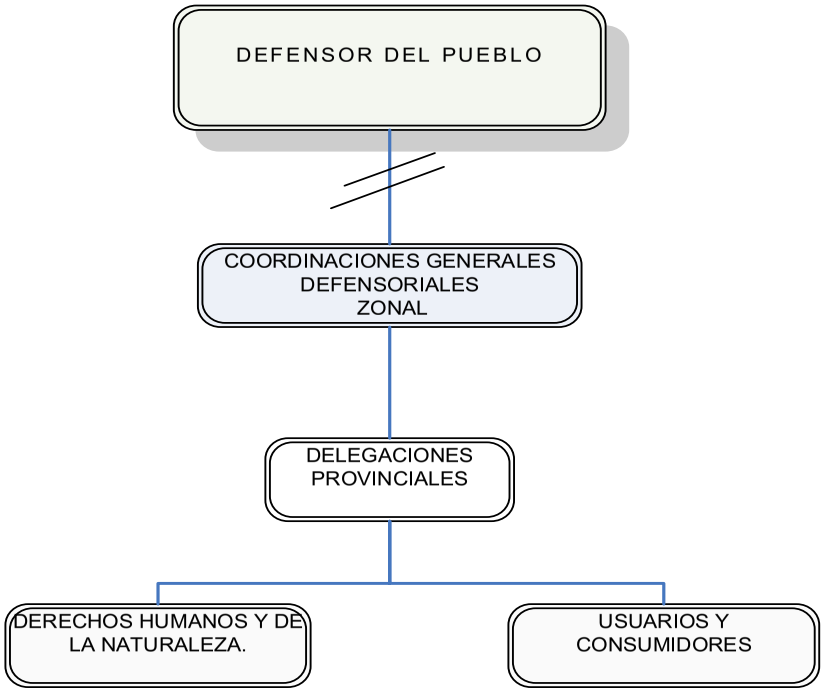


d. ESTRUCTURA COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL:



Zona 1:Esmeraldes, Carchi, Imbabura, Sucumbios
Zona 2:Pichincha, Napo, Orellana
Zona 3:Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo
Zona 4:Manabi, Santo Domingo de los Tsáchilas
Zona 5:Santa Elena, Guayas, Los Rios, Bolivar, Galapagos
Zona 6:Cañar, Azuay, Morona Santiago
Zona 7:Oro, Loja, Zamora Chinchipe
Zona 8:Distrito Metropolitano de Quito.
Zona 9:Distrito Metropolitano de Guayaquil.

e. ESTRUCTURA DELEGACIÓN PROVINCIAL:



Zona 1:Esmeraldes, Carchi, Imbabura, Sucumbios
Zona 2:Pichincha, Napo, Orellana
Zona 3:Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo
Zona 4:Manabi, Santo Domingo de los Tsáchilas
Zona 5:Santa Elena, Guayas, Los Rios, Bolivar, Galapagos
Zona 6:Cañar, Azuay, Morona Santiago
Zona 7:Oro, Loja, Zamora Chinchipe
Zona 8:Distrito Metropolitano de Quito.
Zona 9:Distrito Metropolitano de Guayaquil.

CAPÍTULO IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

Artículo 9.- *Para la descripción de la estructura asumida por la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se definen la misión, atribuciones y responsabilidades; y, los productos y servicios de sus distintos procesos de gestión interna.*

TÍTULO I: DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

1. PROCESO GOBERNANTE

1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Misión:

Dirigir, orientar y ejecutar la política y directrices establecidas en la Constitución y la Ley en el ámbito de la protección, tutela y promoción de los derechos de los habitantes y de la naturaleza de Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

RESPONSABLE: *Defensor/a del Pueblo*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Ejercer la representación legal de la Defensoría del Pueblo;*

b. *Determinar las políticas institucionales, que permitan la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;*

c. *Dirigir el patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados;*

d. *Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos;*

e. *Investigar y resolver en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios público;*

f. *Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas;*

g. *Organizar de forma desconcentrada a la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional y en exterior;*

h. *Aprobar los reglamentos y normas necesarios para el funcionamiento de la institución;*

i. *Aprobar el proyecto del presupuesto anual de la Defensoría del Pueblo;*

j. *Patrocinar las garantías constitucionales previstas en la Constitución;*

k. *Intervenir como mediador cuando sea pertinente, en conflictos generados por la mala prestación de servicios públicos o privados de interés público;*

l. *Aprobar el Plan Estratégico, los Planes Plurianuales y Planes Operativos Anuales;*

m. *Intervenir como parte en los conflictos relacionados con la protección de la naturaleza y patrimonio cultural;*

n. *Hacer públicas las recomendaciones, observaciones contenidas en los informes temáticos defensoriales y orientar a los y las habitantes del Ecuador y los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior sobre el ejercicio de sus derechos;*

o. *Realizar visitas periódicas para comprobar el respeto a los derechos humanos a estaciones de policía; a instalaciones de fuerzas de seguridad del Estado, centros de prisión preventiva, cárceles para procesados, prisiones para reclusos cumpliendo condena, centros para adolescentes infractores, centros de inmigración, zonas de tránsito en aeropuertos internacionales, lugares para solicitantes de asilo, destacamentos policiales y militares; unidades de investigación; e instituciones psiquiatritas y de recuperación públicas o privadas;*

p. *Presentar proyectos de ley, en el ámbito de los derechos humanos y de la naturaleza;*

q. *Pronunciarse públicamente sobre los casos y situaciones sometidas a su consideración, ejecutando las acciones que sean necesarias para la efectiva restitución o compensación por la violación de derechos humanos y de la naturaleza;*

r. *Emitir criterios que constituyan doctrina para la defensa de los derechos humanos y de la naturaleza;*

s. *Emitir censura pública en contra de los responsables materiales e intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos y de la naturaleza;*

t. *Informar sobre la firma y ratificación de los pactos, convenios y declaraciones internacionales en materia de derechos humanos y de la naturaleza y velar por el efectivo cumplimiento de los mismos;*

u. *Representar al país y hacer parte de los eventos e instancias internacionales sobre las materias de su competencia;*

v. *Fortalecer relaciones nacionales e internacionales con instituciones y organizaciones no gubernamentales;*

w. *Proteger y defender, de oficio o a petición de parte, las violaciones de los habitantes y de la naturaleza de Ecuador; y de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;*

x. *Informar anualmente a la Asamblea Nacional sobre la situación de los derechos humanos y de la naturaleza en el Ecuador y de las labores de la Defensoría del Pueblo de acuerdo a lo establecido en la Constitución y la Ley;*

y. *Ejercer la representación de titular de la Defensoría del Pueblo en la Función de Transparencia y Control Social; y,*

z. *Las demás que establezcan la Constitución de la República y leyes conexas.*

TÍTULO II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1. GESTIÓN ESTRATEGICA INSTITUCIONAL:

2.1.1. ADJUNTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

Misión:

Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito nacional, regional, provincial y en el exterior.

RESPONSABLE: *Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Subrogar en las funciones de Defensora o Defensor del Pueblo, en caso de ausencia temporal o reemplazarlo mediante encargo en caso de vacancia del cargo hasta que se nombre al titular.*

b. *Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar las políticas, normas y procedimientos para el desarrollo operativo de las direcciones responsables de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, regional, provincial y en el exterior.*

c. *Aprobar en primera instancia, supervisar y evaluar el cumplimiento de la planificación anual de las áreas de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional, regional, provincial y en el exterior.*

d. *Fomentar las relaciones de cooperación interinstitucional e intersectorial mediante el establecimiento de acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza;*

e. *Supervisar y evaluar el cumplimiento de los acuerdos resultado de los acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza.*

f. *Disponer de oficio la gestión defensorial inmediata, la apertura de procesos investigativos defensoriales o la interposición de garantías constitucionales respecto de hechos en que se presuma la vulneración de los derechos humanos o de la naturaleza.*

g. *Conocer y resolver en última y definitiva instancia los recursos de revisión, subidos en grado desde las Delegaciones Provinciales, Direcciones Nacionales dependientes de la Dirección Tutelar de derechos y de ésta misma.*

h. *Acudir en representación de la Defensora o Defensor del Pueblo a actos, eventos y otros que la Defensora o Defensor del Pueblo dispongan.*

i. *Colaborar en la presentación del informe anual u otros informes a la Asamblea Nacional y a la Función de Transparencia y Control Social.*

j. *Emitir pronunciamientos defensoriales en ausencia de la Defensora o Defensor del Pueblo o cuando lo delegare expresamente.*

k. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

2.1.1.1 DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA PÚBLICA

Misión:

Dirigir las investigaciones como insumos para la incidencia en política pública, revisar que la normativa responda a un enfoque de derechos humanos y de la naturaleza y establecer mecanismos de control vigilancia y promoción de la LOTAIP y el derecho al acceso a la información pública.

RESPONSABLE: *Director/a General de Política Pública*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Analizar, observar y sugerir que los procesos y proyectos de normativa cuenten con enfoque de derechos humanos;*

b. *Generar insumos para la construcción y revisión de políticas públicas con enfoque de derechos;*

c. *Diseñar estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*

d. *Supervisar el diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales;*

e. *Establecer estrategias para la definición, gestión y control de políticas públicas generales o sectoriales, en los ámbitos local, provincial, y nacional en materia de derechos humanos y de la naturaleza.*

f. *Planificar el cumplimiento de los objetivos y las actividades de las direcciones nacionales bajo su responsabilidad, conforme la estructura orgánica;*

g. *Establecer mecanismos y criterios para evaluar el cumplimiento de los objetivos y las actividades de las direcciones nacionales bajo su responsabilidad, conforme la estructura orgánica;*

h. *Establecer agendas de coordinación a fin de articular con instituciones públicas y privadas acciones de promoción en derechos humanos y de la naturaleza;*

i. *Articular los objetivos y actividades de esta Dirección General con el nivel jerárquico superior para ejercer incidencia en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.*

j. Articular los objetivos y actividades de la Dirección General con las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y las Delegaciones Provinciales en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.

k. Establecer directrices en los niveles regionales y provinciales para la incidencia en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.

l. Articular las acciones de incidencia en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza en la Defensoría del Pueblo, generando diálogo entre instancias nacionales, regionales y provinciales;

m. Elaborar, ejecutar y monitorear los planes, programas y proyectos en base a las investigaciones, revisión de normativa, de políticas públicas, cumplimiento de la LOTAIP y derecho ciudadano al acceso a la información pública en derechos humanos y de la naturaleza.

n. Establecer mecanismos de gestión para disponer de la información necesaria de los actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza; y,

o. Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

2.1.1.1.1 DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INCIDENCIA EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Misión:

Planificar, dirigir, desarrollar y ejecutar las líneas de investigación definidas en materia de derechos humanos y de la naturaleza, con el propósito de disponer de insumos para la incidencia en política pública.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de desarrollo e implementación de las líneas de investigación definidas en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;*

b. *Establecer programas de socialización de las investigaciones realizadas en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;*

c. *Coordinar con los Procesos Agregadores de Valor de la Defensoría del Pueblo, la generación de insumos para contribuir a los procesos de protección, promoción y defensa en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;*

d. *Gestionar estrategias que posibiliten realizar investigaciones exploratorias en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;*

e. *Diseñar las directrices para los procesos de investigación en los procesos desconcentrados para la incidencia en política pública;*

f. *Diseñar los lineamientos, mecanismos e instrumentos para realización de investigaciones académicas Dirección de Educación.*

g. *Elaborar informes temáticos en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública;*

h. *Monitorear la coyuntura en materia de derechos humanos y de la naturaleza para diseñar las investigaciones respectivas para la incidencia en política pública;*

i. *Elaborar para presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas; y,*

j. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos /Servicios:

1. *Líneas de investigación definidas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*

2. *Programas de socialización de las investigaciones realizadas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*

3. *Investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*

4. *Directrices para los procesos de investigación en los procesos desconcentrados;*

5. *Informes temáticos en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*

6. *Reportes para pronunciamientos;*

7. *Criterios para elaboración de informes temáticos, investigaciones exploratorias y reportes para pronunciamientos en los procesos desconcentrados;*

8. *Documentos de monitoreo de coyuntura en materia de derechos humanos y de la naturaleza; y,*

9. *Todos estos documentos, productos y servicios mencionados servirán como insumos de incidencia en política pública para las autoridades y los procesos desconcentrados.*

10. *Informes de gestión.*

2.1.1.1.2 DIRECCIÓN NACIONAL DE ANÁLISIS NORMATIVO E INCIDENCIA EN POLÍTICA PÚBLICA

Misión:

Dirigir, coordinar, proponer y gestionar acciones que viabilicen el análisis y establecimiento de propuestas normativas; así como, la revisión, definición y retroalimentación de políticas públicas en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Definir las estrategias y metodologías para la revisión, retroalimentación y generación de normativa y políticas públicas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
b. *Investigar y revisar la normativa e instrumentos jurídicos vigentes en el marco de los derechos humanos y de la naturaleza;*
c. *Proponer normativa y política pública con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza en el marco de la Constitución, los instrumentos internacionales y la Ley;*
d. *Coordinar con las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales la generación de insumos para propuestas de*

reformas y observaciones de la normativa y política pública vigente y proyectos de normativa en el marco de los derechos humanos y de la naturaleza de gestión local.

e. *Articular con las instancias correspondientes en la Defensoría del Pueblo, los espacios de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales para retroalimentar la normativa y política pública en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
f. *Difundir los insumos de análisis de la normativa y política pública a las instancias correspondientes de la Defensoría del Pueblo para generar espacios de diálogo político para los ajustes o implementación de la normativa y de la política;*
g. *Generar espacios de diálogo con la unidad de técnica legislativa para promover la incorporación del enfoque de derechos;*
h. *Analizar, conforme requerimientos de las autoridades institucionales, instrumentos normativos y de política pública, tales como: proyectos de ley, proyectos de reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar en enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;*
i. *Realizar el seguimiento y difusión de las propuestas normativas inherentes a los derechos humanos y de la naturaleza;*
j. *Elaborar y presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas; y,*
k. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Proyectos de ley, reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;*
2. *Estrategias y metodologías de normativa y política pública en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
3. *Normativa local con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;*
4. *Agendas de coordinación sobre normativa y política pública con los procesos institucionales desconcentrados a nivel zonal y provincial;*
5. *Agenda de articulación de espacios de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales;*
6. *Instrumentos normativos, tales como: proyectos de ley, proyectos de reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar en enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;*
7. *Manual de procedimiento para revisión de normativa y política pública;*
8. *Índice de competencias institucionales en el marco de los derechos humanos y de la naturaleza;*
9. *Mapeo e Identificación de actores;*

10. *Sistematizaciones de encuentros y mesas de diálogo con actores políticos y sociales;*
11. *Informe de seguimiento, evaluación, monitoreo del impacto de la implementación de la normatividad y políticas públicas en los espacios local, provincial y nacional, con respecto a los derechos humanos y de la naturaleza; e,*
12. *Informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas.*

2.1.1.1.3 DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Misión:

Promocionar, vigilar y garantizar el cumplimiento del derecho de las personas al libre acceso a la información y transparencia en la gestión pública y privada que obtengan fondos públicos conforme a las garantías contempladas en la Constitución del Ecuador, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública e Instrumentos Internacionales de los cuales el Estado es signatario.

***RESPONSABLE**: Director/a Nacional de Transparencia Y Acceso a la Información Pública*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Promocionar el derecho de las personas al libre acceso a la información pública tanto de instituciones públicas, y privadas que obtengan fondos públicos;*
b. *Vigilar y monitorear el cumplimiento en la gestión pública y privada que obtengan fondos públicos de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública misma que estará organizada por temas, en orden cronológico, de manera que facilite su acceso;*
c. *Garantizar el cumplimiento del derecho de las personas al libre acceso a la información y transparencia en la gestión pública y privada que obtengan fondos públicos;*
d. *Elaborar anualmente el informe consolidado nacional de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos sobre el nivel de cumplimiento de la LOTAIP;*
e. *Vigilar que la documentación pública se archive bajo los lineamientos que en esta materia dispone la Ley del Sistema Nacional de Archivos y las políticas que se emitan para el efecto;*
f. *Precautelar que la calidad de la información que difunden las instituciones del sector público y privados con fondos públicos contribuyan al*

cumplimiento de los objetivos de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

g. *Coordinar con la Dirección Nacional de Tutela, el patrocinio de las acciones judiciales a solicitud de cualquier persona natural o jurídica o por iniciativa propia, al acceso a la información pública cuando esa ha sido denegada;*
h. *Presentar a la Asamblea Nacional del Ecuador en forma semestral el Listado Índice de toda la información clasificada como reservada;*
i. *Solicitar al Consejo Nacional Electoral la publicación anual del informe pormenorizado de los recursos que reciben los partidos, movimientos y organizaciones políticas y el uso detallado de los fondos a ellos asignados;*
j. *Planificar y promover programas de participación ciudadana fomentando la inclusión de la sociedad civil en la vida del Estado;*
k. *Realizar y establecer periódicamente un catastro nacional con todas las entidades públicas y privadas que reciben fondos públicos que están obligadas al cumplimiento con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública;*
l. *Asesorar en lo que respecta a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento a las instituciones públicas, instituciones privadas que reciben fondos públicos, personas naturales y jurídicas;*
m. *Proponer al Defensor del Pueblo del Ecuador la suscripción de acuerdos y convenios interinstitucionales, sobre temas específicos en materia a Transparencia y Acceso a la Información Pública;*
n. *Solicitar y advertir a las instituciones que no hubieran difundido ni publicado claramente la información a través de los portales web, que realicen los cambios pertinentes en apego y fiel cumplimiento a la LOTAIP;*
o. *Vigilar los programas de difusión y capacitación de las instituciones señaladas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que sean dirigidos a promocionar el derecho al acceso a la información solicitando un informe detallado a las entidades por dicha actividad; y,*
p. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Programa y plan de promoción nacional sobre el derecho ciudadano al libre acceso a la información pública;*
2. *Informe de cumplimiento, vigilancia y monitoreo de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos respecto al mandato de la LOTAIP;*
3. *Estrategias nacionales que permitan garantizar el cumplimiento de la LOTAIP de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos y que*

estas no menoscaben el derecho ciudadano al libre acceso a la información y transparencia en la gestión pública;

4. *Informe periódico de evaluación sobre la base de la información publicada en los portales y páginas web de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos.*
5. *Mecanismos y procedimientos de vigilancia para el manejo de la documentación pública;*
6. *Políticas y directrices nacionales para generar información de calidad que cumpla con estándares establecidos en la LOTAIP;*
7. *Coordinación con la Dirección Nacional de Tutela el patrocinio de las acciones judiciales de acceso a la información pública cuando esa ha sido denegada;*
8. *Listado Índice de toda la información clasificada como reservada;*
9. *Informe anual sobre el uso detallado de los fondos destinados del CNE a los partidos, movimientos y organizaciones políticas del Ecuador;*
10. *Programas de participación ciudadana;*
11. *Catastro de instituciones, organismos y las entidades públicas y privadas que reciben fondos;*
12. *Informes de asesoría;*
13. *Acuerdos y convenios interinstitucionales sobre temas específicos en materia a Transparencia y Acceso a la Información Pública; y,*
14. *Plan nacional de vigilancia de los programas de difusión y capacitación que se lleven a cabo las instituciones públicas y privadas con fondos públicos mismos que hagan referencia a los derechos ciudadano al acceso a la información y gestión pública.*

2.1.1.2 DIRECCION GENERAL TUTELAR

Misión:

Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la interposición de acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos humanos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos en el país, la defensa de los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior así como los derechos de la naturaleza.

RESPONSABLE: *Director/a General Tutelar.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza y ejecutar la política institucional en esta materia;*
b. *Coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de derechos;*

c. *Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas de protección de derechos;*
d. *Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos;*
e. *Establecer mecanismos para proponer los lineamientos para la atención de casos a nivel nacional;*
f. *Asesorar en la implementación de estrategias para la atención de casos en las Delegaciones Provinciales y en el exterior de la DPE;*
g. *Generar mecanismos e instrumentos para resolver sobre la vulneración de derechos en casos de su competencia;*
h. *Proponer los proyectos de resolución de recursos de revisión, provenientes de las Delegaciones Provinciales;*
i. *Interponer acciones de garantías jurisdiccionales para la protección de derechos;*
j. *Coordinar con otras Instituciones la atención de situaciones específicas;*
k. *Vigilar el debido proceso en casos que corresponda;*
l. *Presentar amicus curiae;*
m. *Remitir informes de seguimiento de sentencias;*
n. *Proponer al Defensor del Pueblo la petición de indultos y amnistías;*
o. *Proponer la interposición de demandas de inconstitucionalidad;*
p. *Proponer la petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional;*
q. *Proponer medidas de cumplimiento obligatorio;*
r. *Definir los criterios de admisibilidad de casos, acorde con la políticas y directrices que se establezcan para el efecto;*
s. *Coordinar con quienes trabajen en admisibilidad, el procesamiento de la información y verificar su pertinencia; y,*
t. *Monitorear los casos, que dependan de la Dirección General de protección de derechos humanos y de la naturaleza.*

2.1.1.2.1 DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y LIBERTADES.

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para proponer la interposición de acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad desarrollados en las normas constitucionales e internacionales.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Atención Prioritaria y Libertades.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
b. *Implementar los mecanismos y criterios de protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
c. *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
d. *Coordinar con las demás Direcciones Nacionales la implementación de criterios de derechos de grupos de atención prioritaria para abordar de manera integral la garantía de los derechos;*
e. *Proponer estrategias para la protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad en casos específicos;*
f. *Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
g. *Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad.*
h. *Resolver sobre casos específicos de debido proceso en casos relacionados a derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad.*
i. *Asesorar a las Delegaciones Provinciales y del exterior para la atención adecuada de casos de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
j. *Realizar investigaciones defensoriales para la protección de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
k. *Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
l. *Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
m. *Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;*
n. *Interponer amicus curiae para aportar a la mejor resolución de la autoridad en casos sobre casos específicos de derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad;*
o. *Preparar la petición de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;*
p. *Preparar la petición de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;*
q. *Preparar la propuesta de petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional para generar sentencias generales y obligatorias y su aplicación en casos análogos;*
r. *Preparar propuestas de demandas de inconstitucionalidad de normas relacionadas a derechos de grupos de atención prioritaria y derechos de libertad:*
s. *Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;*

t. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente;*
u. *Atender a las personas que se acerquen a la Defensoría del Pueblo; y,*
v. *Aplicar los criterios de admisibilidad de competencia de la DPE;*

Productos / Servicios:

Grupos de Atención Prioritaria.

1. *Políticas y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de grupos de atención prioritaria;*
2. *Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos de grupos de atención prioritaria;*
3. *Informes de protección de derechos de grupos de atención prioritaria;*
4. *Estrategias para la protección de derechos de derechos de grupos de atención prioritaria;*
5. *Resoluciones defensoriales sobre casos específicos de derechos de grupos de atención prioritaria;*
6. *Investigaciones defensoriales para la protección de derechos de grupos de atención prioritaria:*
7. *Demandas de garantías jurisdiccionales sobre derechos de grupos de atención prioritaria;*
8. *Agenda de visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de grupos de atención prioritaria;*
9. *Informes de visitas in situ en lugares donde se vulneren derechos de personas de grupos de atención prioritaria;*
10. *Informes de análisis de derechos de grupos de atención prioritaria;*
11. *Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales en materia de derechos de grupos de atención prioritaria;*
12. *Documentos de amicus curiae en casos de derechos de grupos de atención prioritaria;*
13. *Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;*
14. *Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;*
15. *Trámites defensoriales de derechos de grupos de atención prioritaria;*
16. *Informes de gestión oficiosa en casos de derechos de grupos de atención prioritaria;*
17. *Criterios de admisibilidad de casos de derechos de grupos de atención prioritaria, acorde con la políticas y directrices que se establezcan para el efecto;*
18. *Registro de atención de personas;*

19. *Informes de gestión de admisibilidad; y,*
20. *Registro de casos remitidos;*

Derechos de Libertad.

1. *Políticas y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de libertad;*
2. *Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos de libertad;*
3. *Informes de protección de derechos de libertad;*
4. *Estrategias para la protección de derechos de libertad en casos específicos;*
5. *Resoluciones sobre casos específicos de derechos de libertad;*
6. *Investigaciones defensoriales para la protección de derechos de libertad;*
7. *Demandas de garantías jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos de libertad;*
8. *Agenda de visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de libertad;*
9. *Informes de visitas in situ ante posibles vulneraciones de derechos de libertad;*
10. *Informes de análisis de derechos de libertad bajo requerimientos específicos;*
11. *Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales relacionados a derechos de libertad;*
12. *Documentos de amicus curiae en casos relacionados a derechos de libertad;*
13. *Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;*
14. *Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;*
15. *Trámites defensoriales de casos de derechos de libertad;*
16. *Informes de gestión oficiosa en casos de derechos de libertad; y,*
17. *Criterios de admisibilidad de casos, acorde con la políticas y directrices que se establezcan para el efecto.*

Vigilancia del Debido Proceso de derechos de grupos de atención prioritaria y de libertad.

1. *Resoluciones de vigilancias de debido proceso.*
2. *Informes de veedurías procesales.*
3. *Trámites defensoriales de vigilancia de debido proceso.*
4. *Proyectos de resolución de recursos de revisión sobre vigilancias al debido proceso.*

2.1.1.2.2 DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS COLECTIVOS, NATURALEZA Y AMBIENTE

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para proponer la interposición de acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente desarrollados en la norma constitucional e internacional.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
b. *Implementar los mecanismos de protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
c. *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
d. *Proponer estrategias para la protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
e. *Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
f. *Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
g. *Asesorar a las Delegaciones Provinciales y del exterior sobre la atención de casos de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
h. *Realizar investigaciones defensoriales sobre casos de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
i. *Realizar investigaciones defensoriales sobre casos de vigilancia al debido proceso en casos de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
j. *Interponer garantías jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
k. *Realizar visitas in situ;*
l. *Realizar análisis normativos y de situaciones relacionas a derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;*
m. *Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;*
n. *Interponer amicus curiae;*
o. *Preparar la propuesta de petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional;*

p. *Preparar proyectos de demandas de inconstitucionalidad de normas relacionadas a derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente.*
q. *Realizar gestiones oficiosas; y,*
r. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios

Naturaleza y ambiente.

1. *Políticas y procedimientos para la atención de casos de vulneraciones de derechos de la naturaleza y ambiente;*
2. *Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos de la naturaleza y ambiente;*
3. *Informes de protección de derechos de la naturaleza y ambiente;*
4. *Estrategias para la protección de derechos de la naturaleza y ambiente;*
5. *Informes de visitas in situ en casos de derechos de naturaleza y ambiente;*
6. *Proyectos de resolución de recursos de revisión en casos de derechos de naturaleza y ambiente;*
7. *Documentos de amicus curiae en casos de derechos de la naturaleza y ambiente;*
8. *Demandas de acciones jurisdiccionales en casos de vulneraciones de derechos de la naturaleza y ambiente;*
9. *Resoluciones de casos de vulneración de derechos de la naturaleza y ambiente;*
10. *Informes de análisis de derechos de la naturaleza y ambiente;*
11. *Trámites defensoriales de casos de derechos de naturaleza y ambiente;*
12. *Informes de gestión oficiosa en casos de derechos de naturaleza y ambiente;*

Colectivos.

1. *Políticas y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos colectivos;*
2. *Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos colectivos;*
3. *Informes de protección de derechos colectivos;*
4. *Estrategias para la protección de derechos colectivos;*
5. *Informes de visitas in situ en casos de derechos colectivos;*
6. *Proyectos de resolución de recursos de revisión en casos de derechos colectivos;*
7. *Documentos de amicus curiae en casos de derechos colectivos;*

8. *Demandas de acciones jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos colectivos;*
9. *Resoluciones de casos de derechos colectivos;*
10. *Informes de análisis de derechos colectivos;*
11. *Trámites defensoriales de casos de derechos colectivos;*
12. *Informes de gestión oficiosa de casos de derechos colectivos;*

Vigilancia del debido proceso de derechos colectivos, de naturaleza y ambiente.

1. *Resoluciones sobre casos de vigilancias de debido proceso.*
2. *Informes de veedurías procesales.*
3. *Trámites defensoriales de vigilancia de debido proceso.*
4. *Proyectos de resolución de recursos de revisión sobre vigilancias al debido proceso.*

2.1.1.2.3 DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DEL BUEN VIVIR

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para proponer la interposición de acciones constitucionales y defensoriales a fin de tutelar los derechos del buen vivir desarrollados en la norma constitucional e internacional.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Derechos del Buen Vivir.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos del buen vivir;*
b. *Implementar los mecanismos de protección de los derechos del buen vivir;*
c. *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de los derechos del buen vivir;*
d. *Proponer estrategias para la protección de derechos del buen vivir en casos específicos;*
e. *Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos del buen vivir;*
f. *Resolver sobre casos específicos de derechos del buen vivir;*
g. *Resolver sobre casos de debido proceso relacionados a derechos del buen vivir.*
h. *Asesorar a las Delegaciones Provinciales y del exterior sobre la atención de casos del buen vivir;*
i. *Realizar investigaciones defensoriales en casos de derechos del buen vivir;*
j. *Realizar vigilancias procesales en casos de derechos del buen vivir.*

k. *Interponer garantías jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos del buen vivir;*
l. *Realizar visitas in situ;*
m. *Realizar análisis normativo y de situaciones relacionadas a derechos del buen vivir;*
n. *Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;*
o. *Elaborar documentos de amicus curiae;*
p. *Preparar la propuesta de petición de selección de sentencias a la Corte Constitucional;*
q. *Preparar propuestas de demandas de inconstitucionalidad.*
r. *Realizar gestiones oficiosas; y,*
s. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

Derechos Económicos y Sociales

a. *Informes de protección de derechos económicos y sociales;*
b. *Informes de visitas in situ en casos de derechos económicos y sociales;*
c. *Políticas y procedimientos para la atención de casos de vulneración de derechos económicos y sociales.*
d. *Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos económicos y sociales.*
e. *Estrategias para la protección de derechos económicos y sociales;*
f. *Resoluciones defensoriales en temas de derechos económicos y sociales;*
g. *Documentos de amicus curiae en casos de derechos económicos y sociales;*
h. *Documentos de análisis de derechos humanos en temas relacionados a derechos económicos y sociales;*
i. *Demandas de acciones jurisdiccionales en casos de vulneraciones de derechos económicos y sociales;*
j. *Trámites defensoriales en casos de derechos económicos y sociales;*
k. *Informes de análisis de derechos económicos y sociales;*
l. *Informes de gestiones oficiosas en casos de derechos económicos y sociales; y,*
m. *Proyectos de resolución de recursos de revisión en derechos económicos y sociales.*

Derechos Culturales.

1. *Informes de protección de derechos culturales;*

2. *Informes de visitas in situ en casos relacionados a derechos culturales;*
3. *Políticas y procedimientos para la atención de casos de vulneración de derechos culturales.*
4. *Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos culturales.*
5. *Estrategias para la protección de derechos culturales;*
6. *Resoluciones defensoriales en temas de derechos culturales;*
7. *Documentos de amicus curiae en casos de derechos culturales;*
8. *Documentos de análisis de derechos humanos en temas relacionados a derechos culturales;*
9. *Demandas de acciones jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos culturales;*
10. *Trámites defensoriales de derechos culturales;*
11. *Informes de análisis de derechos culturales.*
12. *Informes de gestiones oficiosas en casos de derechos culturales.*
13. *Proyectos de resolución de recursos de revisión en derechos culturales.*

Vigilancia del debido proceso de derechos del buen vivir.

1. *Resoluciones de vigilancias de debido proceso.*
2. *Informes de veedurías procesales.*
3. *Trámites defensoriales de vigilancia de debido proceso.*
4. *Proyectos de resolución de recursos de revisión sobre vigilancias al debido proceso.*

2.1.1.2.4 DIRECCIÓN NACIONAL DEL MECANISMO DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA, TRATOS CRUELES Y DEGRADANTES

Misión:

Planificar, dirigir, coordinar, ejecutar y difundir acciones que permitan identificar posibles situaciones que propicien la tortura y malos tratos en cualquier lugar de retención o privación de libertad público o privado; además de, fortalecer su protección contra tratos inhumanos crueles y degradantes y, realizar recomendaciones a las autoridades competentes para mejorar las condiciones de los privados de libertad, así como, procesar, generar y difundir información relevante sobre estos temas de violación de los derechos de todo ser humano.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de Mecanismos Nacional de Prevención de Tortura y Malos Tratos y ejecutar la política institucional en esta materia;*
b. *Coordinar y direccionar la implementación del Mecanismo Nacional de Prevención de Tortura y Malos Tratos;*
c. *Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas del Mecanismo Nacional de Prevención de Tortura y Malos Tratos;*
d. *Coordinar, planificar y ejecutar visitas periódicas y con carácter preventivo a cualquier lugar de detención o privación de libertad como estaciones de policía, instalaciones de las fuerzas de seguridad, centros de detención preventiva, centros de rehabilitación social, instalaciones para menores de edad, centros de confinamiento para inmigrantes, zonas de tránsito en aeropuertos internacionales, instituciones psiquiátricas o centros de detención de solicitantes de asilo para examinar el trato que se da a los internos;*
e. *Fortalecer la protección contra la tortura y otros tratos inhumanos crueles y degradantes, que vayan en contra de la integridad de los seres humanos;*
f. *Efectuar las recomendaciones a las autoridades competentes para mejorar el trato y condiciones de los privados de libertad;*
g. *Proponer criterios y modificaciones a los estándares de los protocolos de intervención en los centros de privación de libertad;*
h. *Revisar y presentar a la Adjuntía los informes de visitas a los centros de privación de libertad;*
i. *Definir los lineamientos y protocolos para la realización de las visitas a los CPL;*
j. *Programar visitas de seguimiento para constatar los cambios realizados en los centros de privación de libertad en temas de derechos humanos;*
k. *Sistematizar y generar indicadores estandarizados sobre la situación de cada centro de privación de libertad;*
l. *Articular con otras instituciones criterios de prevención de tortura;*
m. *Proponer iniciativas y reformas de ley en materia de prevención de la tortura;*
n. *Proponer iniciativas de asistencia técnica y programática en relación con el subcomité de prevención de la tortura;*
o. *Asesorar a instituciones públicas y privadas sobre directrices y mecanismos de prevención de tortura;*
p. *Coordinar con instancias de sociedad civil la participación en el mecanismo de prevención de la tortura;*
q. *Establecer procedimientos especiales de visitas y prevención de tortura conforme necesidades;*
r. *Preparar el informe anual de mecanismos de prevención;*
s. *Difundir a nivel nacional e internacional el Informe Anual Nacional del Mecanismo de Prevención;*

t. *Elaborar y evaluar la implementación del mecanismo nacional de prevención así como sus procedimientos especiales; y,*
u. *Capacitar a instituciones públicas y privadas sobre el MNPT.*

Productos / Servicios:

1. *Política institucional en materia de prevención de tortura y malos tratos;*
2. *Procesos de mecanismos nacionales de prevención de tortura y malos tratos;*
3. *Estudios para el desarrollo de los planes de trabajo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;*
4. *Plan de difusión nacional e internacional del Informe del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;*
5. *Publicación del Mecanismo de Prevención;*
6. *Normas, directrices, guías y herramientas para el control y prevención de torturas y malos tratos;*
7. *Norma de protección contra la tortura y otros tratos inhumanos crueles y degradantes, que vayan en contra de la integridad de los seres humanos;*
8. *Lineamientos y protocolos de visita a los centros de privación de la libertad;*
9. *Informes de visitas realizadas (ordinarias y extraordinarias) en función del plan de visitas propuesto y aprobado;*
10. *Recomendaciones a las autoridades respectivas para el mejoramiento del trato y condiciones de los privados de la libertad;*
11. *Informes de cambios realizados en los centros de privación de la libertad que aseguran y garantizan el cumplimiento de los derechos humanos;*
12. *Indicadores estandarizados que permitan medir el grado de cumplimiento de los derechos humanos dentro de los centros de privación de la libertad;*
13. *Propuestas de intervención multi disciplinaria dentro de la sociedad civil;*
14. *Programas de asistencia técnica especializada e interdisciplinaria a instituciones públicas y privadas;*
15. *Agendas de articulación de acciones con la sociedad civil;*
16. *Criterios y modificaciones a los estándares de los protocolos de intervención en los centros de privación de libertad;*
17. *Procedimientos y estándares para visitas, prevención de torturas y funcionamiento de centros de privación de libertad; y,*
18. *Actas de reuniones.*

2.1.1.3. DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

Misión:

Planificar, dirigir y coordinar estrategias para generar conocimiento y procesos de educación y capacitación, a fin de promover en las personas sensibilidades,

habilidades, conocimientos y actitudes favorables para el ejercicio y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

RESPONSABLE: *Director/a General de Educación e Investigación*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir el diseño de planes, programas y proyectos que permitan difundir contenidos en derechos humanos y de la naturaleza;*
b. *Generar estrategias que posibiliten sensibilizar, capacitar y educar a la ciudadanía en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza;*
c. *Implementar programas de capacitación y educación para los públicos en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza;*
d. *Coordinar procesos de recopilación, documentación y producción de materiales bibliográficos, audiovisuales para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;*
e. *Planificar, direccionar y proponer líneas de investigación y producción de conocimiento en materia Derechos Humanos y de la Naturaleza;*
f. *Proponer, planificar y direccionar los informes temáticos en materia Derechos Humanos y de la Naturaleza y ponerlos en conocimiento del jerárquico superior;*
g. *Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las actividades de las direcciones a su cargo;*
h. *Diseñar las líneas de investigación, educación y capacitación para las Coordinaciones Zonales, Delegaciones Provinciales y Delegaciones en el Exterior; y,*
i. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

2.1.1.3.1 DIRECCIÓN NACIONAL TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPECIALIZADA Y MULTIMEDIA

Misión:
Planificar, dirigir y coordinar acciones que permitan generar material especializado para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, acorde con los principios constitucionales y objetivos del buen vivir.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Gestión Documental Especializada y Multimedia*

Atribuciones y Responsabilidades:
a. *Generar material especializado en el ámbito de la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;*

b. *Establecer mecanismos y acciones que permitan recopilar el material bibliográfico y audiovisual para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;*
c. *Gestionar un banco de investigaciones generadas por las unidades y procesos agregadores de valor respectivos y publicar las investigaciones de trascendencia;*
d. *Prestar asistencia técnica y brindar atención a los diferentes estamentos de la sociedad y del Estado que requieran de la información en materia de los derechos humanos y de la naturaleza;*
e. *Sistematizar y documentar los procesos de protección, promoción y defensa de derechos humanos y de la naturaleza que se lleven a cabo en el país, no solo por la Defensoría, sino por otras instituciones;*
f. *Formular planes de socialización del material recopilado existente y evaluar la calidad y pertinencia del mismo;*
g. *Realizar seguimiento de producciones nuevas en materia de los derechos humanos y de la naturaleza;*
h. *Diseñar e implementar una base de datos y actualizarla permanentemente, en ámbito de los derechos humanos y de la naturaleza;*
i. *Promocionar los materiales existentes con las instancias de la Defensoría, así como estatales y de la sociedad civil;*
j. *Elaborar para presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas; y,*
k. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Estudios e investigaciones en el ámbito de la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;*
2. *Material bibliográfico y audiovisual para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;*
3. *Banco de investigaciones en materia de los derechos humanos y de la naturaleza;*
4. *Base de datos del material bibliográfico y audiovisual para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza;*
5. *Plan de socialización de bibliografía y audiovisuales en promoción de los derechos humanos y de la naturaleza; y,*
6. *Informes de producciones de derechos humanos y de la naturaleza;*

2.1.1.3.2 DIRECCIÓN NACIONAL TÉCNICA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

Misión:

Planificar, dirigir y coordinar acciones que permitan generar procesos, y estrategias metodológicas y pedagogías para la sensibilización y capacitación a públicos/as y ciudadanía en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Educación y Capacitación.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de capacitación y gestión pedagógica que respondan a las necesidades de las distintas instancias de la DPE, así como de la ciudadanía y demás instituciones del Estado.*
b. *Coordinar acciones con los procesos Agregadores de Valor de la Defensoría del Pueblo para el establecimiento de estrategias, mecanismos, objetivos y alcances de los procesos de capacitación;*
c. *Coordinar con las instituciones públicas y privadas procesos de promoción, sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
d. *Proponer estrategias metodológicas para los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
e. *Desarrollar e implementar criterios para la evaluación para los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
f. *Desarrollar e implementar criterios para la selección de los facilicitadores /as para los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
g. *Desarrollar criterios para la evaluación para los facilitadores/as de los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
h. *Seguimiento y monitoreo de los procesos de sensibilización y capacitación permanente ejecutados;*
i. *Elaborar y presentar a la Dirección General informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas;*
j. *Desarrollar material educomunicacional para los distintos procesos de sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
k. *Disponer de una base de datos de recursos pedagógicos y metodológicos para los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
l. *Dirigir, Planificar, coordinar acciones que permitan generar material especializado para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, acorde con los principios constitucionales y objetivos del buen vivir; y,*

m. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Material educomunicacional para los distintos procesos de sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
2. *Base de datos de recursos pedagógicos y metodológicos para los procesos de sensibilización y capacitación continúa;*
3. *Planes de promoción, sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza;*
4. *Estrategias, esquemas metodológicos para los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
5. *Agenda de actores públicos a los que van dirigidos los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
6. *Criterios de selección y evaluación para los procesos de sensibilización y capacitación continua;*
7. *Informes de gestión.*

2.1.2 ADJUNTÍA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Misión

Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial

RESPONSABLE: *Adjunto/a de Usuarios y Consumidores*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar las políticas, normas y procedimientos para el desarrollo operativo de las direcciones responsables de la protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidora a nivel nacional, regional y provincial.*
b. *Aprobar en primera instancia, supervisar y evaluar el cumplimiento de la planificación anual de las direcciones responsables de la protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.*
c. *Fomentar las relaciones de cooperación interinstitucional e intersectorial mediante el establecimiento de acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional*

para la protección y promoción de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.

d. *Supervisar y evaluar el cumplimiento de los acuerdos y convenios con entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos del sistema internacional, instituciones nacionales de derechos humanos y organizaciones de cooperación a nivel nacional e internacional para la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.*
e. *Aprobar, supervisar y evaluar los procesos de registro defensorial de proveedores de bienes y servicios, así como del mecanismo de hojas de reclamaciones*
f. *Disponer de oficio la gestión defensorial inmediata, para la tutela de los derechos que hayan sido vulnerados, o para la interposición de garantías constitucionales respecto de hechos en que se presuma la vulneración de los derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial.*
g. *Establecer los procedimientos a seguir por los Defensores del Usuario*
h. *Aprobar y supervisar los procesos de remisión de casos hacia las instancias competentes en materia de consumidores.*
i. *Vigilar y evaluar la emisión de disposiciones obligatorias para la tutela de derechos de y/o consumidores*
j. *Acudir en representación de la Defensora o Defensor del Pueblo a actos, eventos y otros que la Defensora o Defensor del Pueblo dispongan.*
k. *Colaborar en la presentación del informe anual u otros informes a la Asamblea Nacional y a la Función de Transparencia y Control Social.*
l. *Emitir pronunciamientos defensoriales en ausencia de la Defensora o Defensor del Pueblo o cuando lo delegare expresamente en la materia de su competencia.*
m. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

2.1.2.1 DIRECCIÓN GENERAL DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Misión:

Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los de los servicios públicos domiciliarios.

RESPONSABLE: *Director/a General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de Protección y Tutela de Derechos de los de los servicios públicos domiciliarios y ejecutar la política institucional en esta materia;*
b. *Coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de los derechos de los de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, regional y provincial.*
c. *Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas de protección de derechos de los de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, regional y provincial.*
d. *Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos*
e. *Coordinar con otras Instituciones la atención de situaciones específicas*
f. *Definir los criterios de admisibilidad de casos, acorde con la políticas y directrices que se establezcan para el efecto;*
g. *Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que brindan servicios públicos domiciliarios*
h. *Proponer políticas, normativa, procedimientos y directrices que posibiliten alcanzar la misión y objetivos institucionales, en el ámbito de los Servicios Públicos Domiciliarios;*
i. *Solicitar informes y opiniones técnicas a entidades públicas y privadas con relación a materia de servicios públicos domiciliarios*
j. *Atender consultas en materia de derechos de de servicios públicos domiciliarios,*
k. *Evaluar la gestión de las unidades operativas responsables de la protección y tutela de los derechos de los de servicios públicos domiciliarios;*
l. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

2.1.2.1.1 DIRECCIÓN NACIONAL DE AGUA, SANEAMIENTO Y ALCANTARILLADO

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los de los servicios públicos de agua saneamiento y alcantarillado.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de de los servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado a nivel nacional, regional y provincial;*
b. *Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los de los servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado a nivel nacional, regional y provincial;*

c. *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los de los servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado a nivel nacional, regional y provincial;*
d. *Proponer estrategias para la protección de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado en casos específicos;*
e. *Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;*
f. *Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;*
g. *Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;*
h. *Realizar investigaciones defensoriales para la protección de derechos de de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;*
i. *Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de usuarios/as de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;*
j. *Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado;*
k. *Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;*
l. *Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;*
m. *Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que brindan servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado; y,*
n. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos /Servicios:

1. *Estrategias para garantizar la sustanciación y resolución de reclamos de los derechos de los usuarios de servicios de agua, saneamiento y alcantarillado.*
2. *Mecanismos y estrategias para la protección y tutela de los derechos de los usuarios en caso de servicios de agua, saneamiento y alcantarillado.*
3. *Propuestas para suscripción de convenios de apoyo institucional.*
4. *Resoluciones Defensoriales.*
5. *Plan de Capacitación para profesionales que atiendan casos de vulneración de derechos en los servicios de agua, saneamiento y alcantarillado.*
6. *Manual de procedimientos para Defensores de Usuarios en los servicios de agua, saneamiento y alcantarillado.*

2.1.2.1.2 DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, TELEFONIA, GAS U OTROS ANALOGOS.

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los usuarios de otros servicios públicos domiciliarios como electricidad, telefonía, gas u otros análogos.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Electricidad, telefonía, gas y otros servicios análogos.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de usuarios de los servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos a nivel nacional, regional y provincial;*
b. *Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos a nivel nacional, regional y provincial;*
c. *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos a nivel nacional, regional y provincial;*
d. *Proponer estrategias para la protección de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos en casos específicos;*
e. *Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;*
f. *Resolver sobre casos específicos de vulneración de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;*
g. *Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;*
h. *Realizar investigaciones defensoriales para la protección de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;*
i. *Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;*
j. *Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos;*
k. *Preparar proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales;*
l. *Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;*

m. *Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que brindan servicios públicos domiciliarios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos; y,*
n. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Estrategias para garantizar la sustanciación y resolución de reclamos de los derechos de los usuarios de servicios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos.*
2. *Mecanismos y estrategias para la protección y tutela de los derechos de los usuarios en caso de servicios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos.*
3. *Propuestas para suscripción de convenios de apoyo institucional1*
4. *Resoluciones Defensoriales.*
5. *Plan de Capacitación para profesionales que atiendan casos de vulneración de derechos en los servicios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos.*
6. *Manual de procedimientos para Defensores de Usuarios en los servicios de electricidad, telefonía, gas u otros análogos.*

2.1.2.2 DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES DE BIENES Y PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

Misión:

Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los consumidores y el control eficiente a los proveedores de bienes y productos de consumo masivo.

RESPONSABLE: *Director/a General de Consumidores de bienes y productos de consumo masivo.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de Protección y Tutela de Derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo y ejecutar la política institucional en esta materia;*
b. *Coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial.*
c. *Definir la implementación de políticas, directrices, procedimientos y normativas de protección de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial.*
d. *Coordinar y dirigir el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo;*
e. *Establecer criterios y mecanismos para el correcto manejo del sistema de hojas de reclamaciones de consumo;*

f. *Establecer un registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y servicios públicos domiciliarios;*
g. *Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos;*
h. *Organizar y articular los procedimientos para la correcta remisión de las denuncias a las autoridades competentes y el juzgamiento de las infracciones cometidas por los proveedores de bienes y productos de consumo masivo;*
i. *Evaluar la gestión de las unidades operativas de la defensoría y de los procesos y procedimientos para garantizar los derechos de consumidores;*
j. *Coordinar con otras Instituciones la atención de situaciones específicas;*
k. *Definir los criterios de admisibilidad de casos, acorde con la políticas y directrices que se establezcan para el efecto;*
l. *Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que proveen bienes y productos de consumo masivo;*
m. *Proponer políticas, normativa, procedimientos y directrices que posibiliten alcanzar la misión y objetivos institucionales, en el ámbito de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
n. *Solicitar informes y opiniones técnicas a entidades públicas y privadas con relación a materia de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
o. *Atender consultas en materia de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
p. *Evaluar la gestión de las unidades operativas responsables de la protección y tutela de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y,*
q. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

2.1.2.2.1. DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES

Misión:

Dirigir, planificar y constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente, y verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para su funcionamiento.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Registro de proveedores de bienes.*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, y actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente;*
b. *Establecer acciones y estrategias que permitan implementar el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo;*

c. *Monitorear permanentemente la actualización y correcto funcionamiento del registro defensorial;*
d. *Ejecutar, en lo que le corresponda al registro defensorial, las sanciones que sean impuestas a proveedores, por parte de la Dirección General de de Usuarios de Servicios Públicos y Consumidores;*
e. *Extender el número de registro defensorial a los proveedores que lo soliciten;*
f. *Coordinar el mecanismo adecuado para la solicitud y otorgamiento del registro defensorial;*
g. *Implementar un registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y usuarios de servicios públicos domiciliarios.*
h. *Desarrollar un procedimiento para autorizar un modelo de hojas de reclamaciones y su correspondiente emisión;*
i. *Llevar un registro de hojas de reclamaciones y derivar a la instancia de la Defensoría del Pueblo competente para conocer el reclamo;*
j. *Llevar un registro de proveedores infractores y reincidentes; y,*
k. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Registro defensorial.*
2. *Registro de hojas de reclamaciones.*
3. *Mecanismo de otorgamiento de registro defensorial.*
4. *Registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y usuarios de servicios públicos domiciliarios.*
5. *Mecanismo de actualización del registro defensorial.*
6. *Modelo de hoja de reclamaciones.*
7. *Procedimiento para emisión de hojas de reclamaciones.*
8. *Registro de proveedores infractores y reincidentes.*

2.1.2.2.2. DIRECCIÓN NACIONAL DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DE CONSUMIDORES

Misión:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial;*

b. *Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial;*
c. *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial;*
d. *Proponer estrategias para la protección de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en casos específicos;*
e. *Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
f. *Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
g. *Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
h. *Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo;*
i. *Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos;*
j. *Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que proveen bienes y productos de consumo masivo;*
k. *Coordinar y remitir a la Dirección General Tutelar los casos que justifiquen el inicio o seguimiento de acciones constitucionales;*
l. *Ejecutar el sistema de remisión hacia las autoridades competentes de las denuncias de consumidores conforme lo establezca la ley; y,*
m. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

a. *Manual de políticas, normativas, directrices y procedimientos para la defensa de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo.*
b. *Informes de asesoría nacional y visitas in situ.*
c. *Análisis normativos sobre el ámbito de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo.*
d. *Informe de remisión de casos a autoridades competentes y a la Dirección General Tutelar en relación a garantías constitucionales.*

TÍTULO III: PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA

3. PROCESOS HABILITANTES

3.1 DE ASESORÍA:

3.1.1 COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN

Misión:

Planificar, orientar, dirigir, priorizar y realizar el seguimiento y evaluación del proceso de planificación institucional estratégica y operativa (procesos y proyectos) alienados al Plan Nacional del Buen Vivir.

RESPONSABLE: *Coordinador/a General de Planificación*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Priorizar las necesidades institucionales para la elaboración de proyectos;*
b. *Dirigir la implementación de metodologías para la gestión de proyectos institucionales;*
c. *Evaluar la elaboración de proyectos en formato SENPLADES;*
d. *Aprobar el cronograma de trabajo para la elaboración de proyectos;*
e. *Solicitar la aprobación del Defensor del Pueblo de los proyectos a presentarse;*
f. *Disponer el ingreso del proyecto al sistema SIPeIP y realizar la postulación;*
g. *Controlar el seguimiento en SENPLADES (o SETECI);*
h. *Asesorar en las fases de administración de procesos: definición, planeación, ejecución y cierre;*
i. *Delegar el monitoreo de los riesgos de los proyectos;*
j. *Disponer la elaboración del diagnóstico institucional;*
k. *Presidir el proceso de planificación estratégica institucional;*
l. *Organizar la elaboración de los planes operativos anuales;*
m. *Aprobar la metodología y los mecanismos para la construcción de los planes operativos anuales de las unidades;*
n. *Evaluar la alineación de la planificación estratégica a la planificación operativa;*
o. *Aprobar el plan de gestión de riesgos;*
p. *Asesorar en la construcción de objetivos operativos, específicos y estratégico;*
q. *Asesorar la definición de metas institucionales;*
r. *Aprobar el diagnóstico de la gestión por procesos para la ejecución del marco técnico y reglamentario de las políticas y normas correspondientes a la gestión de procesos;*
s. *Formular directrices y políticas para la elaboración de estudios técnicos de aplicación al diagnóstico y mejoramiento continuo de Metodologías y Administración de Procesos;*
t. *Aprobar los planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas, referentes al diagnóstico de procesos y mejoramiento continúo, así como las reformas a los manuales de procesos;*
u. *Controlar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución para optimizar y actualizar la estructura organizacional;*
v. *Planificar la determinación de indicadores para la evaluación del desempeño de la Gestión organizacional por procesos;*

w. Planificar y dirige los mecanismos de control y seguimiento que permita evaluar la efectividad del Plan estratégico institucional;
x. Coordinar acciones preventivas y correctivas en la ejecución de los Planes, programas, proyectos y procesos de gestión institucional;
y. Disponer la coordinación de acciones con los procesos organizacionales para establecer los insumos e información requerida para la rendición de cuentas e informes para los organismos de control;
z. Asesorar en propuestas metodológicas, técnicas en lo relacionado a la planeación estratégica institucional, en coordinación con las unidades de la institución;
aa. Dirigir el seguimiento a la ejecución, monitoreo y evaluación de los proyectos de inversión;
bb. Aprobar el informe de ejecución, monitoreo y evaluación de los planes operativos institucionales;
cc. Evaluar el cumplimiento de metas a nivel estratégico y operativo;
dd. Dirigir el monitoreo el plan de gestión de riesgos institucionales y de proyectos;
ee. Aprobar las líneas bases de indicadores institucionales;
ff. Autorizar el seguimiento in situ y la verificación de la información de seguimiento a nivel nacional;
gg. Aprobar los informes de medición de impacto de los proyectos;
hh. Planificar procesos de capacitación sobre metodologías de seguimiento y control a las distintas unidades de la institución;
ii. Desarrollar e implementar herramientas de uso institucional que faciliten la gestión por resultados;
jj. Brindar a los organismos de control y rectoría pertinentes toda la información institucional sobre los programas y proyectos de inversión pública;
kk. Dirigir e implementar la oficina de proyectos, su seguimiento, políticas, metodologías, estándares y capacitación; y,
ll. Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.

3.1.1.1 DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN

Misión:

Diseñar y coordinar el proceso de planificación institucional, aplicando metodologías participativas que integren los planes estratégicos, operativos, proyectos, procesos y riesgos asegurando el cumplimiento de los objetivos de la DPE y del Plan Nacional del Buen Vivir.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Planificación e Inversión*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Evaluar las necesidades institucionales para la elaboración de proyectos;*
b. *Proponer y controla la implementación de metodologías para la gestión de proyectos institucionales;*
c. *Coordinar y controla la elaboración de proyectos en formato SENPLADES;*
d. *Planificar y dirige el cronograma de trabajo para la elaboración de proyectos;*
e. *Solicitar la aprobación del Coordinador/a;*
f. *Gestionar el ingreso del proyecto al sistema SIPeIP;*
g. *Controlar el seguimiento en SENPLADES (o SETECI);*
h. *Monitorear y asesora en las fases de administración de procesos: definición, planeación, ejecución y cierre ;*
i. *Coordinar la elaboración del Plan de monitoreo y medición de resultados;*
j. *Coordinar la elaboración del Plan de operación y sostenimiento;*
k. *Monitorear y evalúa los riesgos de los proyectos;*
l. *Coordinar la elaboración del diagnóstico institucional;*
m. *Coordinar el proceso de planificación estratégica institucional;*
n. *Planificar y coordina la elaboración de los planes operativos anuales;*
o. *Aprobar las reprogramaciones técnicas y presupuestarias;*
p. *Emitir la metodología y los mecanismos para la construcción de los planes operativos anuales de las unidades;*
q. *Verificar la alineación de la planificación estratégica a la planificación operativa;*
r. *Coordinar la elaboración del plan de gestión de riesgos;*
s. *Asesorar en la construcción de objetivos operativos, específicos y estratégicos;*
t. *Coordinar la definición de metas institucionales;*
u. *Dirigir y controlar el diagnóstico de la gestión por procesos para la ejecución del marco técnico y reglamentario de las políticas y normas correspondientes a la gestión de procesos;*
v. *Generar y emitir directrices y políticas para la elaboración de estudios técnicos de aplicación al diagnóstico y mejoramiento continuo de Metodologías y Administración de Procesos;*
w. *Dirigir la elaboración de planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas, referentes al diagnóstico de procesos y mejoramiento continúo, así como las reformas a los manuales de procesos;*
x. *Dirigir la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución para optimizar y actualizar la estructura organizacional; y,*
y. *Coordinar la determinación de indicadores para la evaluación del desempeño de la Gestión organizacional por procesos.*

Productos / Servicios

PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN

1. *Diagnóstico Estratégico /Plan Estratégico;*
2. *Direccionamiento Estratégicos /Formulación Estratégica;*
3. *Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Inversión (PAI) y el Plan Indicativo Anual (PIA);*
4. *Actas de reprogramaciones realizadas;*
5. *Propuestas de convenios;*
6. *Informes de gestión del área y requeridos por la autoridad competente;*
7. *Diagnóstico Operativo; y,*
8. *Plan de gestión de riesgos*

GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS

1. *Líneas bases de los proyectos;*
2. *Informe sobre la asesoría en el diseño de planes, programas y proyectos;*
3. *Manual de gestión de proyectos;*
4. *Portafolio de proyectos;*
5. *Reporte gobierno por resultados;*
6. *Informe de acciones de mejora;*
7. *Acta de aprobación de reprogramación;*
8. *Proyectos con CUP;*
9. *Dictamen favorable; y,*
10. *Evaluación operativa de medio término, ex-post y de impacto de proyectos.*

3.1.1.2 DIRECCIÓN NACIONAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Misión:

Dirigir los procesos de seguimiento, evaluación y control de los planes estratégicos operativos, proyectos, procesos, que permita la toma decisiones en acciones preventivas y correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos y la alineación al Plan del buen vivir.

RESPONSABLE: *Director/a de Seguimiento y Evaluación*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Planificar y dirigir los mecanismos de control y seguimiento que permita evaluar la efectividad del Plan estratégico institucional;*
b. *Proponer y coordinar acciones preventivas y correctivas en la ejecución de los Planes, programas, proyectos y procesos de gestión institucional;*

c. *Coordinar acciones con los procesos organizacionales para establecer los insumos e información requerida para la rendición de cuentas e informes para los organismos de control;*
d. *Asesorar en propuestas metodológicas, técnicas en lo relacionado a la planeación estratégica institucional, en coordinación con las unidades de la institución;*
e. *Dirigir el seguimiento a la ejecución, monitoreo y evaluación de los proyectos de inversión;*
f. *Organizar la elaboración y generar el informe de ejecución, monitoreo y evaluación de los planes operativos institucionales;*
g. *Evaluar el cumplimiento de metas a nivel estratégico y operativo;*
h. *Coordinar el monitoreo el plan de gestión de riesgos institucionales y de proyectos;*
i. *Gestionar la elaboración de líneas bases de indicadores institucionales;*
j. *Coordinar y dispone el seguimiento in situ y la verificación de la información de seguimiento a nivel nacional;*
k. *Controlar informes de medición de impacto de los proyectos; y;*
l. *Planificar procesos de capacitación sobre metodologías de seguimiento y control a las distintas unidades de la institución.*

Productos / Servicios:

1. *Informes de seguimiento y evaluación de la gestión institucional;*
2. *Informe consolidado de ejecución, monitoreo y evaluación del Plan Operativo y el Plan Plurianual Institucional (PPI);*
3. *Documento de seguimiento del ámbito administrativo del Plan Operativo Anual Institucional;*
4. *Informe periódico de gestión de proyectos; / Bitácora de errores en la ejecución de proyectos y programas;*
5. *Informes de avance, cumplimiento de procesos y entrega de productos de las áreas de la Defensoría;*
6. *Informes técnicos sobre la base de la recopilación, procesamiento, análisis de la información primaria y secundaria;*
7. *Insumos para el subsistema de seguimiento y evaluación de SENPLADES;*
8. *Sistema de indicadores en el marco del Plan Nacional del Buen Vivir;*
9. *Memorandos con acciones de mejora propuestas;*
10. *Informes de cumplimiento;*
11. *Reportes del sistema GPR; y,*
12. *Informe de gestión de riesgos de la institución.*

3.1.1.3 DIRECCION NACIONAL DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Misión:

Gestionar las actividades de relacionamiento y cooperación internacional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador con las Instituciones e Instancias que hacen parte del Sistema Internacional de Promoción y Protección de los Derechos Humanos alineando estas acciones con el Plan Nacional del Buen Vivir.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Desarrollar la propuesta de política de incidencia y relacionamiento internacional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;*
b. *Propiciar y apoyar la participación del Defensor del Pueblo de Ecuador en los espacios regionales y universales que agrupan a las INDH a nivel Internacional;*
c. *Ejecutar el proceso de Re acreditación periódica de la DPE ante el CIC;*
d. *Actualizar y ejecutar el programa anual de actividades internacionales de la DPE;*
e. *Monitorear el cumplimiento de las obligaciones internacionales que le correspondan a la DPE;*
f. *Ejecutar las tareas de interacción que le corresponden a la DPE con el Sistema de Naciones Unidas y OEA;*
g. *Ejecutar las acciones que demanden los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría del Pueblo de Ecuador;*
h. *Elaborar en coordinación con los Procesos de Promoción y Protección internas que correspondan los documentos e informes solicitados desde instancias internacionales;*
i. *Participar en las actividades interinstitucionales dirigidas al cumplimiento de obligaciones internacionales que le correspondan al Estado;*
j. *Cooperar en el desarrollo de acciones de protección y promoción de DDHH que la DPE deba ejecutar internacionalmente;*
k. *Mantener el catastro actualizado de instituciones e Instancias Internacionales con las que Interactúa la DPE;*
l. *Promover internacionalmente las buenas prácticas de la DPE como un mecanismo de incidencia en materia de DDHH;*
m. *Establecer y actualizar el protocolo de relacionamiento operativo con el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración – MRECI;*
n. *Identificación de oportunidades de obtención de cooperación en función de los requerimientos institucionales;*
o. *Ejecutar con la Coordinación de Planificación las gestiones para la obtención de cooperación externa; y,*

p. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos y Servicios:

RELACIONES INTERNACIONALES

1. *Propuesta de política de incidencia y relacionamiento internacional;*
2. *Informe de participación del Defensor del Pueblo de Ecuador en los espacios regionales y universales;*
3. *Documento de reacreditación periódica de la DPE ante el CIC;*
4. *Programa anual de actividades internacionales de la DPE;*
5. *Informe Monitoreo de cumplimiento de las obligaciones internacionales;*
6. *Informe de gestión de interacción de la DPE con el Sistema de Naciones Unidas y OEA;*
7. *Informe de compromisos internacionales asumidos;*
8. *Informes de Procesos de Promoción y Protección reportados a instancias internacionales;*
9. *Informe actividades interinstitucionales;*
10. *Informe de ejecución de convenios bilaterales y requerimientos puntuales;*
11. *Catastro de instituciones e Instancias Internacionales con las que Interactúa la DPE;*
12. *Plan de Promoción internacional de la DPE; y,*
13. *Protocolo de relacionamiento operativo con el Ministerio de Relaciones Exteriores*

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. *Informe de Gestión de cooperación; y,*
2. *Informe de Gestiones realizadas para la obtención de cooperación externa.*
3. *Convenios de cooperación*

3.1.1.4 DIRECCION NACIONAL DE GESTION DE PROCESOS

Misión.

Garantizar un enfoque de calidad y excelencia en los servicios institucionales que se provee a la ciudadanía, mediante el diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua de un modelo de gestión de procesos, orientado a servicios y prestaciones que satisfagan las demandas de la comunidad.

Responsable: *Director Nacional de Gestión de Procesos*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Construir y mantener el modelo de los procesos institucionales sobre la base de la normativa, estrategia y metodología vigentes y/o recomendables por organismo competente;*
b. *Gestionar la implementación de los temas relacionados a la gestión de procesos en la institución;*
c. *Incrementar las capacidades de innovación de los equipos de procesos, mediante capacitación especializada e investigación de mejores prácticas en gestión de procesos de la institución;*
d. *Realizar diagnósticos y estudios técnicos sobre las situaciones actuales y deseadas, además del impacto de los cambios generados, en relación a la gestión de procesos institucionales;*
e. *Impulsar el mejoramiento de procesos institucionales a través del componente metodológico, comportamental, tecnológico y capacitación que aplica a su gestión;*
f. *Procesar demandas internas y externas relacionadas al mejoramiento de gestión de procesos e interactuar con las Direcciones Nacionales de Administración de Talento Humano y Planificación y aseguramiento de la Calidad para la implementación de las mejoras en los procesos de la institución;*
g. *Gestionar la política, objetivos de calidad, los planes y programas de mejoramiento de la calidad sobre la base del ciclo de control de gestión, estadístico, aseguramiento y mejora continua;*
h. *Gestionar el cumplimiento de las políticas de gestión y la aplicación de los estándares de calidad, eficacia, eficiencia, servicios de la gestión y responsables de los procesos en la institución;*
i. *Realizar diagnósticos y estudios técnicos sobre los sistemas de gestión, planes, programas y herramientas de monitoreo, seguimiento, evaluación y mejoramiento de la gestión institucional;*
j. *Evaluar e implementar el resultado de las demandas institucionales relacionadas al mejoramiento continuo y exigencias institucionales para traducirlas en especificaciones técnicas las cuales deben ser alcanzadas mediante proyectos de mejora de procesos;*
k. *Fortalecer el modelo de gestión de procesos a nivel institucional, mediante el ciclo de control estadístico, evaluación, aseguramiento y mejora continua de la calidad;*
l. *Incrementar las capacidades de guía y control de gestión de los procesos, mediante el diseño, desarrollo y mejora de planes, políticas, procedimientos, técnicas, herramientas y sistemas de calidad;*
m. *Asesorar a la institución en temas relacionados a la gestión de procesos y calidad;*
n. *Coordinar el cumplimiento de las políticas de gestión de procesos en la institución, así como los estándares de calidad y eficiencia;*

o. *Promover e implementar proyectos de mejora de procesos;*
p. *Realizar diagnósticos sobre la situación actual y deseada de la Institución en relación a la gestión de los procesos institucionales, además del impacto de los cambios generados por la implementación de los proyectos de mejora de procesos:*
q. *Realizar estudios técnicos que contribuyan al mejoramiento de los procesos de la institución;*
r. *Receptar exigencias ciudadanas e institucionales para traducirlas en especificaciones técnicas las cuales deben ser alcanzadas mediante proyectos de mejora de procesos;*
s. *Gestionar programas de monitoreo de procesos en la institución; y,*
t. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

Productos/Servicios:

Gestión de procesos:

1. *Modelo de Procesos;*
2. *Plan de Implementación del modelo de procesos;*
3. *Plan de capacitación especializada e investigación de mejores prácticas en gestión de procesos de la institución;*
4. *Índice de oportunidades de mejoramiento de procesos;*
5. *Plan de mejoramiento o reingeniería de procesos institucionales;*
6. *Documentación de los procesos institucionales mejorados e implementados;*
7. *Normativa para implementar la gestión de procesos en la institución;*
8. *Plan de comunicación interno y externo sobre la gestión de procesos;*
9. *Plan de asesoría de gestión de procesos institucionales;*
10. *Análisis de demandas internas y externas relacionadas al mejoramiento de procesos;*
11. *Políticas de gestión de procesos implementadas; y,*
12. *Estudios técnicos de gestión de procesos.*

Planificación y aseguramiento de la calidad:

1. *Plan de Calidad;*
2. *Auditoria de Calidad;*
3. *Plan de mejoramiento continuo;*
4. *Identificación de requerimientos de usuarios internos y externos, como bases de la modificación, mejoramiento o reingeniería de procesos institucionales;*
5. *Modelos de Gestión de Procesos;*

6. *Sistema de control estadístico, evaluación, aseguramiento y mejora continua de la calidad;*
7. *Guía e Indicadores de control de gestión de los procesos;*
8. *Políticas, procedimientos, técnicas, herramientas y sistemas de calidad;*
9. *Procesos medidos a partir de una línea base y detalle de sus indicadores;*
10. *Informes institucionales sobre la Gestión de procesos;*
11. *Proyectos de mejoras de procesos institucionales;*
12. *Informe diagnóstico institucional sobre gestión de procesos; y,*
13. *Reportes de avance y resultados de proyectos de mejora de procesos institucionales*

3.1.2 COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA

Misión:

Asesorar, coordinar, dirigir y controlar el sistema de gestión legal, proporcionando seguridad jurídica a la Institución, asegurando que sus actuaciones se encuentren enmarcadas en el ordenamiento jurídico vigente, sobre la base del principio de legalidad y que tengan relación con los procesos de contratación de carácter general; los procedimientos administrativos internos y externos; el patrocinio judicial y extrajudicial; y, la asesoría legal integral.

Responsable: *Coordinador/a General de Asesoría Jurídica*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Coordinar, dirigir y asesorar en materia jurídica para la correcta interpretación y aplicación de las normas legales y administrativas en temas relacionados con las áreas del Derecho Público, Constitucional, Procesal, Administrativo, Contratación Pública, Laboral, entre otras;*
b. *Emitir criterios e informes de carácter legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento;*
c. *Elaborar los proyectos de consulta sobre la aplicación de leyes dirigidos a los organismos de control y demás instituciones competentes;*
d. *Asesorar, revisar y preparar proyectos de resoluciones, reglamentos, instructivos, manuales e instrumentos de carácter jurídico que tengan relación con la misión y los objetivos institucionales por disposición de la autoridad;*
e. *Asesorar en la aplicación de las normas que rigen los procesos de Contratación Pública, en sus etapas: precontractuales, contractuales, y postcontractuales, para la adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de consultoría) y ejecución de obras;*
f. *Dirigir, implementar y evaluar los procesos de gestión legal, relacionados con la contratación pública en todas sus etapas;*

g. *Analizar y revisar desde el punto de vista jurídico, el contenido de los convenios interinstitucionales y de cooperación;*
h. *Revisar y validar legalmente pliegos precontractuales y términos de referencia para la adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios (incluidos los de consultoría y administración del talento humano);*
i. *Elaborar instrumentos jurídicos (contratos, convenios u otros de naturaleza similar) en los que se establezcan derechos y obligaciones institucionales;*
j. *Asesorar en la aplicación de convenios interinstitucionales y convenios de cooperación económica o asistencia técnica con organismos públicos o privados nacionales e internacionales;*
k. *Asesorar en la elaboración del instrumentos legales de vinculación contractual de administración del Talento Humano de la Institución;*
l. *Ejercer el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución, en las causas en las que deba intervenir;*
m. *Presentar y contestar demandas; presentar y evacuar pruebas; elaborar y presentar alegatos; presentar impugnaciones judiciales y administrativas y actuar en todos los demás actos procesales en los ámbitos constitucional, contencioso administrativo, civil, laboral, penal, transito, de lo fiscal y otros que se tramiten en instancias judiciales o administrativas;*
n. *Sociabilizar a las y los funcionarios de la Institución en el conocimiento y aplicación de las normas jurídicas; y,*
o. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

Asesoría legal

1. *Informes jurídicos de aplicación de las normas del ordenamiento jurídico;*
2. *Informes jurídicos de aplicación de la normativa interna;*
3. *Informes jurídicos respecto a los procesos de gestión en las áreas técnica, administrativa, financiera y de talento humano;*
4. *Criterios de carácter legal;*
5. *Boletines jurídicos;*
6. *Vademécum de las normas vinculadas con las competencias, funciones y atribuciones de la Institución; y,*
7. *Proyectos de consultas jurídicas dirigidas a los órganos de control e Instituciones públicas competentes.*

Contratación pública:

1. *Informes jurídicos de absolución de consultas en materia de contratación pública;*

2. *Reporte jurídico referido a acciones administrativas y legales derivadas de todos los procesos contractuales de adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de Consultoría) y ejecución de obra;*
3. *Pliegos precontractuales y términos de referencia revisados y validados;*
4. *Contratos, convenios u otros instrumentos jurídicos de naturaleza similar;*
5. *Resoluciones de:*
    - *Autorización de inicio de procesos y aprobación de pliegos*
    - *Adjudicación, cancelación o declaratoria de desierto*
    - *Declaratoria de adjudicatario fallido;*
    - *Terminación unilateral de contratos y declaratoria de contratista incumplido;*
6. *Instrumentos jurídicos que modifican, reforman, complementan, prorrogan, amplían, corrigen o interpretan los contratos conforme a la Ley;*
7. *Reportes de contratación pública, a solicitud de la máxima autoridad; y,*
8. *Asesoría en las comisiones técnicas de contratación.*

Patrocinio:

1. *Diligencias previas;*
2. *Demandas, peticiones de acciones jurisdiccionales, denuncias y/o querellas o reclamos administrativos;*
3. *Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas o reclamos administrativos;*
4. *Intervención en diligencias procesales;*
5. *Pruebas presentadas;*
6. *Actuación en las Audiencias judiciales;*
7. *Alegatos jurídicos;*
8. *Recursos judiciales y/o administrativos;*
9. *Sustanciación de procesos administrativos;*
10. *Informes jurídicos en los procesos administrativos;*
11. *Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades;*
12. *Actas Transaccionales; y,*
13. *Registro de Procesos*

3.1.3 DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Misión:

Comunicar la gestión y logros institucionales, a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, de manera permanente y estratégica, generando procesos de identidad institucional

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Comunicación Social*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Dirigir los procesos de Comunicación Social, mediante el establecimiento de políticas, mecanismos y estrategias comunicacionales de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices y acciones de la política institucional;*
b. *Delinear hitos comunicacionales, que permitan difundir los productos y servicios comunicacionales de la Institución, a través de los distintos medios de comunicación nacional;*
c. *Dirigir la elaboración e implementación de los Planes Estratégicos de Comunicación Externa, Interna y de Social Media;*
d. *Analizar y preparar documentos informativos tales como Boletines, Reportes, Reportajes de la gestión de la Institución, ente otros;*
e. *Gestionar eventos Comunicacionales: Ruedas de Prensa, Conferencias de Prensa entre otros; Entrevistas con Medios de Comunicación, Reuniones de trabajo con periodistas, entre otros:*
f. *Monitorear y analizar los diferentes acontecimientos de la realidad nacional para generar alertas y ejecutar respuestas tácticas ante hechos comunicacionales que representan riesgos para la imagen institucional;*
g. *Preparar informes análisis y contenidos de la información de los medios de comunicación y opinión pública, y gestionar las Alertas Institucionales;*
h. *Coordinar acciones con los procesos desconcentrados de la Institución;*
i. *Diseñar y gestionar los procesos de producción de contenidos de materiales comunicacionales;*
j. *Asesorar y manejar la imagen pública de la institución y sus autoridades;*
k. *Administrar y actualizar el registro de datos de medios de comunicación y periodistas;*
l. *Gestionar los contenidos del portal web institucional;*
m. *Gestionar la Imagen Corporativa, de la institución;*
n. *Dirigir y administrar el portal web de la Institución, y coordinar con las unidades administrativas de la Institución, la actualización del mismo*
o. *Gestionar la producción y cobertura de audio, video y fotografía de las actividades de interés Institucional; y,*
p. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos/ Servicios:

Contenidos y monitoreo

1. *Plan Estratégico de comunicación Interna*
2. *Hitos Comunicacionales;*

3. *Informe de Cobertura y Apoyo comunicacional*
4. *Informe de información publicada en medios de comunicación;*
5. *Alertas Institucionales;*
6. *Informe de difusión de los logros y acciones institucionales;*
7. *Informe de impacto de interacción ciudadana;*
8. *Informe de gestión de Social Media;*
9. *Material impreso, audio, video, multimedia, Internet; y,*
10. *Políticas de comunicación de gestión desconcentrada.*

Relaciones públicas

1. *Eventos Comunicacionales: Ruedas de Prensa, Talleres de Trabajo periodistas, Conferencias de Prensa, entre otros)*
2. *Registro de datos de periodistas y medios de comunicación.*
3. *Documentos informativos: Boletines, Reportes, Reportajes, artículos, avisos, trípticos, folletos, imágenes audiovisuales, memorias, afiches;*
4. *Protocolo institucional y relaciones públicas;*
5. *Plan Estratégico de Comunicación Externa;*
6. *Hitos Comunicacionales*
7. *Informe de Administración y Contenidos del portal web.*
8. *Informe de difusión en redes sociales*
9. *Plan Estratégico de Social Media*

Diseño e imagen corporativa

1. *Plan de implementación y mejoramiento de imagen corporativa;*
2. *Diseño, diagramación de productos comunicacionales impresos, audiovisuales, digitales y multimedia).*
3. *Diseño de Graficas e ilustraciones;*
4. *Portal web institucional;*
5. *Informe de administración y actualización portal web;*
6. *Manejo de medios alternativos;*
7. *Informe de Distribución de materiales comunicacionales).*
8. *Banco de audios, videos y fotos de la gestión Institucional; y,*
9. *Informe de Aplicación de Imagen Corporativa.*

3.1.4 DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA

Misión:

Fomentar la aplicación de normas nacionales e internacionales vigentes para el sector público, brindando asesoría a la máxima autoridad y al personal de la entidad; evaluando continuamente el sistema de control interno institucional para implementar acciones de mejora que garanticen el manejo eficiente,

efectivo, económico y ético de los recursos institucionales, para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Auditoría Interna*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Elaborar y remitir el plan anual de control, bajo las directrices y lineamientos de la Contraloría General del Estado, para su aprobación y presentar hasta el 30 de septiembre de cada año;*
b. *Proporcionar asesoría en materia de control a las autoridades, niveles directivos, y de la entidad para fomentar las mejoras de los procesos en el ámbito administrativo, económico y financiero;*
c. *Efectuar el control posterior para verificar el cumplimiento de las leyes y las normas institucionales en las áreas administrativas, económicas y financieras, previniendo actos ilícitos y de corrupción que afecten a la DPE;*
d. *Analizar y evaluar el sistema de control interno, en el ámbito administrativo, económico y financiero, aplicando la normativa para el Sector Público y demás regulaciones vigentes;*
e. *Informar al Defensor, sobre los resultados obtenidos en el análisis de los exámenes especiales y las verificaciones preliminares; para la adopción de medidas pertinentes en la entidad;*
f. *Informar cada mes a la Dirección de Planificación, el cumplimiento de las actividades programadas y planificadas según el POA de la unidad;*
g. *Reportar los informes cuatrimestrales y anuales, a la Dirección de Coordinación de Auditorías Internas de la Contraloría General del Estado sobre las actividades cumplidas por la unidad de auditoría interna en relación con los planes operativos de trabajo;*
h. *Brindar ayuda oportuna en la solicitud de información de los auditores externos;*
i. *Actuar, con criterio independiente respecto a la operación o actividad auditada y no intervenir en la autorización o aprobación de los procesos financieros, administrativos, operativos y ambientales;*
j. *Ejecutar auditorias y/o exámenes especiales planificados o imprevistos, por disposición expresa del Contralor General del Estado o por solicitud de la máxima autoridad de la entidad;*
k. *Realizar el seguimiento de recomendaciones establecidas en informes de auditoría interna y externa aprobados por la Contraloría General del Estado;*
l. *Remitir los informes de auditoría y exámenes especiales elaborados a la Contraloría General del Estado para la revisión de calidad y aprobación de conformidad con los acuerdos y normativa vigente;*

m. *Predeterminar las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los indicios de responsabilidad penal; que la Contraloría General del Estado lo determine en informes presentados de la entidad;*
n. *Verificar el cumplimiento y la aplicación de las demás normas contempladas en la Constitución; los Tratados y Convenios Internacionales; las Leyes Orgánicas; las Leyes Ordinarias; las Normas Regionales y las Ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos; y,*
o. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente;*

Productos / Servicios:

Auditoría interna:

1. *Instruir y asesorar en materia de control a las autoridades, niveles directivos, y de la entidad de la DPE.*
2. *Plan anual de control de auditoría interna aprobado por la Contraloría General del Estado;*
3. *Informes de cumplimiento y avance del plan anual;*
4. *Informes de verificaciones preliminares;*
5. *Informes de auditorías y/o exámenes especiales, evaluaciones de control interno, para la aplicación recomendaciones;*
6. *Oficios de comunicación de predeterminación de responsabilidades;*
7. *Informes a la Contraloría General sobre determinación de responsabilidades administrativas, civiles culposas y de indicios de responsabilidad penal, conforme lo previsto en los artículos 39 inciso segundo, 45, 52, 53, 65, 66 y 67 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado;*
8. *Informes de Control vehicular según cronograma emitido por la Contraloría General del Estado; y,*
9. *Informes de la emisión de criterios de auditoría.*

3.2 DE APOYO:

3.2.1 COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Misión:

Coordinar, implementar y evaluar el sistema integrado de gestión del talento humano, financiero, administrativo y secretaría general de la Defensoría del Pueblo; y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para su desarrollo con todos los procesos institucionales.

RESPONSABLE: *Coordinador/a General Administrativa - Financiera*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Asesorar a la máxima autoridad en los asuntos de su competencia;*
b. *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por el Defensor del Pueblo;*
c. *Programar, dirigir y controlar las actividades de las unidades administrativas bajo su dependencia, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;*
d. *Recibir de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, por delegación del Secretario Nacional, el juramento de lealtad al Estado y suscribir, con los nombrados, la correspondiente acta de posesión;*
e. *Presentar al Comité de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional y posteriormente al Defensor del Pueblo, la Planificación de Talento Humano y Manuales de Gestión de Talento Humano para su estudio y aprobación;*
f. *Dirigir, coordinar y controlar el diseño e implementación de las políticas, normas e instrumentos técnicos, de carácter institucional, desarrollo institucional, gestión de talento humano, financieros, servicios administrativos y de custodia y salvaguardia de la documentación interna y externa;*
g. *Velar por el cumplimiento y la observancia de las leyes y reglamentos vigentes y por la ejecución de las políticas, directrices y demás disposiciones que se establezcan para el funcionamiento operativo de la Defensoría del Pueblo;*
h. *Instruir a las unidades y dependencias de la Coordinación a su cargo, el trámite y despacho de los asuntos que les sean encomendados;*
i. *Dirigir, coordinar y controlar la elaboración de planes, programas y proyectos relacionados con las actividades y productos de las unidades bajo su dependencia, así como establecer indicadores de gestión que permitan evaluar sus resultados;*
j. *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por el Defensor del Pueblo, mediante el acto administrativo correspondiente; y,*
k. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

3.2.1.1 DIRECCION NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Misión:

Administrar al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y

productividad de la institución, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano, para coadyuvar en el logro de la misión de la Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Administración de Talento Humano*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en la normativa inherente a su materia y demás normas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;*
b. *Asesorar a los niveles directivos y de la Defensoría del Pueblo en aspectos relacionados con Sistema de Desarrollo Institucional, Administración del Talento Humano, Bienestar Laboral y Remuneraciones (Nómina-Registro);*
c. *Elaborar y difundir el estatuto de gestión de procesos, manuales, procedimientos, reglamentos, instructivos y demás normas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales;*
d. *Elaborar y administrar las pruebas para el ingreso de los aspirantes a puestos, mediante concursos de méritos y oposición, bajo las modalidades de comparecencia, sin comparecencia, abiertos, cerrados y otros;*
e. *Elaboración de contratos de servicios ocasionales, contratos civiles de servicios profesionales o técnicos especializados; y, de código de trabajo;*
f. *Elaboración de convenios interinstitucionales con universidades, institutos de educación superior para prácticas pre profesionales y profesionales;*
g. *Coordinar la gestión administrativa de las UATHs., en las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Provinciales;*
h. *Proponer y elaborar los programas de capacitación, desarrollo personal, evaluación y bienestar laboral;*
i. *Proponer reformas a los instrumentos técnicos legales internos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;*
j. *Informar sistemática y permanentemente al Ministerio de Relaciones Laborales de los subsistemas de talento humano a su cargo;*
k. *Establecer prácticas adecuadas de gestión de personal, supervisión, sistemas de sugerencias, salubridad y seguridad, evaluación de desempeño, clima laboral, motivación, condiciones adecuadas de trabajo y otras;*
l. *Elaborar informes técnicos legales para movimientos de personal;*
m. *Participar en la formulación de reformas, instrumentos, normas y disposiciones legales y técnicas inherentes a la administración de talento humano;*
n. *Desarrollar anualmente el Plan Operativo de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.*
o. *Realizar el Plan Anual de Capacitación;*

p. *Realizar el Plan Anual de Vacaciones;*
q. *Entregar reporte de novedades para la actualización de nómina a la Dirección Financiera para el proceso de roles en el e-Sipren y e-Sigef;*
r. *Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la Defensor del Pueblo; y,*
s. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

ADMINISTRACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE TALENTO HUMANO

Gestión de Nómina - Registro

1. *Informe y registros actualizados de movimientos de personal;*
2. *Distributivo de Movimientos de Personal; y,*
3. *Registros de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio.*

Contratos

1. *Informes para contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría, código de trabajo de la Defensoría del Pueblo;*
2. *Contratos de personal;*
3. *Registro y control de nombramientos, contratos de servicios ocasionales y profesionales; y,*
4. *Inscripción de los contratos de trabajo en el MRL.*

Régimen Disciplinario

1. *Sanciones Disciplinarias; y,*
2. *Sumarios administrativos.*

Otros Actos Administrativos relacionados:

1. *Reglamento Interno de Administración Personal;*
2. *Informe de creación y supresión de puestos;*
3. *Plan y cronograma anual de vacaciones;*
4. *Registro y record de permisos y vacaciones;*
5. *Informe técnicos de movimientos de personal;*
6. *Acciones de Personal; y,*
7. *Proyectos de Resoluciones Institucionales en el ámbito de su competencia.*

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE INTEGRADO DEL TALENTO HUMANO Y REMUNERACIONES

Desarrollo Institucional

1. *Plan de mejora continua;*
2. *Manuales de procesos y procedimientos;*
3. *Catálogo de procesos de cada unidad operativa, identificados, evaluados, priorizados para implementación, mejora o rediseño y alineados a los objetivos operativos; con indicadores de medición para el monitoreo de su desempeño; y,*
4. *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;*

Planificación del Talento Humano

1. *Diagnóstico demográfico del talento humano;*
2. *Estadísticas de personal;*
3. *Planificación del talento humano; y,*
4. *Plan de desvinculación laboral.*

Reclutamiento y Selección

1. *Políticas de reclutamiento, selección e inducción de personal;*
2. *Informe de selección de personal; y,*
3. *Plan de inducción del personal seleccionado.*

Clasificación de Puestos

1. *Estudio, descripción, análisis de puestos institucional;*
2. *Estructura ocupacional institucional; y,*
3. *Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional.*

Evaluación del Desempeño

1. *Políticas de evaluación del desempeño;*
2. *Plan de evaluación del desempeño;*
3. *Plan de mejoramiento sobre resultados de evaluación del desempeño;*
4. *Informe de evaluación del desempeño; y,*
5. *Plan de incentivos y reconocimiento.*

Formación, Capacitación y Desarrollo

1. *Políticas de formación y capacitación;*
2. *Plan anual de formación y capacitación;*
3. *Políticas de Desarrollo de Carrera; y,*
4. *Plan de carrera de los de la Defensoría del Pueblo.*

Bienestar Laboral

1. *Plan de Seguridad Ocupacional y programa de bienestar social de los/as de la Defensoría del Pueblo;*
2. *Programa de Medicina Preventiva y del trabajo;*
3. *Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias;*
4. *Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional;*
5. *Planes de prevención y protección contra los Riesgos de Trabajo y accidentes mayores en la Institución;*
6. *Informes de ejecución de planes de prevención y protección contra los Riesgos y accidentes de Trabajo; y,*
7. *Programa de bienestar social.*

3.2.1.2 DIRECCION NACIONAL FINANCIERA

Misión:

Administrar eficaz y eficientemente los recursos financieros asignados a la Institución aplicando leyes, normas y disposiciones; y proveer información financiera veraz y oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales

RESPONSABLE: *Director/a Nacional Financiero/a*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales en materia de administración financiera;*
b. *Dirigir, planificar, coordinar, programar, ejecutar y controlar los procesos de la gestión financiera, de conformidad con las políticas emanadas por la autoridad y acorde con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;*
c. *Administrar y ejecutar los procedimientos y normas de seguridad para uso de los sistemas de Gestión Financiera e/SIGEF y de Remuneraciones e-SIPREN; y, e/SIGEF Institucional – Nómina de Egreso;*
d. *Administrar y ejecutar los procedimientos y normas de seguridad para uso de los sistemas de Historia laboral de IESS;*
e. *Administrar el presupuesto de la Defensoría del Pueblo, conforme a los programas y proyectos establecidos;*
f. *Asesorar y orientar a las autoridades para la toma de decisiones en materia de administración financiera;*
g. *Participar en la elaboración de la proforma presupuestaria de la Institución;*
h. *Ejecutar el pago de las obligaciones económicas de la Defensoría del Pueblo;*

i. *Monitorear y evaluar la gestión económica contable y financiera; y,*
j. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

Control previo:

1. *Informe de Control previo al compromiso*
2. *Informe de Control previo al devengado*
3. *Informe de Control previo al pago*
4. *Reporte de cumplimiento de Normas de Control Interno*

Presupuesto:

1. *Categorías Programáticas;*
2. *Pro - forma presupuestaria;*
3. *Programación Indicativa Anual;*
4. *Comprobantes de Modificación Presupuestaria de Ingresos y Egresos;*
5. *Comprobantes de Programación Financiera;*
6. *Reprogramación Financiera del Gasto;*
7. *Certificación de Disponibilidad Presupuestaria;*
8. *Comprobante Único de Registro del Compromiso Presupuestario;*
9. *Comprobante Único de Registro devengado Presupuestario;*
10. *Informe de situación presupuestaria de proyectos y gasto corriente;*
11. *Reportes de Ejecución Presupuestaria;*
12. *Informe de Evaluación Presupuestaria;*
13. *Informe de Ejecución Presupuestaria;*
14. *Liquidaciones Presupuestarias;*
15. *Pagos con documentos comprobatorios y justificativos; y,*
16. *Archivo de documentos generados en la Unidad;*

Contabilidad:

1. *Comprobante Único de Registro de Ingresos;*
2. *Comprobante Único de Registro de Gasto;*
3. *Comprobante Único de Registro de Ajustes y Reclasificaciones;*
4. *Fondo Global de Anticipos de Viáticos;*
5. *Fondos de Caja Chica;*
6. *Actas de Arqueos de Caja Chica;*
7. *Comprobante único de registro contable de reposición del fondo de caja chica;*
8. *Liquidación de fondos a rendir cuentas;*

9. *Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias y movilizaciones;*
10. *Anticipos a proyectos, contratos, convenios y liquidación de los mismos;*
11. *Declaración de Impuestos;*
12. *Registro de anticipo de Remuneraciones;*
13. *Conciliación Bancaria;*
14. *Informe de Análisis de Cuentas Contables;*
15. *Informe de situación contable;*
16. *Reporte de Saldos Contables; y,*
17. *Archivo de documentos generados en la Unidad;,*

Tesorería:

1. *Comprobante de Ingresos de Recursos Financieros;*
2. *Programación de Caja;*
3. *Comprobantes de Pago a Proveedores;*
4. *Informes de Saldos de Cuentas Bancarias;*
5. *Cuentas Corrientes Únicas de Transferencia Exclusiva;*
6. *Comprobante Electrónico de Pago del SRI;*
7. *Registro del control de vigencia de garantías;*
8. *Informe de garantías para solicitar el registro de baja a Contabilidad;*
9. *Talón Resumen de Anexos Transaccionales; de Cuentas de beneficiarios y proveedores registradas en el eSIGEF;*
10. *Comprobantes de Retención de Impuestos;*
11. *Reporte de Cálculo de Retención de impuesto a la renta en relación de Dependencia;*
12. *Reporte de Anexos de Retenciones en la Fuente por Ingresos en Relación de Dependencia;*
13. *Formularios 107 de Retenciones en la Fuente por ingresos en Relación de Dependencia;*
14. *Talón Resumen del Anexo de Retenciones en la Fuente por Ingresos del Trabajo en Relación de Dependencia;*
15. *Registro Único de Contribuyentes actualizado;*
16. *Registro de pagos de servicios básicos a nivel nacional;*
17. *Certificado de baja de documentos autorizados por el SRI;*
18. *Archivo de documentos generados en la Unidad;*
19. *Pagos con documentos comprobatorios y justificativos; y,*
20. *Archivo tributario físico y digital.*

Nómina - Egreso:

1. *Reformas al Distributivo;*
2. *Nóminas de Remuneraciones;*
3. *Décima Tercera Remuneración;*

4. *Décima Cuarta Remuneración;*
5. *Horas suplementarias y/o extraordinarias;*
6. *Fondos de Reserva;*
7. *Liquidación de haberes para cesantes;*
8. *Liquidación de Jubilaciones, retiro voluntario y Obligatorio*
9. *Distributivo de Remuneraciones para la elaboración de la Proforma Presupuestaria;*
10. *Reporte de anticipos de remuneraciones; y,*
11. *Pagos con documentos comprobatorios y justificativos.*
12. *Registro de descuentos de Ley*
13. *Asignación de Remuneraciones en las cuentas bancarias*
14. *Registros de entradas y salidas al IESS*
15. *Registros de descuentos a terceros*

3.2.1.3 DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA

Misión:

Administrar eficaz y eficientemente los recursos administrativos de la Institución, en cuanto a gestión logística, así como en la entrega oportuna de equipos, materiales, suministros y otros servicios para generar la gestión Institucional demandados por los procesos de gestión institucional de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la normativa que rige sobre la materia.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional Administrativa*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Evaluar necesidades, planificar y ejecutar un sistema de mantenimiento de las instalaciones físicas y bienes muebles de la Defensoría del Pueblo y proponer la contratación de obras y servicios;*
b. *Planificar y controlar el uso óptimo del espacio físico de las dependencias de la Defensoría del Pueblo y coordinar la ejecución de las adecuaciones que se requieran;*
c. *Determinar los requerimientos institucionales de contratación de seguros, participar en su formalización de conformidad con las normas legales y reglamentarias correspondientes y tramitar ante las compañías de seguros los reclamos u otros referidos a siniestros que afectan a activos o personal de la Defensoría del Pueblo;*
d. *Administrar el proceso de viáticos en lo referente al pago, subsistencias, Alimentación, y transporte, de las y los de la Defensoría del Pueblo y coordinar la ejecución con las unidades requirentes;*

e. *Gestionar la reserva y compra de pasajes aéreos a nivel nacional e internacional en coordinación con las áreas requirentes;*
f. *Viabilizar los procesos de adquisición de bienes, obras, servicios y consultoría, de acuerdo a las necesidades de la Defensoría del Pueblo y de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes para el efecto;*
g. *Controlar y efectuar el seguimiento de los contratos de adquisiciones de bienes, ejecución de obras, prestación de servicios y consultoría celebrados por la Defensoría del Pueblo, cuando la Dirección Administrativa, actúa como administrador del contrato;*
h. *Organizar y controlar la distribución, utilización, mantenimiento, control y custodia de los vehículos de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con las normas legales vigentes y reglamentación interna que establezca la Institución;*
i. *Programar, dirigir y evaluar la ejecución de actividades relacionadas con los servicios institucionales, que permita el funcionamiento eficaz en todos los niveles de gestión de la Defensoría del Pueblo de acuerdo con las políticas, disposiciones legales y normas pertinentes;*
j. *Brindar adecuada y oportunamente los servicios de mantenimiento, transporte, comunicaciones, suministros de oficina, de aseo y bienes;*
k. *Planificar, organizar, supervisar y coordinar las gestiones de seguridad física y protección en el interior de los edificios de la Defensoría del Pueblo, de sus instalaciones y de los bienes;*
l. *Mantener actualizado el plan de seguridad, de evacuación y de actividades de seguridad;*

m. *Presentar informes en caso de fallas y vulnerabilidades encontradas, especialmente para acciones subversivas, terroristas, delincuenciales, accidentes naturales y recomendar medidas correctivas a la autoridad superior directa;*
n. *Diseñar y aplicar sistemas de ingreso, custodia, transferencias, bajas, identificación y distribución oportuna de los bienes muebles, suministros, materiales y servicios de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con las normas y procedimientos existentes sobre la materia;*
o. *Administrar el proceso para dar de baja o donar bienes muebles de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la normatividad establecida para el efecto;*
p. *Coordinar los procesos de diseño e implementación del Plan Operativo de la Dirección, en el marco de misión, visión y los objetivos de la Defensoría del Pueblo;*
q. *Elaborar, proponer, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos de su gestión, así como efectuar las reformas que permitan retroalimentar y mejorar los procesos críticos; y,*

r. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

SERVICIOS GENERALES

- ***Servicios Institucionales:***

1. *Informes de autorización, trámites y control previo al pago de servicios básicos y generales de la Defensoría del Pueblo;*
2. *Plan de necesidades de servicios administrativos:*
   . Limpieza
   . Mantenimiento de Instalaciones
   . Seguridad
   . Guardianía
3. *Informes de la administración de servicios contratados;*
4. *Planes de contingencia en casos de siniestros;*
5. *Plan de movilización y recorrido de personal;*
6. *Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;*
7. *Informe de trabajo de auxiliares de servicio, conserjes administrativos;*
8. *Plan anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;*
9. *Informe de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles; y,*
10. *Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.*

- ***Viáticos:***

1. *Plan y cronogramas de viáticos en el país y exterior;*
2. *Reservación de pasajes;*
3. *Hoja de ruta y emisión de itinerarios;*
4. *Informe de viáticos; y,*
5. *Reporte de control previo de trámite de pago de viáticos*

COMPRAS PÚBLICAS

1. *Plan de Anual de compras públicas publicado;*
2. *Reformas al Plan Anual de Compras públicas;*
3. *Compras por catalogo electrónico;*
4. *Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;*
5. *Proyectos de resoluciones para la aprobación de la Dirección de Asesoría Jurídica;*

6. *Términos de referencia revisados, Informes de idoneidad y estudios de mercado;*
7. *Registros de documentación precontractual, contratos y actas entregas recepción en el portal de compras públicas;*
8. *Procesos de arrendamiento;*
9. *Publicación mensual de adquisiciones por ínfimas cuantía; y,*
10. *Informes sobre el banco de proveedores calificados por el INCOP, para la contratación de servicios o adquisición de bienes, suministros, materiales y equipos;*

ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y BODEGA

1. *Informe de Ingreso y egreso de suministros y materiales;*
2. *Informe de control de suministros y materiales;*
3. *Informe de administración de bodegas;*
4. *Informe de provisión de suministros y materiales conforme a las necesidades de las unidades;*
5. *Informe de recepción de suministros y materiales adquiridos;*
6. *Actas de recepción a conformidad;*
7. *Administración del inventario de suministros y materiales;*
8. *Reporte de Inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles;*
9. *Reporte de Inventario de bienes sujetos a control administrativo;*
10. *Plan de mantenimiento de bienes muebles, inmuebles y equipos de la Defensoría del Pueblo;*
11. *Ingresos y egresos de bodega de suministros y materiales;*
12. *Ingresos y egresos de bodega de bienes de larga duración;*
13. *Ingresos y egresos de bodega de bienes sujetos a control administrativo;*
14. *Reporte de inventario de equipos, bienes muebles e inmuebles;*
15. *Actas de entrega recepción de equipos, bienes muebles e inmuebles;*
16. *Actas de baja, donación de bienes;*
17. *Actas de comodatos de bienes a nivel institucional e interinstitucional;*
18. *Informes de constatación física de bienes de largo duración;*
19. *Informes de constatación física equipos, bienes muebles e inmuebles; y,*
20. *Informes de inventarios realizados a las oficinas y dependencias de la institución a nivel nacional;*

- ***Seguros:***

1. *Proceso de contratación de seguros;*
2. *Informes de administración de pólizas de seguros;*
3. *Inclusiones a las pólizas de seguros;*
4. *Registros de Vigencia de pólizas; y,*
5. *Notificación de siniestros.*

LOGÍSTICA Y TRANSPORTE:

1. *Plan de mantenimiento de vehículos, preventivo y correctivo;*
2. *Informe consolidado de revisión de vehículos;*
3. *Informe de ejecución del plan de mantenimiento de vehículos;*
4. *Informe de vehículos matriculados;*
5. *Reportes de abastecimiento de combustible;*
6. *Informe de trabajo de movilización de Conductores;*
7. *Plan de utilización del parque automotor de la Defensoría del Pueblo; y,*
8. *Registro de salvoconductos y ordenes de movilización emitidos.*

3.2.1.4 DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Misión:

Dirigir, implementar y mejorar las tecnologías de la información y comunicación institucional, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información; además del desarrollo de software para sistematizar procesos; y, el mantenimiento, actualización, administración e interoperabilidad de los servicios, bajo principios de excelencia.

RESPONSABLE: *Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Diseñar, implementar y mejorar el plan de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), alineado al plan estratégico institucional y normativa vigente;*
b. *Diseñar, implementar y mejorar políticas, normas, estándares y procedimientos tecnológicos; además de implementar metodologías, arquitecturas tecnológicas e infraestructura adecuadas a las necesidades de la institución basadas en las mejores prácticas tecnológicas, estándares internacionales y disposiciones gubernamentales;*
c. *Asesorar, gestionar, facilitar las tecnologías de información y comunicaciones, con metodologías estandarizadas y conocimiento técnico, acordes a la infraestructura de información, comunicación y proyectos de interoperabilidad institucional;*
d. *Dirigir y gestionar el soporte técnico, el cual debe tener cobertura a nivel nacional y con niveles de calidad óptimos;*
e. *Administrar y mantener la capacidad de procesamiento y almacenamiento, para garantizar la disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas y servicios de tecnología de información y comunicación institucionales:*

f. *Diseñar, implementar y mejorar el sistema de seguridad de la información institucional, basado en las normas técnicas ecuatorianas emitidas por el INEN, demás normativa vigente y/o estándares internacionales; y,*
g. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

PLANIFICACIÓN TICS

1. *Plan de desarrollo de las TIC institucionales;*
2. *Normas, políticas, manuales, metodologías, herramientas de las TIC institucionales; y,*
3. *Plan de continuidad de operaciones y recuperación de desastres.*

ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, REDES, COMUNICACIONES Y SOPORTE TÉCNICO

1. *Informes de servicios de tecnología de la información y comunicación operativos;*
2. *Planes y Registros de: instalación, configuración, administración, mantenimiento y monitoreo de los equipos, aplicaciones y servicios;*
3. *Respaldos de información.*
4. *Reportes e informes de la mesa de servicios de incidentes y problemas atendidos;*
5. *Inventario y documentación de equipos, aplicaciones y servicios operativos a nivel nacional;*
6. *Base de datos de conocimiento de solución de incidentes y problemas atendidos en la mesa de servicios.*
7. *Inventario de los procesos y modelos de datos internos, que son parte de trámites ciudadanos y de procesos inter-institucionales; y,*
8. *Modelos de integración de sistemas.*

INGENIERÍA DE SOFTWARE

1. *Planes e informes de desarrollo, pruebas, control de calidad, mantenimiento y ciclo de vida de sistemas y aplicativos; y,*
2. *Manuales e instructivos de entrenamiento, instalación, configuración, usuario, administración y paso a producción de las aplicaciones y sistemas.*

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. *Informes de análisis de riesgos y vulnerabilidades de Seguridad de la Información; y,*
2. *Sistema de Seguridad de la Información, basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas y establecidas en estándares internacionales.*

3.2.1.5 DIRECCIÓN NACIONAL DE SECRETARÍA GENERAL

Misión:

Administrar, organizar, planificar, gestionar, controlar los procesos de la Secretaria General, así como salvaguardar el acervo documental; tramitar actividades de certificación de actos administrativos que se generen en los procesos de la Defensoría del Pueblo, de conformidad a las disposiciones reglamentarias, misión y objetivos institucionales.

RESPONSABLE: *Director Nacional de Secretaría General*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Administrar el Sistema Integrado de la Secretaria General de la Defensoría del Pueblo, de conformidad a las disposiciones reglamentarias;*
b. *Planificar y organizar las actividades de aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la administración de la Secretaria General, a nivel institucional;*
c. *Promover reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de la Secretaria General de la institución;*
d. *Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia de la documentación que ingresa y egresa de la Defensoría del Pueblo, así como llevar a conocimiento de las autoridades Institucionales, en forma prioritaria y oportuna los asuntos urgentes y reservados;*
e. *Registrar, controlar y certificar los actos administrativos y normativos expedidos por la institución; custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa; y, prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos y externos;*
f. *Planificar y coordinar la ejecución de programas de capacitación para el personal de la Defensoría del Pueblo, que tenga bajo su responsabilidad el manejo de material documental archivístico y bibliográfico;*
g. *Emitir copias certificadas de los documentos que reposan en los archivos de la Defensoría del Pueblo, con excepción de aquellos que hayan sido declarados reservados;*
h. *Salvaguardar el acervo documental en custodia, garantizando la protección y conservación de los archivos cuyas páginas constituyen el testimonio histórico de la Defensoría del Pueblo;*

i. *Ejecutar las políticas archivísticas, de conformidad con las normas legales y con las necesidades de las unidades que transfieran sus archivos al Archivo Central, con el fin de salvaguardar el patrimonio documental de los mismos.*
j. *Velar por la seguridad y conservación de la información documental del Archivo Central;*
k. *Definir e implementar los mecanismos y procedimientos de manejo del archivo de tal manera que se logre un eficiente trámite del mismo.*
l. *Coordinar con las unidades de la Defensoría del Pueblo la Tabla de Retención Documental.*
m. *Recibir, registrar y tramitar todas las solicitudes de información, documentación y certificaciones que se encuentren en el archivo.*
n. *Investigar, escribir e implementar políticas, normas, procedimientos y mejores prácticas de documentación;*
o. *Prestar asistencia y asesoramiento técnico en materia de su especialización;*
p. *Coordinar y supervisar las actividades de las unidades administrativas a su cargo;*
q. *Revisar y legalizar la documentación e información de los productos y servicios de la Secretaria General;*
r. *Administrar, organizar, y recuperar la información generada de acuerdo a normas archivísticas y documentales,*
s. *Asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.*
t. *Identificar y describir las series, desarrollo de cuadros de valoración con el fin de eliminar o transferir los documentos al Archivo Histórico.*
u. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación y/o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

Gestión Documental

1. *Políticas y directrices de gestión documental;*
2. *Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa;*
3. *Informes de administración del Sistema de Documentación y Archivo;*
4. *Certificación de actos administrativos y normativos de la institución;*
5. *Informes de recepción y salvaguarda de la documentación interna y externa;*
6. *Reporte de estadísticas de trámites frecuentes;*
7. *Informe de seguimiento y estado de documentos;*
8. *Guía de recepción y despacho de documentación;*
9. *Informe de llamadas telefónicas;*

10. *Informe de recepción de documentos internos y externos;*
11. *Informe de ingreso al sistema de los documentos recibidos en la institución; y,*
12. *Informe de control de la tramitación y seguimiento de los documentos ingresados.*

Archivo Institucional

1. *Registro de inventario;*
2. *Catalogación, clasificación, organización e indexación; y,*
   Digitalización.

Ventanilla Única

1. *Entrega de información a los usuarios;*
2. *Monitoreo de tramites;*
3. *Base de datos de trámites administrativos;*
4. *Plan de mejoramiento continuo de servicio al cliente;*
5. *Manual de Servicio al Cliente;*
6. *Estadísticas de satisfacción al cliente;*
7. *Informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes;*
8. *Informes de ejecución del Plan mejoramiento;*
9. *Reporte de encuestas de satisfacción de atención al cliente;*
10. *Banco de preguntas frecuentes; y,*
11. *Cuadro comparativo de estadísticas mensuales.*

TÍTULO IV: PROCESOS DESCONCENTRADOS

4. PROCESOS DESCONCENTRADOS

4.1 COORDINACIONES GENERALES DEFENSORIALES ZONALES Y DISTRITOS METROPOLITANOS

Las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales de la Defensoría del Pueblo, se encargarán de administrar sus respectivas provincias:

ZONAS	PROVINCIAS	RESPONSABLE
ZONA 1	Esmeraldas Carchi Imbabura Sucumbíos	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 2 Excepto el Distrito Metropolitano de Quito	Pichincha Napo Orellana	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 3	Cotopaxi Tungurahua Chimborazo Pastaza	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 4	Manabí Sto. Domingo de los Tsáchilas	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 5 Excepto los Cantones de Guayaquil, Samborondón y Durán	Santa Elena Bolívar Los Ríos Galápagos Guayas	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 6	Cañar Azuay Morona Santiago	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 7	El Oro Loja Zamora	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 8	Guayaquil Samborondón Durán	Coordinador/a General Defensorial Zonal
ZONA 9	Distrito Metropolitano de Quito	Coordinador/a General Defensorial Zonal

Misión:

Promover la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza, a través de procesos de incidencia en política pública, tutela de derechos, educación e investigación bajo un enfoque territorial y de coordinación y cooperación con las Delegaciones Provinciales de la Defensoría del Pueblo.

RESPONSABLE: *Coordinador/a General Defensorial Zonal*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Ejecutar planes, programas, proyectos, de investigación, educación, incidencia en políticas públicas, tutela de derechos y de participación en*

espacios sociales y políticos para hacer efectivo el goce y pleno ejercicio de Derechos Humanos y de la Naturaleza;

b. *Garantizar la ejecución de las políticas y normas determinadas por la Institución, en torno a la promoción y protección de los Derechos Humanos y de la Naturaleza;*
c. *Planificar procesos de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en el Región;*
d. *Ejecutar los procesos de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza;*
e. *Proponer, generar y ejecutar los acuerdos resultados de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza;*
f. *Ejecutar la planificación anual y estratégica;*
g. *Diseñar estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de derechos humanos y de la naturaleza zonal en coordinación con la Dirección General de Política Pública.*
h. *Planificar el diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales de la zona en coordinación con la Dirección General de Política Pública;*
i. *Participar en la definición, gestión y control de políticas públicas generales o sectoriales, en el ámbito zonal;*
j. *Articular con instituciones públicas y privadas acciones de promoción y protección en derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
k. *Articular los objetivos y actividades de las Coordinaciones Zonales con el nivel jerárquico superior para ejercer incidencia sobre la normativa y las políticas públicas en la zona;*
l. *Levantar información sobre los actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
m. *Ejecutar la planificación de acciones relacionadas con la investigación y educación acorde con la demanda de la sociedad en las zonas;*
n. *Difundir y facilitar contenidos en derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
o. *Sensibilizar, capacitar y educar a la ciudadanía en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza;*
p. *Sensibilizar, capacitar y educar a los servidores públicos en temas relacionados a derechos humanos y de la naturaleza en la región;*
q. *Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las actividades las direcciones generales de política pública, tutela de derechos, educación, y consumidores;*
r. *Garantizar la ejecución técnica y presupuestaria de su zona;*
s. *Coordinar y articular acciones con las Delegaciones Provinciales para impulsar procesos de exigibilidad de derechos; y,*

t. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

4.1.1 PROCESOS ZONALES AGREGADORES DE VALOR

UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

a. Misión:

Fortalecer la defensa de derechos humanos y de la naturaleza mediante la coordinación, supervisión y evaluación de los planes, programas, proyectos y estrategias de políticas públicas, tutela, educación en investigación, en el ámbito zonal.

b. Productos/ Servicios:

1. *Proyectos, de investigación, educación, incidencia en políticas públicas, tutela de derechos y de participación en espacios sociales y políticos;*
2. *Plan de ejecución y control de las políticas y normas determinadas por la Institución:*
3. *Programas de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
4. *Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza;*
5. *Estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de derechos humanos y de la naturaleza zonal ;*
6. *Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales de la zona;*
7. *Políticas públicas generales o sectoriales, en el ámbito zonal;*
8. *Agenda para articular con instituciones públicas y privadas acciones de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
9. *Inventario de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
10. *Plan de acciones relacionadas con la investigación y educación acorde con la demanda de la sociedad en las regionales;*
11. *Plan de difusión de los contenidos en derechos humanos y de la naturaleza en la zona;*
12. *Informes de Monitoreo del cumplimiento de los objetivos y actividades de la Coordinación General Defensorial Zonal;*
13. *Plan de articulación de acciones con las Delegaciones Provinciales para impulsar procesos de exigibilidad de derechos; y,*
14. *Informes de ejecución técnica y presupuestaria de su zona.*

UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

a) Misión:

Fortalecer la defensa de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras mediante la cordinación, supervisión y evaluación de los servicios públicos domiciliarios y de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en el ámbito zonal.

b) Productos/Servicios:

1. *Proyectos de protección y promoción de los derechos de de y consumidores de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado, electricidad, telefonía, gas y otros servicios análogos;*
2. *Proyectos de protección y promoción de los derechos de de y consumidores de bienes y servicios de consumo masivo;*
3. *Plan de ejecución y control de las políticas y normas determinadas por la Institución;*
4. *Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones públicas y privadas para la protección de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;*
5. *Estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de defensa de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;*
6. *Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales de la zona;*
7. *Políticas públicas generales o sectoriales, en el ámbito zonal;*
8. *Inventario de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;*
9. *Plan de difusión de los contenidos de defensa de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;*
10. *Informes de Monitoreo del cumplimiento de los objetivos y actividades de la Coordinación General Defensorial Zonal;*
11. *Plan de articulación de acciones con las Delegaciones Provinciales para impulsar procesos de exigibilidad de derechos; y,*
12. *Informes de ejecución técnica y presupuestaria de su zona.*

4.1.2 PROCESOS ZONALES HABILITANTES DE ASESORIA

UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA

a. Misión:

Velar porque todos los actos jurídicos de la coordinación zonal, sus autoridades y, se enmarquen en la ley, bajo los lineamientos y directrices de la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

b. Productos/Servicios:

1. *Informes de asesoramiento legal;*
2. *Estrategias para la correcta defensa de los intereses de la Coordinación General Defensorial Zonal:*
3. *Sustentación de impugnaciones;*
4. *Escritos judiciales en los que se encuentre involucrada las Coordinaciones General Defensorial Zonal;*
5. *Proyectos de Contratos y Convenios;*
6. *Informes de asistencia legal en contratación pública; y,*
7. *Pronunciamientos sobre actos y contratos de la Institución en los casos requeridos.*

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

a. Misión:
Coordinar las políticas de información y comunicación de la gestión y logros institucionales en la zona, a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, de manera permanente y estratégica, generando procesos de identidad institucional.

b. Productos/Servicios:
1. *Informes de Contenidos y monitoreo de la zona*
2. *Informes de Relaciones públicas*
3. *Informes de Diseño e imagen corporativa*

UNIDAD DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL

a. Misión:
Ejecutar los procesos de planificación sectorial e institucional de la Coordinación General Defensorial Zonal de acuerdo al ámbito de su competencia, bajo los lineamientos y directrices de la coordinación general de planificación.

b. Productos/Servicios:

1. *Informes técnicos de validación de proyectos de la Coordinación General Defensorial Zonal.*
2. *Plan Operativo Anual y plurianual de la Coordinación General Defensorial Zonal.*
3. *Informes de seguimiento y evaluación de proyectos de la zona.*

4. *Informes técnicos de coordinación con los actores públicos y privados.*
5. *Informes de la aplicación de la estrategia de difusión de la política de descentralización de la DPE en las provincias que pertenecen a la Coordinación General Defensorial Zonal.*

4.1.3 PROCESOS ZONALES HABILITANTES DE APOYO

UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA

a. MISIÓN:

Integrar las necesidades de la Coordinación General Defensorial Zonal, suministrando los recursos financieros, administrativos, talento humano, tecnológicos y documentación, necesarios para el desarrollo de las actividades internas y externas de la coordinación, bajo los lineamientos y directrices de la Coordinación General Administrativa Financiera y sus direcciones nacionales.

b. Productos/Servicios:

Esta unidad coordinará la toma de decisiones de acuerdo a las competencias de la Coordinación General Administrativa Financiera y sus direcciones y, gestionará los productos inherentes a la Coordinación General Defensorial Zonal.

4.2 DELEGACIONES PROVINCIALES.

Misión:

Coordinar, ejecutar e implementar la política institucional y lineamientos en materia de protección de derechos en su jurisdicción y evaluar su gestión.

RESPONSABLE: *Delegado/a Provincial*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Ejecutar la política institucional en materia de protección de derechos en su jurisdicción;*
b. *Organizar la implementación de los lineamientos para la protección de derechos en su respectiva jurisdicción;*
c. *Ejecutar e implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos en su respectiva jurisdicción;*
d. *Decidir sobre la estrategia para la protección de derechos en casos concretos dentro de su respectiva jurisdicción;*
e. *Resolver sobre la vulneración de derechos en casos de su competencia;*

f. *Interponer acciones de garantías jurisdiccionales para la protección de derechos en su respectiva jurisdicción;*
g. *Coordinar con otras Instituciones de su jurisdicción para la atención de situaciones específicas;*
h. *Vigilar el debido proceso, en su respectiva jurisdicción, en casos que corresponda;*
i. *Remitir informes de seguimiento de sentencias de garantías constitucionales solicitada por las autoridades judiciales de su respectiva jurisdicción;*
j. *Proponer medidas de cumplimiento obligatorio en casos presentados en su jurisdicción ante la Dirección Nacional;*
k. *Elevar en consulta ante los órganos competentes de la Defensoría del Pueblo, las situaciones y casos de especial complejidad; y,*
l. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

a. Misión:

Fortalecer la defensa de derechos humanos y de la naturaleza mediante la coordinación, supervisión y evaluación de los planes, programas, proyectos y estrategias de políticas pública, tutela, educación en investigación, en el ámbito provincial.

b. Productos/ Servicios:

1. *Informes de gestión en ámbito de su competencia;*
2. *Trámites defensoriales en ámbito de su competencia;*
3. *Estrategia de los casos;*
4. *Resoluciones defensoriales en el ámbito de su competencia;*
5. *Garantías jurisdiccionales en el ámbito de su competencia;*
6. *Actas de Reuniones;*
7. *Informes de procesos de vigilancia de debido proceso;*
8. *Informes de seguimiento;*
9. *Propuestas de medidas de cumplimiento obligatorio; e,*
10. *Informes de remisión de casos.*

UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

a. Misión:

Fortalecer la defensa de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras mediante la cordinación, supervisión y evaluación de

los servicios públicos domiciliarios y de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en el ámbito provincial.

b. Productos/ Servicios:

1. *Informes de gestión en ámbito de su competencia;*
2. *Trámites defensoriales en ámbito de su competencia;*
3. *Estrategia de los casos;*
4. *Resoluciones defensoriales en el ámbito de su competencia;*
5. *Garantías jurisdiccionales en el ámbito de su competencia;*
6. *Actas de Reuniones;*
7. *Informes de procesos de vigilancia de debido proceso;*
8. *Informes de seguimiento;*
9. *Propuestas de medidas de cumplimiento obligatorio; e,*
10. *Informes de remisión de casos.*

4.3 DELEGACIONES EN EL EXTERIOR

Misión:

Coordinar, ejecutar e implementar la política institucional y lineamientos en materia de protección de derechos en su jurisdicción y evaluar su gestión

RESPONSABLE: *Delegado/a en el Exterior*

Atribuciones y Responsabilidades:

a. *Coordinar procesos de protección de derechos con el Ministerio de Relaciones Exteriores y otras Instituciones ecuatorianas de las zonas;*
b. *Ejecutar la política institucional en materia de protección de derechos en su jurisdicción;*
c. *Informar de manera permanente a la Dirección de Protección sobre los casos que lleguen a su conocimiento;*
d. *Tomar contacto con las Institucionales Nacionales de Derechos Humanos para la atención de casos;*
e. *Tomar contacto con Organizaciones de Sociedad Civil y Organismos de derechos humanos para la atención de casos de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior; y,*
f. *Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades, y las establecidas en la legislación o normativa vigente.*

Productos / Servicios:

1. *Agenda de coordinación de procesos de protección de derechos;*
2. *Plan de ejecución de la política institucional en materia de protección de derechos;*
3. *Atención de casos;*
4. *Actas de reuniones; y,*
5. *Informes de gestión en el exterior;*

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- *La estructura básica, productos y servicios que se gestionen en las Unidades Administrativas de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se sustentarán conforme la misión y al portafolio de productos establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de cada una de las unidades administrativas, tanto de los procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo, como en los procesos Agregadores de Valor.*

SEGUNDA.- *La estructura Básica, el portafolio de Productos y servicios determinados en el presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos podrá ser reformado (incorporar, suprimir, fusionar o transferir) conforme se ejecute el proceso de implementación de la nueva Estructura Orgánica, mediante acto resolutivo interno por parte del Defensor del Pueblo.*

TERCERA.- *Los funcionarios y servidores de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, tienen la obligación de sujetarse a la jerarquía establecida en la estructura orgánica por procesos, así como al cumplimiento de las normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.*

CUARTA.- *En el caso de ausencia o impedimento temporal del Defensor del Pueblo del Ecuador, lo reemplazará los Adjuntos de los Procesos Agregadores de Valor, designado mediante el acto administrativo correspondiente.*

QUINTA.- *Las Unidades Administrativas de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. Deberán elaborar el Plan Anual de Inversiones, Plan Operativo, informes trimestrales de avance de ejecución de proyectos, de gestión institucional periódica y anual, conforme a los requerimientos institucionales, los mismos que serán remitidos para conocimiento y análisis de las instancias administrativas y técnicas correspondientes.*

SEXTA.- *La Coordinación General Administrativa Financiera y la Coordinación General de Planificación, coordinarán con las Unidades Administrativas de la*

Defensoría del Pueblo de Ecuador la elaboración de la proforma presupuestaria y el plan operativo anual Institucional.

SEPTIMA.- *La Defensoría del Pueblo estará representada en el exterior en los siguientes países: España – Madrid, Italia – Roma, Estados Unidos – New York, Los Ángeles y Houston, además la DPE, podrá abrir en otros países o ciudades del mundo de acuerdo a la necesidad de defensa de derechos que requieran los ciudadanos/as ecuatorianos en otros los países del mundo.*

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- *Encargase de la aplicación del presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, al Defensor del Pueblo de Ecuador o su delegado/a.*

SEGUNDA.- *Los procesos Desconcentrados se implementarán gradualmente mediante el establecimiento de planes, políticas, normas, instrumentos técnicos y la capacitación pertinente que permita fortalecer los procesos de gestión institucional de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.*

TERCERA.- *Derogase todas las disposiciones legales que contravengan al presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.*

CUARTA.- *Para los efectos de aplicación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. Utilícese y téngase como tal el concepto de las siguientes acepciones.*

SIGLAS UTILIZADAS:

SIGLAS	DESCRIPCION
DPE	*Defensoría del Pueblo de Ecuador*
e-SIGEF	*Sistema Integrado de Gestión Financiera*
e-SIPREN	*Sistema Presupuestario de Remuneraciones y Nómina*
GPR	*Gestión por Resultados*
IESS	*Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*
INCOP	*Instituto Nacional de Compras Públicas*
IVA	*Impuesto al Valor Agregado*
MF	*Ministerio de Finanzas*
MRL	*Ministerio de Relaciones Laborales*
ONGs	*Organismos no Gubernamentales*
PAI	*Plan Anual de Inversiones*
PAPP	*Plan Anual de la Política Pública*
PIA	*Programación Indicativa Anual*
PND	*Plan Nacional de Desarrollo*
POA	*Plan Operativo Anual*
PPPP	*Plan Plurianual de la Política Publica*
SENPLANDES	*Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*
SITH	*Sistema Integrado de Talento Humano*
SRI	*Servicio de Rentas Internas*
TDRs	*Términos de Referencia*
TICs	*Tecnologías de Información y Comunicación*
UATH	*Unidad de Administración del Talento Humano*
CIC:	*Instituciones Nacionales de los Derechos Humanos*
CPL	*Centro de Privación de Libertad*
CUP	*Código Único de Proyectos*
DD.HH.	*Derechos Humanos*
INDH:	*Instituciones Nacionales de Derechos Humanos*
MNTP	*Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura*
NN.UU.	*Naciones Unidas*
OEA.	*Organización de Estados Americanos*
SETECI	*Secretaría Técnica de Cooperación Internacional*

QUINTA.- *La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.*

Dado en la ciudad San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano a los 29 días de octubre del año 2012.

Comuníquese y publíquese.

f.) Dr. Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del Pueblo

Elaborado: Dirección Nacional de Recursos Humanos

f.) Sr. Luis Alfonso Bastidas Escobar
Director Nacional de Recursos Humanos

Certifico,

f.)Dr. Juan Héctor Villarreal Argoti
Secretario General Subrogante