

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE CIENCIAS GEOGRAFICAS**

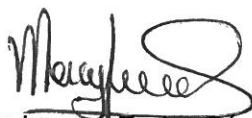
**DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Mercy Ivonne Freire Sánchez, C.I.1802324150, autora del trabajo de graduación intitulado "Propuesta de proyecto de un modelo de implementación de los servicios desconcentrados de las Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador de acuerdo a la planificación territorial ecuatoriana", previo a la obtención del grado académico de MAGISTER EN DESARROLLO REGIONAL Y PLANIFICACION TERRITORIAL, en la Facultad de Ciencias Humanas.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Quito, 25 de noviembre de 2013



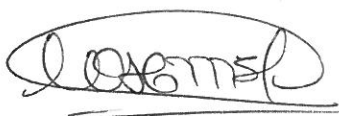
Mercy Ivonne Freire Sánchez  
C.I 1802324150

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora de la Tesis intitulada "Propuesta de proyecto de un modelo de implementación de los servicios desconcentrados de las Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador de acuerdo a la planificación territorial ecuatoriana", elaborada por la Ing. Mercy Freire Sánchez con C.I. No. 1802324150, estudiante de la Maestría en Desarrollo Regional y Planificación Territorial, certifico que el presente trabajo reúne todos los requisitos reglamentarios y de estilo, de acuerdo a las normas establecidas por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y por la Facultad de Ciencias Humanas.

Quito, 25 de noviembre de 2013

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. H. Mayorga', enclosed within a hand-drawn oval shape.

MSc. Olga H. Mayorga

Directora de Tesis



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE GEOGRAFÍA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN  
DESARROLLO REGIONAL Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL**

**“PROPUESTA DE PROYECTO DE UN MODELO DE  
IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DESCONCENTRADOS DE  
LAS COORDINACIONES ZONALES DE LA DEFENSORÍA DEL  
PUEBLO DE ECUADOR DE ACUERDO A LA PLANIFICACIÓN  
TERRITORIAL ECUATORIANA”**

**ELABORADO POR:**

**ING. MERCY FREIRE SÁNCHEZ**

**DIRECTORA:**

**MSC. OLGA MAYORGA**

**QUITO 2013**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres, hermanos y hermana, y a mis sobrinas y sobrino que se encuentran físicamente lejos, pero que siempre están conmigo entregándome su apoyo incondicional

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios sobre todas cosas por permitirme finalizar este nuevo reto, que a pesar de las adversidades me dio valor para superarlas y nunca me dejó flaquear.

A mis compañeros y amigos que siempre estuvieron junto a mí motivándome cuando sentía que el camino se terminaba.

Al personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por los valiosos conocimientos impartidos durante los años de estudio.

A la MSC. Olga Mayorga por el apoyo brindado en la dirección durante la elaboración de la presente tesis.

A la Defensoría del Pueblo por haberme brindado la información necesaria para poder realizar este trabajo.

A todos mil gracias.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
CARÁTULA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
GLOSARIO.....	xi

### **CAPITULO I PLAN DE TESIS.....1**

1.1 Tema–Titulo.....	1
1.2 Datos de la Institución... ..	1
1.3 Justificación... ..	1
1.4 Antecedentes.....	3
1.5 Hipótesis.....	5
1.6 Objetivos.....	5
1.6.1 Objetivo General .....	5
1.6.2 Objetivos Específicos.....	5
1.7 Marco Teórico y Conceptual.....	5
1.7.1 Marco Teórico.....	5
1.7.2 Marco Conceptual .....	8
1.8 Metodología y Técnicas.....	9
1.8.1 Método Deductivo.....	9
1.8.2 Analisis FODA.....	9

### **CAPITULO II DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....11**

2.1 Diagnostico Institucional .....	11
2.1.1 Facultades de la DPE.....	11
2.1.2 Competencias.....	12
2.1.4 Atribuciones.....	12

2.2	Diagnostico e Implicaciones de procesos habilitantes.....	13
2.2.1	Planificación.....	13
2.2.2	Estructura Organizacional.....	13
2.2.3	Talento Humano .....	14
2.2.4	Tecnologías de la Información.....	14
2.2.5	Organigrama.....	16
2.3	Análisis Situacional.....	20
2.3.1	Análisis FODA.....	20
2.3.1.1	Fortalezas.....	20
2.3.1.2	Oportunidades.....	20
2.3.1.3	Debilidades.....	21
2.3.1.4	Amenazas.....	23
2.4	Presencia de la DPE en el territorio.....	24

**CAPITULO III “PROPUESTA DE UN MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DESCONCENTRADOS DE LAS COORDINACIONES ZONALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”.....26**

3.1	Matriz de Competencias.....	26
3.2	Propuesta de tipología para la desconcentración de la DPE.....	26
3.2.1	Competencias de la DPE.....	27
3.2.1.1	Competencias exclusivas.....	27
3.2.1.2	Competencias concurrentes.....	29
3.2.2	Atribuciones y Facultades de la DPE.....	29
3.2.2.1	La rectoría.....	29
3.2.2.2	La planificación.....	29
3.2.2.3	La regulación.....	29
3.2.2.4	El control.....	29
3.2.2.6	La gestión.....	30
3.2.2.6	La coordinación.....	30
3.3	Análisis y propuesta de Tipologías para la desconcentración de la DPE.....	32
3.3.1	Tipo 1: Denominación: Privativo.....	32
3.3.2	Tipo 2: Denominación: Alta desconcentración, baja descentralización.....	32
3.3.3	Tipo 3: Denominación: Alta descentralización, baja desconcentración.....	32
3.3.4	Tipo 4: Denominación: Sectores estratégicos.....	33
3.3.5	Propuesta de Tipología de la Defensoría del Pueblo.....	33

3.4 Productos y Servicios de la DPE.....	34
3.4.1 Proceso de Política Pública.....	34
3.4.2 Proceso Derechos del Buen Vivir.....	35
3.4.3 Proceso Servicios Públicos Domiciliarios.....	35
3.4.4 Proceso de Servicios de Vivienda.....	37
3.5 Mapa de Relacionamiento Institucional.....	38
3.5.1 Pasos.....	38
Paso 1. Propuesta inicial de clasificación de actores.....	38
Paso 2. Identificación de funciones y roles de cada actor.....	39
Paso 3. Análisis de los actores.....	39
Paso 4. Elaboración de la Matriz de Mapa de actores.....	40
3.5.2 Diagnóstico.....	41
3.6 Propuesta de Estructura Orgánica de la DPE.....	42
3.6.1 Análisis estructuras anteriores.....	42
3.6.2 Propuesta Estructura DPE.....	43
3.6.2.1 Los procesos gobernantes.....	45
3.6.2.2 Los procesos agregadores de valor o misionales.....	45
3.6.2.3 Los procesos habilitantes.....	45
3.6.2.4 Los procesos desconcentrados.....	45
3.7 Propuesta de Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo.....	46
3.8 Estructura de las Coordinaciones Zonales.....	47
3.9 Estructura de Delegaciones Provinciales.....	48
3.10 Productos por cada Nivel de Desconcentración.....	49
3.10.1 Productos Coordinaciones Zonales.....	50
3.10.2 Productos Delegaciones Provinciales.....	51
3.11 Recursos necesarios para la implementación de las Coordinaciones Zonales.....	52
3.11.1 Talento Humano.....	52
3.11.2 Infraestructura.....	53
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
Bibliografía.....	56
Anexos.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Distribución del Servicios.....	2
Tabla No. 2: Geopolítica vs Geografía Política.....	7
Tabla No. 3: Facultades de la DPE.....	11
Tabla No. 4: Planificación.....	13
Tabla No. 5: Estructura Organizacional.....	14
Tabla No. 6: Talento Humano.....	15
Tabla No. 7: Tecnologías de la Información.....	15
Tabla No. 8: Comisiones Regionales.....	24
Tabla No. 9: Tipología SENPLADES vs. DPE.....	34
Tabla No.10: Análisis Estructuras Anteriores.....	42
Tabla No.11: Productos de la Coordinación Zonal.....	50
Tabla No.12: Productos de las Delegaciones Provinciales.....	51
Tabla No.13: Talento Humano Coordinación Zonal.....	52
Tabla No.14: Talento Humano Delegación Provincial.....	53
Tabla No.15: Infraestructura.....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Organigrama anterior gestión.....	17
Gráfico No. 2: Organigrama publicado en R.O.369.....	19
Gráfico No. 3: Comisiones Regionales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.....	25
Gráfico No. 4: Propuesta de Niveles de Desconcentración.....	27
Gráfico No. 5: Desconcentración por competencias.....	28
Gráfico No. 6: Productos del Proceso de Política Pública.....	35
Gráfico No. 7: Productos del Proceso Derechos del Buen Vivir.....	36
Gráfico No. 8: Productos del Proceso de Servicios Públicos Domiciliarios.....	37
Gráfico No. 9: Productos del Proceso de Servicios de Vivienda.....	38
Gráfico No.10: Interrelacionamiento de la Defensoría del Pueblo.....	41
Gráfico No.11: Propuesta de Estructura Orgánica de la DPE.....	44
Gráfico No.12: Propuesta de Coordinaciones Zonales.....	46
Gráfico No.13: Estructura Orgánica de la Coordinación Zonal DPE.....	47
Gráfico No.14: Estructura Orgánica de la Delegación Provincial de la DPE.....	48
Gráfico No.15: Conformación de la Unidades Agregadoras de Valor de las Coordinaciones Zonales.....	49

## **GLOSARIO**

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.
CEDHU	Comisión Ecuatoria de Derechos Humanos.
CODAE	Corporación de Desarrollo Afroecuatoriano.
CODENPE	Consejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador.
COOTAD	Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización.
CRS	Catholic Relief Services Centro de Derechos Económicos y Sociales.
DDHH	Derechos Humanos.
DPE	Defensoría del Pueblo de Ecuador.
ERJAFE	Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.
FAS	Fundación Ambiente y Sociedad.
FEDHU	Frente Ecuatoriano de Derechos Humanos.
FIO	Federación Iberoamericana del Ombusman.
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
GAD'S	Gobiernos Autónomos Descentralizados.
HIAS	Organización Hebrea de Ayuda a Inmigrantes y Refugiados.
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
INFA	Instituto de la Niñez y la Familia.
INREDH	Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos.
ISP	Internacional de Servicios Públicos.
LOTAIP	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
OIM	Organización Internacional para las Migraciones.
R.O.	Registro Oficial.
RED INDH	Red de Instituciones Nacionales para la promoción y protección de derechos humanos del Continente Americano.
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
SJRM	Servicio de Jesuitas y Migrantes.
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
UNIFEM	Entidad de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres.

# CAPITULO I PLAN DE TESIS

## 1.1 Tema – Titulo

“Propuesta de proyecto de un modelo de implementación de los servicios desconcentrados de las Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador de acuerdo a la planificación territorial ecuatoriana”

## 1.2 Datos de la Institución

**Institución:** Defensoría del Pueblo de Ecuador.

**Misión:** Ser 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 ámbito de la vida nacional para propiciar la vida digna y el buen vivir.

Nombre	Autoridad
Dr. Ramiro Rivadeneira Silva.	Defensor del Pueblo 2011-2016
Dr. Patricio Benalcázar Alarcón.	Adjunto Primero
Ab. Alexandra Banchón Vásquez.	Adjunta Segunda

**Dirección:** Av. La Prensa No. 54-97 y Jorge Piedra

**Teléfono:** 3301112

**Correo Electrónico:** [comunicación@dpe.gob.ec](mailto:comunicación@dpe.gob.ec)

## 1.3. Justificación

En la jurisdicción territorial ecuatoriana de 272.031 km<sup>2</sup>, existen 14'483.499 habitantes, según el censo de 2011 del Instituto Nacional de Estadística y Censos<sup>1</sup>; distribuidos en 24 provincias con sus respectivos cantones y parroquias, que para efectos de mejorar los procesos de planificación y administración del Estado, actualmente se agrupan en 9 zonas

---

<sup>1</sup> [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)

de planificación; según las acciones de modernización establecidas por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES<sup>2</sup>.

***En este contexto, la Defensoría del Pueblo del Ecuador no aplica en sus procesos de desconcentración la misma zonificación indicada en párrafo anterior, más bien dispone de cinco Comisiones Regionales desagregadas en 24 delegaciones provinciales que abarcan sus respectivos cantones, parroquias rurales y urbanas, como a continuación se detallan:*** (Ver Tabla No. 1).

**Tabla No. 1**  
**Distribución del Servicio**

<b>COMISIÓN</b>	<b>COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN</b>
COMISIÓN 1	Pichincha, Imbabura, Carchi, Orellana, Sucumbíos
COMISIÓN 2	Guayas, Galápagos, El Oro, Los Ríos, Santa Elena
COMISIÓN 3	Tungurahua, Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Napo, Pastaza.
COMISIÓN 4	Cañar, Azuay, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe
COMISIÓN 5	Sto. Domingo, Esmeraldas, Manabí

Elaboración: Propia.

La falta de gestión desconcentrada como la Constitución 2008 lo dispone, no ha permitido que se cumpla con eficacia y eficiencia las competencias emitidas en el Mandato Constitucional. En la Defensoría del Pueblo de Ecuador - DPE, se distribuyó la gestión siendo las delegaciones defensoriales las que atendían los temas de protección de derechos humanos y de la naturaleza, mientras que las comisiones manejaban la promoción de derechos humanos y de la naturaleza.

El haber escogido es tema es importante porque considera el rol que deben tener los procesos desconcentrados para la ciudadanía, pues de esta manera acercaríamos los servicios de la Defensoría del Pueblo al usuario, evitando que los usuarios deban trasladarse a la matriz ubicada en la ciudad de Quito, y contar con el mismo servicio en el territorio.

A pesar de que la Constitución de la República y los tratados internacionales de derechos humanos afirman que todas las personas son iguales y nadie podrá ser discriminado, en la

---

<sup>2</sup> Proceso de Desconcentración del ejecutivo en los niveles administrativos de planificación.

realidad ecuatoriana existen varias formas de discriminación de género, etnia, capacidades diferentes, origen nacional, condición de salud y personas privadas de la libertad, ocasionando que no puedan ejercer sus Derechos Humanos y menos si no existen las facilidades necesarias para poder hacerlo.

Para una adecuada gestión de servicios en el territorio, se hace necesario disponer de herramientas para desconcentración de los servicios en el territorio, acercando de esta manera los servicios al usuario, generando un ambiente de trabajo ágil y oportuno hacia los mismos. Este trabajo beneficia a los ciudadanos y ciudadanas de las 24 provincias del país.

#### **1.4 Antecedentes**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es una institución joven, con quince años de historia, su creación se efectivizó en 1996, dentro del proceso de reformas constitucionales planteadas en consulta popular por el ex presidente Sixto Durán Ballén.

En febrero de 1997, en la presidencia de Fabián Alarcón, se promulgó la primera Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, instrumento que fijó los lineamientos jurídicos y administrativos de la organización. En tal virtud, la institución nace para tutelar los derechos y garantías individuales y sociales invocados en la Constitución y los consagrados en el derecho internacional. Su ámbito de acción no sólo se circunscribe al sector público, sino que abarca también al sector privado.

La Defensoría del Pueblo del Ecuador fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo No. 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. El 24 de julio de 2008, la Asamblea Constituyente, en uno de los períodos más importantes de la vida democrática del país, gestó la nueva Constitución de la República impulsada por el gobierno del Eco. Rafael Correa Delgado y aprobada masivamente en histórico referendo de septiembre del 2008; que dota a la Defensoría del Pueblo de un mandato para desarrollar nuevas formas de promoción y de protección de derechos humanos y de la naturaleza.

En este contexto histórico, la estructura de los Poderes del Estado ecuatoriano cambió radicalmente, fundándose uno de los poderes nuevos y emblemáticos de la participación ciudadana en América Latina e incluso a nivel mundial, representado por una nueva Función

del Estado: “La de Transparencia y Control Social”, cuyas competencias se señalan en el Art. No. 204 de la Constitución de la República: “Promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos y, prevendrá y combatirá la corrupción”.

El referente ético de la nueva Función o Poder del Estado, y el mismo nivel jerárquico que tiene con las otras funciones del Estado, fortaleció su conformación con cuatro organismos de control (Contraloría General del Estado y las Superintendencias de Bancos y Seguros, Compañías y Telecomunicaciones), uno de participación ciudadana (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social) y el de defensa de derechos (Defensoría del Pueblo).

Actualmente la Defensoría del Pueblo, se encuentra institucionalizada mediante la disposición de los artículos No. 214, No. 215 y No. 216 de la nueva Constitución del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008).

Desde su nacimiento hasta diciembre del 2011, el ex Congreso Nacional y después la Asamblea Constituyente, nombró a cinco Defensores del Pueblo; en marzo de 1997 fue designado Defensor del Pueblo el jurista Julio César Trujillo, quien por falta de recursos y apoyo gubernamental renunció al cargo 15 días después de su posesión. Posteriormente, el Congreso Nacional, reunido el 9 de septiembre de ese mismo año, designó como nuevo titular de la institución a Milton Álava Ormaza, quien ejerció sus funciones hasta el 8 de mayo del 2000, fecha en la que ascendió al cargo de Defensor Subrogante Claudio MuecKay Arcos, hasta el 13 de julio de 2005, fecha en la que el Congreso Nacional lo nombró definitivamente para un período de 5 años. En julio de 2008, la Asamblea Nacional Constituyente reunida en Montecristi, designó como Defensor a Fernando Gutiérrez Vera, finalmente en diciembre del 2011, el Consejo de Participación Ciudadana luego de un proceso de selección se eligió al Dr. Ramiro Rivadeneira Silva como Defensor del Pueblo quien fue nombrado en diciembre del 2011 por la Asamblea Nacional, previa a su participación en el concurso de méritos y oposición para el mencionado cargo.

La Defensoría del Pueblo tendrá la ubicación de acuerdo a lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 214.- 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.

La Defensoría del Pueblo cumple con la competencias establecidas en la actual Constitución de República, en su Art. 215.- 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.

## **1.5 Hipótesis**

La desconcentración administrativa de las coordinaciones zonales de la Defensoría del Pueblo, comisiones regionales y delegaciones provinciales, permitirá acercar integralmente los productos y servicios de esta entidad a la ciudadanía en su territorio.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Elaborar una propuesta de un modelo de implementación de los servicios desconcentrados para las Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador de acuerdo a la planificación territorial ecuatoriana

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico institucional de la Defensoría del Pueblo.
- Definir las facultades, competencias, productos y servicios por nivel.
- Diseñar un modelo de implementación de los servicios de la Defensoría del Pueblo en el territorio.

## **1.7 Marco Teórico y Conceptual**

### **1.7.1 Marco Teórico**

Para poder explicar los fundamentos teóricos que sostienen este proyecto, es importante entender la terminología "**Geopolítica**" es una ciencia que estudia la política de un país en

función de sus factores geográficos. En este caso, la desconcentración de los servicios que realiza la DPE, se fundamenta en las políticas de regionalización que adoptó el Ecuador en función a los factores geográficos que predominan en el Ecuador.

La Geopolítica es un **método de interpretación de la dinámica de los fenómenos políticos** en su realidad espacial con sus raíces hondamente adentradas en el territorio. (Barberis, 1979).

La Geopolítica se fundamenta en **tres disciplinas**:

**Historia.-** investiga de manera ordenada y planificada los sucesos humanos basándose en la narración fiel de los hechos del pasado.

**La Política.-** esta ciencia tiene tres definiciones: (Barberis, 1979)

1. Política es la *ciencia* y el arte de la estadística aplicados al gobierno del Estado. (Weigert, 1944)
2. *Arte* de gobernar, dar leyes y reglamentos para mantener la tranquilidad y seguridad pública y conservar el orden y las buenas costumbres (Escriche, 1847)
3. Ciencia determinada por las *funciones del Estado* dentro de la sociedad universal de los estados a que pertenece, así como los medios para la recta consecución de las funciones mismas. (Brugi, 2012)
- 4.

La **Geopolítica**, es una ciencia que pretende fundar la política nacional o internacional en el estudio sistemático de los factores geográficos, económicos y raciales. (Diccionario Ilustrado de la Lengua Española, 1978)

**Geopolítica** teoría política que consideraba que la configuración y situación geográfica de los estados determinaba su desarrollo histórico. Se tiene al alemán Friedrich Ratzel como el fundador de esta disciplina en su obra *Politische Geographie* (1897). La teoría, inspirada por algunos geógrafos alemanes como Haushofer, de que los Estados son organismos sometidos a una lucha constante para ampliar su espacio vital sirvió para justificar ideológicamente la política expansionista de Hitler. (Diccionario Enciclopédico Salvat, 1986)

**Geografía Política** es una disciplina científica que estudia las relaciones variables entre la Naturaleza y la actividad política de los pueblos, naciones y estados.

**La Geografía Política**, estudia el grado de relación que existe entre el estado y el medio natural y entre los fenómenos políticos y los naturales. (Geopolítica y Geoestrategia Americana, 1966)

**Gepolítica vs Geografía Política (Ver Tabla No. 2)**

**Tabla No. 2**

**Gepolítica vs Geografía Política**

<b>GEPOLÍTICA</b>	<b>GEOGRAFIA POLÍTICA</b>
<p><b>a.</b> Es la ciencia con bases geográficas e históricas (Rama de la Ciencia Política)</p> <p><b>b.</b> Estudia la influencia de los factores históricos, geográficos y humanos en la vida y evolución de los Estados a fin de extraer conclusiones de carácter político.</p> <p><b>c.</b> Es esencialmente dinámica.</p> <p><b>d.</b> Sirve para guiar al estadista en la conducción política interna del Estado. Orienta al militar en la preparación de la defensa nacional y en la conducción estratégica.</p>	<p><b>a.</b> Es una rama de la geografía.</p> <p><b>b.</b> Estudia la tierra como habitación o morada de las sociedades humanas.</p> <p><b>c.</b> Es sensiblemente estática.</p> <p><b>d.</b> Estudia las condiciones del momento presente que tiene un estado.</p> <p><b>e.</b> Estudia el Estado como una masa humana asentada en la superficie terrestre.</p> <p><b>f.</b> Sirve para conocer la situación pasada y presente del Estado relacionado con: etnografía, religiones, idiomas, cultura, gobierno, división política, ideologías, etc.</p>

**Fuente:**(Barberis, 1979)

La diferencia radica en que la Geografía Política estudia la descripción y localización razonada de los estados; y la Geopolítica la aplicación de la geografía a la práctica política, de acuerdo a los intereses de una determinada nación.

**Geografía.-** estudia el territorio como uno de los elementos constitutivos del Estado y a lo largo del estudio de sus principios y leyes, analizando cada uno de los factores que lo conforman. (Barberis, 1979)

De acuerdo a Barberis, 1979 **la actividad política de un pueblo, nación o estado** se manifiesta en hechos, tareas y funciones en dos campos que son el internacional y es la aplicación de la primera a la política del poder nacional y a su estrategia de hecho en la paz y en la guerra. Los elementos que conforman la actividad de un pueblo, nación o estado se detallan a continuación:

**A. Actividad de la política interna o nacional**

1. Forma, organización o función de gobierno.
2. Ejercicio de los derechos políticos.
3. Función y organización jurídica.
4. Función y responsabilidad de los partidos políticos.
5. Ordenamiento y estímulo de la actividad social.
6. Ordenamiento y estímulo de la actividad económica.

Los hechos, tareas o funciones, elementos de la actividad política expresados, tienen un denominador común que es tipo de ser y de hacer del carácter propio nacional, determinado por las influencias directas e indirectas, interdependientes del ambiente fisiogeográfico y el ambiente cultural correspondiente a cada región, territorio o masa continental.

**B. Actividad de la política internacional**

1. Comercio exterior.
2. Complementación y cooperación económica.
3. Relaciones culturales.
4. Convivencia internacional.
5. Organismos internacionales.

**1.7.2 Marco Conceptual**

**“Desconcentración”** Art. 54.- La titularidad y el ejercicio de las competencias atribuidas a los órganos administrativos podrán ser desconcentradas en otros jerárquicamente dependientes de aquellos, cuyo efecto será el traslado de la competencia al órgano desconcentrado. (ESTATUTO REGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO FUNCIÓN EJECUTIVA, ERJAFE 2002).

Esta definición es importante para el presente trabajo, pues es un tema fundamental para poder llevar los servicios que la Defensoría del Pueblo de Ecuador quiere ofrecer a la población en el territorio.

**Política pública,** La Guía de Formulación de Políticas Públicas Sectoriales define a la política pública, como un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública en respuesta a un problema social identificado como prioritario, y que se convierte de esta manera en materia de política de Estado. (SENPLADES, 2012).

**Planificación Estratégica Territorial,** aplicación de la planificación estratégica a ámbitos territoriales: ciudades, áreas metropolitanas, regiones. (Romá Pujadas, Jaume Font, 2008).

## **1.8 Metodología y Técnicas**

La metodología que se utilizó para la presente tesis se describe a continuación:

Se realizó un análisis de la Información y diagnóstico de la población y la problemática relacionada a las competencias de la Defensoría del Pueblo, que sirvió para iniciar el proyecto, además del análisis de la Información y diagnóstico del marco legal e institucional.

### **1.8.1 Método Deductivo**

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera

"El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia". (Wikipedia, 2012).

### **1.8.2 Análisis FODA**

Es una herramienta de análisis estratégico que permite, a través de una exploración del ambiente interno y externo de una organización, obtener un diagnóstico preciso de la situación actual de la entidad y del sector al que pertenece, y tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. (SENPLADES, 2012)

Luego se identificó las fases para la atención de los servicios de la DPE. Seguido de la determinación de los factores a tomar en cuenta para atender a los ciudadanos/as en el territorio.

Establecimiento de los servicios que se atenderán en el territorio, por otro lado el diseño del proceso a seguir. Finalmente la propuesta de desconcentración y socialización de los servicios en el territorio.

Las técnicas que se utilizó es un estudio de mercado de los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo en el territorio en el que se realizó:

- a.** Recopilación y análisis de la información Institucional.
- b.** Análisis del FODA Institucional.

## CAPITULO II DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

El objetivo del presente capítulo es “realizar un diagnóstico institucional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador”.

### 2.1 Diagnostico Institucional

Partiendo de lo que manda la Constitución de la República del Ecuador en sus Art. No. 214, No. 215, No. 216 y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial No. 7, del jueves 20 de Febrero de 1997, se definen las competencias, facultades, atribuciones y el rol de la Defensoría del Pueblo.

#### 2.1.1 Facultades de la DPE

Las facultades que fueron determinadas en el análisis realizado para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2012 – 2016 (Anexo No. 3), con las que la Defensoría del Pueblo debió gestionar sus competencias a través de sus actuales niveles se explican a continuación: (Ver Tabla No. 3)

**Tabla No. 3**  
**Facultades de la DPE**

NIVEL	FACULTAD
Planta Central	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rectoría</li><li>• Regulación</li><li>• Planificación</li></ul>
Comisiones Regionales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulación</li><li>• Coordinación</li><li>• Control</li></ul>
Delegaciones Provinciales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión con la ciudadanía</li></ul>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo de Ecuador.

### **2.1.2 Competencias:**

- Vigilancia del cumplimiento de transparencia y acceso a la información pública.
- Gestión de protección de derechos humanos y de la naturaleza.
- Gestión de promoción de derechos humanos y de la naturaleza.
- Vigilancia en la prestación de los servicios públicos.
- Vigilancia y prevención de la tortura.

### **2.1.3 Atribuciones:**

- 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.
- 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.
- Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
- 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.
- Vigilancia y promoción de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP, promover el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.
- Realizar acciones para hacer efectivas las garantías jurisdiccionales previstas en la Constitución de la República y Leyes, en los casos de violación de derechos que puedan demostrar daño.
- Censura pública contra los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos.
- Promover o patrocinar a solicitud de cualquier persona natural o jurídica o por iniciativa propia, acciones judiciales de acceso a la información pública, cuando ésta ha sido denegada.
- Informar y velar por el efectivo cumplimiento sobre la firma y ratificación de pactos, convenios y declaraciones internacionales en materia de derechos humanos.

## 2.2 Diagnostico e Implicaciones de procesos habilitantes.

De acuerdo a la información que la Planificación Estratégica 2012 – 2016 de la DPE, se elaboró en siguiente análisis de los procesos relevantes en la gestión de la Institución:

### 2.2.1 Planificación (Ver Tabla No. 4)

**Tabla No. 4**  
**Planificación**

DIAGNOSTICO	IMPLICACIONES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los planes operativos anuales no responden a estrategias institucionales sino a actividades y requerimientos aislados de cada Unidad Operativa.</li><li>• No existen procesos de evaluación de resultados y seguimiento de la gestión.</li><li>• Los procesos transformacionales tienen desempeño Bajo o Muy Bajo.</li><li>• Existe resistencia en los servidores/as a la medición.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se cuenta con información oportuna para tomar decisiones</li><li>• Gestión de la institución, desconectada de los objetivos institucionales</li><li>• La gestión institucional se vuelve reactiva y coyuntural, perdiendo eficacia y horizonte en el largo plazo</li><li>• No se logra una acción institucional sino que se limita a esfuerzos aislados.</li></ul>

**Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012**

La falta de una gestión eficiente y eficaz de la planificación de la DPE durante los últimos años han provocado que la inexistencia de una desconcentración adecuada lo que tiene muchas implicaciones como no poder tomar decisiones por falta la falta de información.

### 2.2.2 Estructura Organizacional (Ver Tabla No. 5)

**Tabla No. 5**  
**Estructura Organizacional**

<b>DIAGNOSTICO</b>	<b>IMPLICACIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estructura orgánica actual no es adecuada para lograr los objetivos y las metas planteados por la Defensoría del Pueblo</li> <li>• No existe un adecuado nivel de coordinación y sinergia entre Promoción y Protección</li> <li>• Los niveles de reporte jerárquico no se encuentran claramente definidos</li> <li>• La estructura responde más a una realidad funcional que a la multiplicidad de beneficiarios de la labor de la DPE (Promoción y Protección Vs. Derechos Humanos, Derechos de la Naturaleza y Consumidores)</li> <li>• Los niveles desconcentrados tienen iniciativas aisladas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicación de funciones</li> <li>• No existe una homologación y estandarización de actividades</li> <li>• No se aprovechan las iniciativas exitosas que pueden ser replicadas en territorio</li> <li>• Ineficiencia operacional</li> <li>• Pérdida de la credibilidad e imagen institucional en la ciudadanía</li> </ul>

**Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012**

La estructura organizacional no es idónea para poder atender con todos los servicios de la DPE, provocando una descoordinación entre los procesos de promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza, provocando principalmente una ineficiencia operacional.

### 2.2.3 Talento Humano (Ver Tabla No. 6)

**Tabla No. 6**  
**Talento Humano**

DIAGNOSTICO	IMPLICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la percepción que el proceso de selección es discrecional y no basado en perfiles de cargo</li> <li>• La búsqueda de líderes se guía más por las personas que por la estructura</li> <li>• La composición de competencias gerenciales de los mandos medios es demasiado heterogénea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación del personal, bajo clima laboral</li> <li>• Falta de compromiso, pertenencia e identidad del talento humano</li> <li>• Pobre desempeño no atendido, generando mayor degradación</li> <li>• No se reconoce y/o compensa el buen desempeño del Talento Humano</li> <li>• Resistencia a cambio</li> <li>• No logro de resultados deseados</li> <li>• Duplicación de funciones e ineficiencia operativa</li> </ul>

**Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012**

La falta de nivel profesional de los servidores y servidoras de la DPE, ocasionó un pobre desempeño laboral, que no permitieron alcanzar con los logros deseados por la Institución.

### 2.2.4 Tecnologías de la Información (Ver Tabla No. 7)

**Ver Tabla No. 7**  
**Tecnologías de la Información**

DIAGNOSTICO	IMPLICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un Plan Estratégico de TIC.</li> <li>• La DPE no considera la tecnología de información como un activo estratégico de la entidad.</li> <li>• La DPE no aprovecha los medios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de tecnificación de la DPE impide llegar con calidad y eficiencia a los usuarios y ciudadanos ecuatorianos.</li> <li>• Servicios informáticos</li> </ul>

<p>informáticos de comunicación (web, facebook, twitter, etc.) para interactuar, capacitar e informar a la ciudadanía.</p>	<p>gubernamentales deficientes con el consecuente impacto en la eficiencia operacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacidades robustas de TIC es un obstáculo significativo para la mejora de procesos comatosos.</li> </ul>
--	--

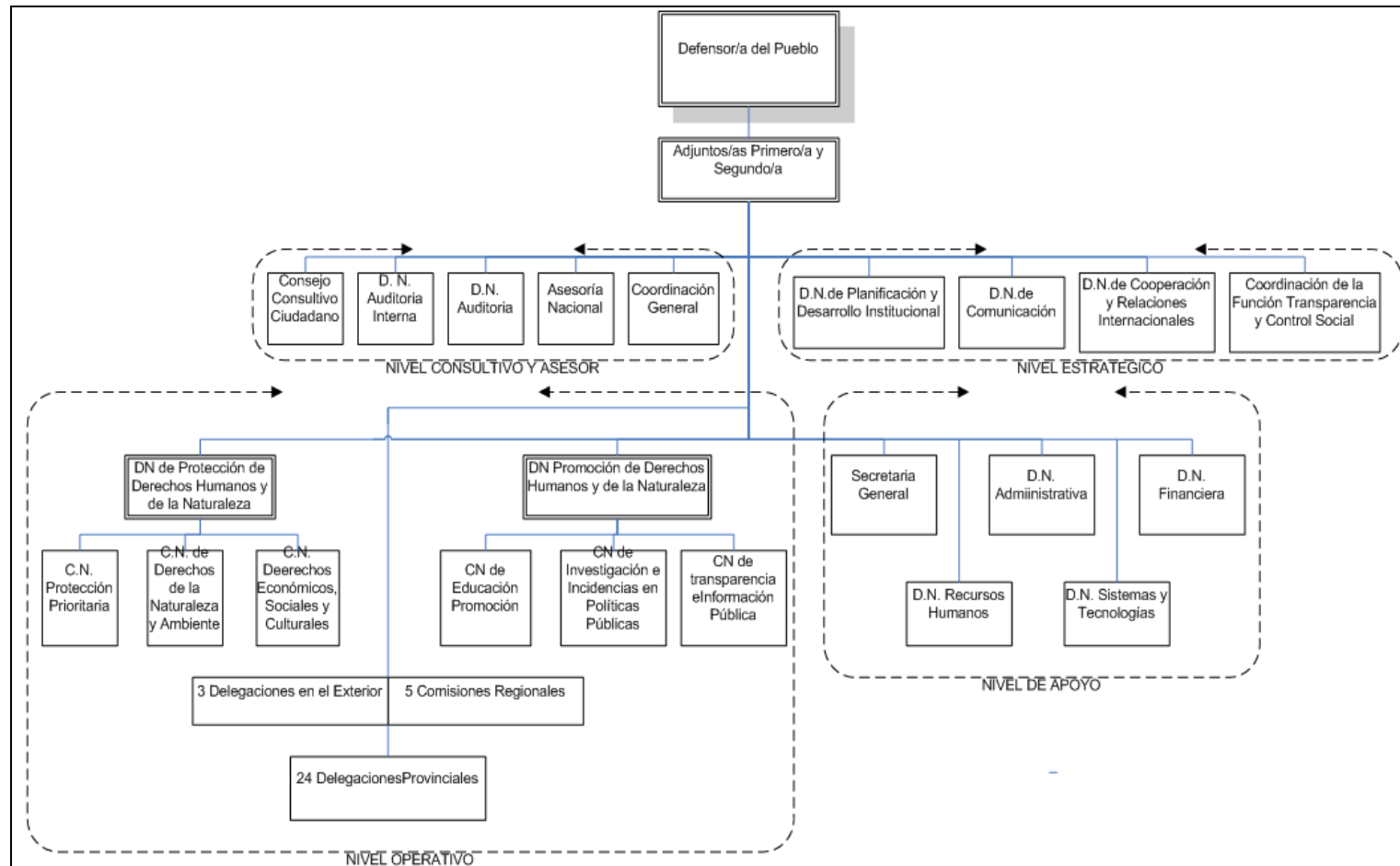
**Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012**

La DPE no estaba aprovechando los medios de comunicación, para poder interactuar con la ciudadanía, falta de nivel profesional de los servidores y servidoras de la DPE, impidió llegar con calidad y eficiencia a los habitantes del territorio y ciudadanos ecuatorianos.

### **2.2.5 Organigrama**

El Organigrama con el que se viene trabajando, fue aprobado por la gestión anterior, diseñado sin ningún criterio técnico, donde no se puede definir las competencias de la DPE, ocasionado confusión y duplicidad de competencias. (Ver Gráfico No. 1).

**Gráfico No. 1**  
**Organigrama anterior gestión**

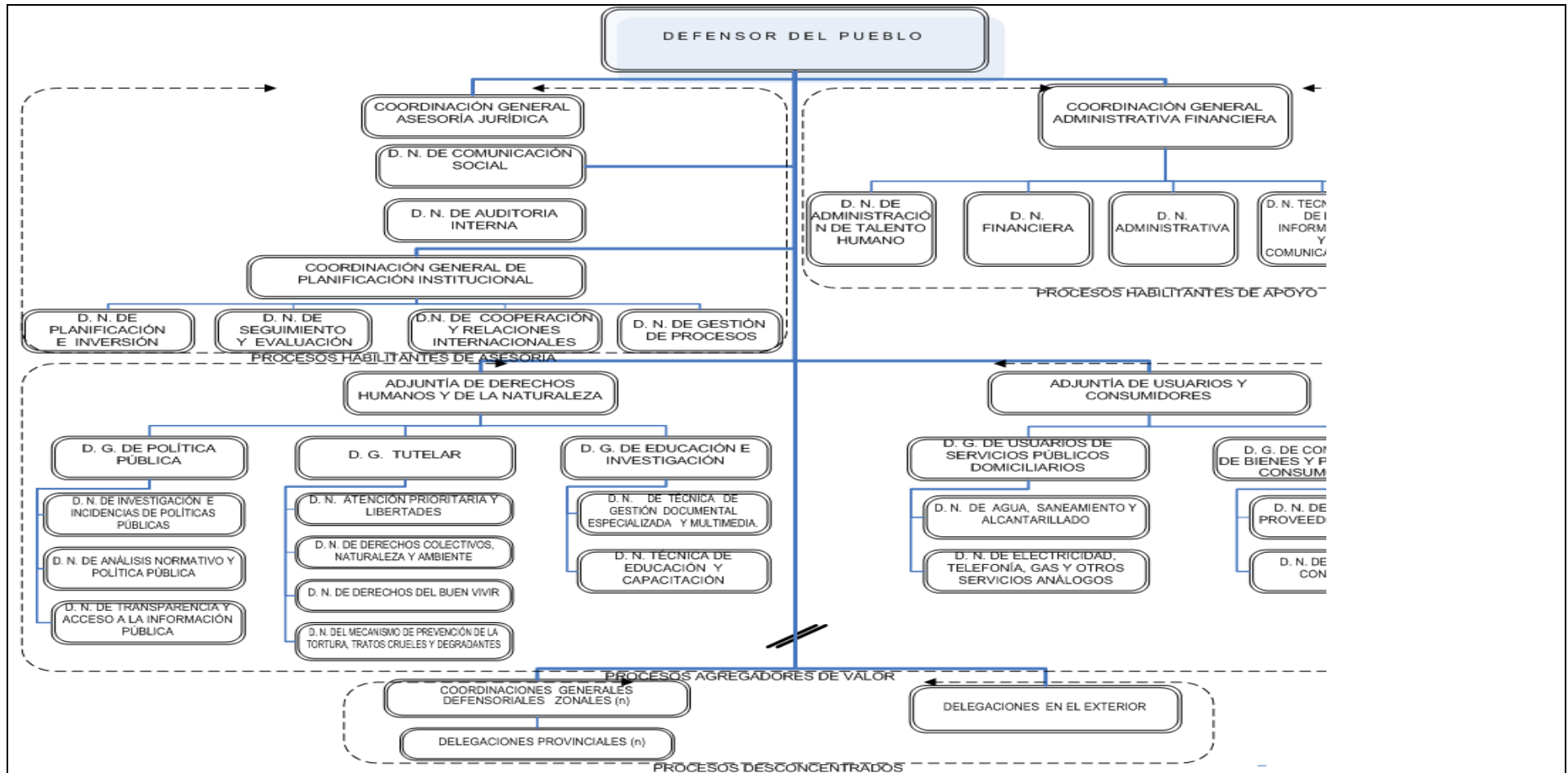


**Fuente:** Defensoría del Pueblo

La gestión del nuevo Defensor del Pueblo, Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, previo al informe técnico favorable del Ministerio de Relaciones Laborales, y del Informe Técnico Presupuestario del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobó el nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en el que se encuentra el nuevo organigrama institucional, el mismo que fue publicado en Registro Oficial, Edición Especial No. 369, del 26 de Noviembre de 2012. (Anexo No. 1).

Es importante mencionar que la máxima autoridad, dispuso mediante la Resolución No. 214-DPE-DNJ-2012-CTE, de 5 de diciembre de 2012, (Anexo No. 3) donde el Defensor del Pueblo, resuelve entre otras cosas, que mientras no se aprueben los instrumentos técnicos como el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos y la Lista de Asignaciones o Estructura Ocupacional, se continuará trabajando con la estructura anterior. (Ver Gráfico No. 2)

**Gráfico No. 2**  
**Organigrama publicado en R.O.369**



**Elaborado:** Defensoría del Pueblo

La diferencia entre las dos estructuras es notable, pues en la anterior estructura no se podía observar claramente los procesos agregadores de valor, fue diseñada sin ninguna técnica para su elaboración, mientras que la estructura aprobada recientemente, ya se definen los procesos agregadores de valor, y la desconcentración con la que se debe trabajar de acuerdo a la normativa legal.

## **2.3 Análisis Situacional**

Se realizó un análisis de la actuación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, tanto de los procesos gobernantes, habilitantes de asesoría, habilitantes de apoyo y agregadores de valor a través de la matriz FODA, que fue levantado para en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2012 – 2016.

### **2.3.1 Análisis FODA:**

#### **2.3.1.1 Fortalezas:**

- Las actuales autoridades tienen la voluntad política para mejorar la institución.
- La atención a la población es personalizada.
- La gestión financiera institucional es ágil.
- Existen 36 oficinas a nivel nacional para atender a la ciudadanía.
- Hay personal con mucha experiencia en las acciones legales en las que interviene la DPE.
- La atención a la población es gratuita.
- Bajo índice de rotación de las autoridades.
- Se dispone de mobiliario en condiciones aceptables

#### **2.3.1.2 Oportunidades:**

- Inclusión de Factores de equidad en el presupuesto del Estado.
- Crecimiento constante de la discriminación y la violencia en la sociedad (posibilidad de intervención).
- Alto porcentaje de la demanda está insatisfecha.
- Ecuador es un país en desarrollo social con clases sociales polarizadas (posibilidad de intervención).
- Apertura a la realización de minería de cielo abierto en el país (posibilidad de intervención).
- Se han identificado a los grupos de atención prioritaria.

- Población diversa, mujeres, niños, adultos mayores, personas en movilidad humana, diferentes grupos étnicos.
- Renuncias obligatorias a empleados públicos (posibilidad de intervención).
- Interés de organismos internacionales de cooperar con los derechos humanos.
- Constitución garantista, Estado de Derecho y Justicia.
- Trabajo conjunto interrelacionado con organismos internacionales para la región sobre estandarización de políticas sobre derechos humanos (Federación Iberoamericana del Ombusman- FIO, Red de Instituciones Nacionales para la promoción y protección de derechos humanos del Continente Americano - RED INDH) .

### **2.3.1.3 Debilidades:**

- Los planes operativos anuales no responden a estrategias institucionales sino a actividades y requerimientos aislados de cada Unidad Operativa con lo que la gestión institucional se vuelve reactiva y coyuntural, perdiendo eficacia y horizonte en el largo plazo.
- No existen procesos de evaluación de resultados y seguimiento de la gestión.
- Las acciones transformacionales tienen desempeño muy bajo.
- Existe resistencia en los funcionarios a la evaluación.
- Falta de presencia de recurso humano que apoye los procesos informáticos en las delegaciones provinciales.
- Gestión de la institución, desconectada de los objetivos institucionales con lo que no se logra una acción institucional sino más bien acciones con esfuerzos aislados.
- La madurez de la organización en Administración de Proyectos es de 2.6 en escala 1 al 5.
- No se maneja la información como herramienta para la efectiva toma de decisiones con lo que no se cuenta con información oportuna y pertinente.
- Las pocas cosas que se evalúan no tienen consecuencias, si se hacen bien o mal así, el pobre desempeño no atendido, provoca mayor degradación.
- No existe una unidad especializada ni un método adecuado para gestar proyectos de inversión, por lo que no hay monitoreo de indicadores, ni línea base para focalizar las intervenciones.
- Las unidades organizacionales que se encuentran en los niveles desconcentrados tienen iniciativas aisladas.
- No hay herramientas de evaluación objetiva, ni indicadores de resultados.

- No hay cultura colaborativa y de corresponsabilidad, mostrándose como falta de compromiso, pertenencia e identidad del talento humano.
- Más del 76% de todos los procesos inventariados y evaluados a priori, fueron calificados como "comatosos" y se encontró la inexistencia de al menos 25 procesos que se consideran como necesarios.
- La estructura orgánica actual no es adecuada para lograr los objetivos y las metas planteados por la Defensoría del Pueblo así, no hay una unidad que coordine de manera integral los diferentes procesos de cambio.
- No existe un adecuado nivel de coordinación y sinergia entre las áreas internas de Promoción y Protección.
- Los niveles de reporte jerárquico no se encuentran claramente definidos.
- No existe un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC, con la consiguiente Inexistencia de manuales de procedimientos internos y el desconocimiento del potencial de la tecnología.
- La estructura actual está diseñada en función a un modelo centralista.
- No se aprovecha los medios informáticos de comunicación (web, facebook, twitter, etc.) para interactuar, capacitar e informar a la ciudadanía.
- No existe una estrategia de comunicación externa lo que provoca un pobre posicionamiento de la DPE a nivel nacional.
- Inexistencia de un código de ética.
- Existe un plan estratégico desactualizado y que no ha sido monitoreado.
- No existe cadena de valor.
- No existen una estructura organizacional por procesos por lo que no hay modelaje de procesos, ni mapas de procesos, ni estandarización lo que provoca duplicación de funciones y gestiones no moldeadas por estándares institucionales.
- No existen planes de acciones correctivas o preventivas.
- No existen planes de gestión de riesgos
- La capacidad de resolución de casos es menor a la demanda de la ciudadanía provocando acumulación de causas sin solución.
- Infraestructura no adecuada para la atención al público.
- La Defensoría del Pueblo se encuentra mal ubicada en relación a la demanda.
- Baja ejecución presupuestaria que resulta en asignaciones presupuestarias de la caja fiscal insuficientes con las consiguientes limitaciones en las actividades previstas como la poca focalización del presupuesto hacia lo misional.

- Las competencias gerenciales de los mandos medios es demasiado heterogénea.
- No existen procesos formales de reclutamiento y selección de personal, por lo que hay la percepción de que el proceso de selección es discrecional y no basado en perfiles de cargo.
- Las acciones de contratación pública presentan demoras y atrasos en la inclusión en la seguridad social.
- No existen documentados perfiles por competencias (formación, capacitación, experiencia y habilidades) de los servidores/as de la Defensoría del Pueblo.
- No hay un plan de carrera ni de estímulos, así que la búsqueda de líderes no se da en función a las necesidades de la estructura organizacional resultando en la aparición de líderes negativos.
- No existe un plan de capacitación, falta de capacitación específica.
- El 60% de los equipos informáticos son obsoletos.
- El software usado para registrar las asesorías y los casos es obsoleto.
- Falta de conocimiento jurídico institucional.
- No se reconoce y/o recompensa el buen desempeño del Talento Humano con la consiguiente desmotivación del personal y un bajo clima laboral.

#### **2.3.1.4 Amenazas:**

- Restricciones en el presupuesto del Estado.
- Existe confusión de competencias con otras instituciones públicas como el Ministerio de Justicia y Secretaría de Transparencia.
- La población no conoce la importancia de las competencias asignadas a la DPE.
- Incompatibilidad entre la Constitución y la Ley de la Defensoría vigente.
- Desprestigio a las organizaciones de DDHH.
- Los actores políticos no tienen interés en fortalecer la Defensoría del Pueblo.
- No existen información y estadísticas sobre los Derechos Humanos en el Ecuador.
- Desconocimiento de la población sobre los derechos humanos.
- Poco interés de las entidades públicas para el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

#### **2.4 Presencia de la DPE en el territorio**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador tiene presencia en las 24 provincias del territorio ecuatoriano, en algunas provincias con comisiones regionales y delegaciones provinciales, y en otras solamente con delegaciones provinciales. (Ver tabla No. 8)

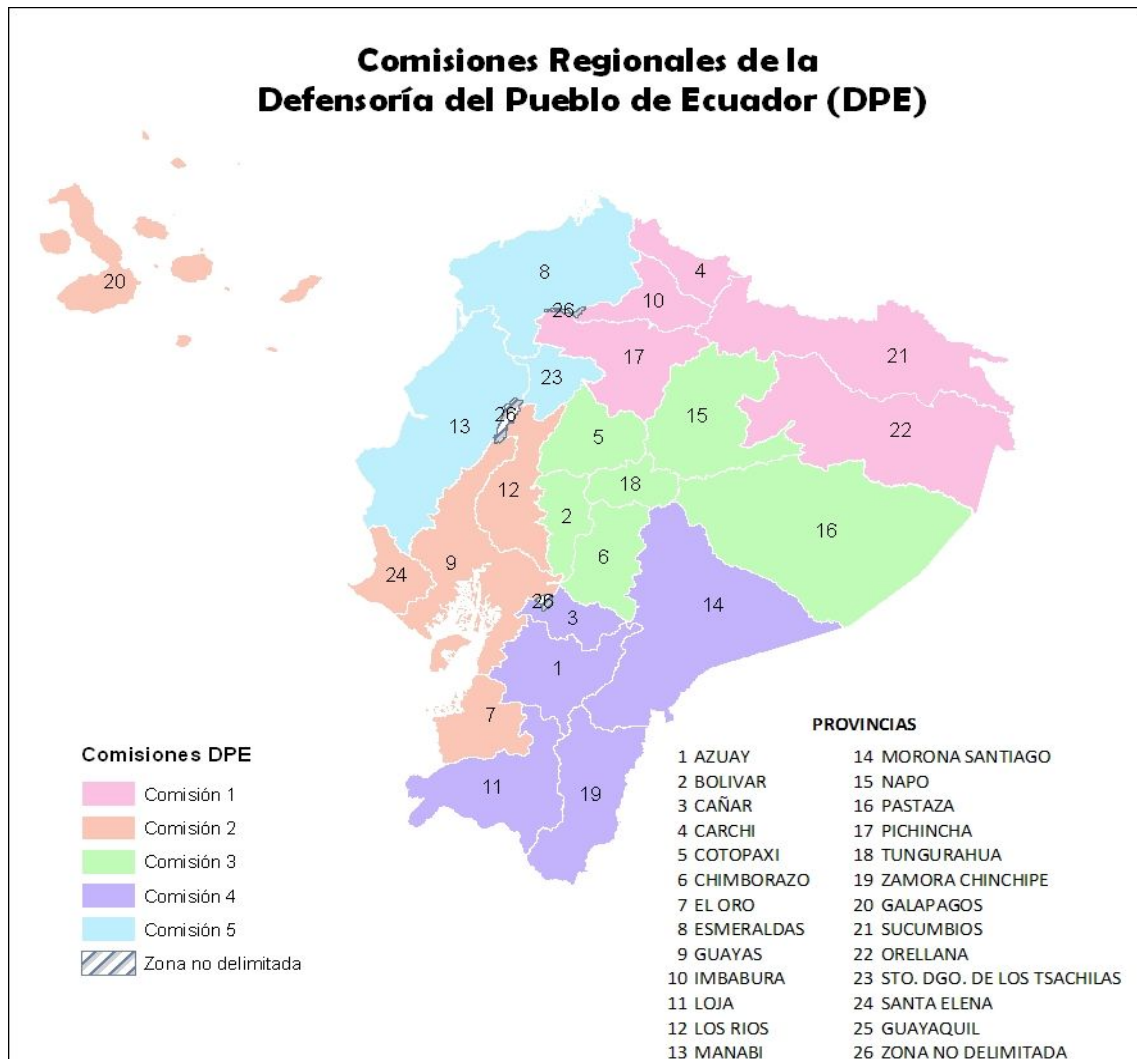
**Tabla No. 8**  
**Comisiones Regionales**

<b>COMISIÓN</b>	<b>DELEGACIONES</b>	<b>SEDE</b>
<b>COMISIÓN 1</b>	Pichincha Imbabura Carchi Orellana Sucumbíos	PICHINCHA Quito
<b>COMISIÓN 2</b>	Guayas Galápagos El Oro Los Ríos Santa Elena	GUAYAS Guayaquil
<b>COMISIÓN 3</b>	Tungurahua Bolívar Chimborazo Cotopaxi Napo Pastaza	TUNGURAHUA Ambato
<b>COMISIÓN 4</b>	Cañar Azuay Loja Morona Santiago Zamora Chinchipe	AZUAY Cuenca
<b>COMISIÓN 5</b>	Santo Domingo de los Tsáchilas Manabí Esmeraldas	MANABI Portoviejo

**Elaboración: Propia.**

A continuación se presenta un mapa con la distribución de las comisiones regionales y delegaciones provinciales con las Defensoría del Pueblo de Ecuador atiende en el territorio ecuatoriano. (Ver Gráfico No. 3)

Gráfico No. 3



**Fuente:** Defensoría del Pueblo. **Elaboración:** Gioconda Remache, 2013

Este es un análisis integral de la Defensoría del Pueblo, que para tema de la presente tesis se enfocará en los procesos agregadores de valor, los mismos que servirán para establecer la propuesta de implementación de los servicios desconcentrados de las Coordinaciones zonales con las que se pretende trabajar a futuro y se detallará en el Capítulo III.

## **CAPITULO III “PROPUESTA DE UN MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DESCONCENTRADOS DE LAS COORDINACIONES ZONALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”.**

Este capítulo presenta una propuesta de desconcentración de los servicios que son competencia de la DPE, para lo cual utilizó la Matriz de Competencias.

### **3.1 Matriz de Competencias:**

La matriz de competencias es una herramienta diseñada por la SENPLADES en el año 2008, para la Instituciones Públicas de la Función Ejecutiva, con el propósito de clarificar los roles y las temáticas que están a cargo de cada una de las ellas, pero también de definir las competencias y responsabilidades que cumplirán a nivel nacional, intermedio y local, se levantó matrices de competencias.

Así, se dio un paso más concreto en la reestructuración de todas Instituciones del Estado y empezó a dar vida real y cierta a los postergados procesos de desconcentración que se han pretendido impulsar las últimas administraciones, sin logros efectivos.

Se consideró que la matriz de competencias es una herramienta que se podía ayudar a la DPE a clarificar los roles y competencias de la Institución. La mencionada herramienta permitió identificar las competencias, atribuciones, facultades, productos y servicios, actores públicos y privados y los niveles de desconcentración. (Anexo No. 4).

### **3.2 Propuesta de tipología para la desconcentración de la DPE**

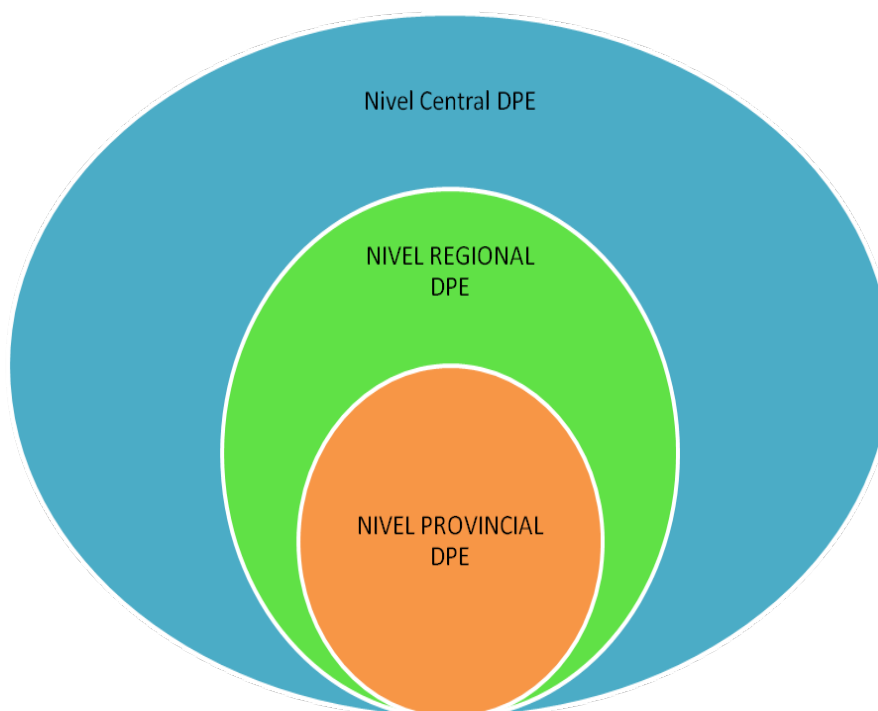
Para poder establecer los niveles de desconcentración de la DPE, es importante definir el objetivo de la Desconcentración<sup>3</sup>.

La transferencia de competencias, atribuciones, funciones, responsabilidades y recursos desde el nivel nacional a otra jerárquicamente dependiente (nivel regional, provincial o distrital) siendo la primera la mantiene la rectoría y asegura su calidad y buen cumplimiento. (SENPLADES, 2011). (Ver Gráfico No. 4).

---

<sup>3</sup> ERJAFE Art. 54.- DESCONCENTRACION.- La titularidad y el ejercicio de las competencias atribuidas a los órganos administrativos podrán ser desconcentradas en otros jerárquicamente dependientes de aquellos, cuyo efecto será el traslado de la competencia al órgano desconcentrado.

**Gráfico No. 4**  
**Propuesta de Niveles de Desconcentración**



**Elaboración:** Propia.

### **3.2.1 Competencias de la DPE**

Las competencias son capacidades de acción de un nivel de gobierno en un sector. Se ejercen a través de facultades. Las competencias son establecidas por la Constitución, la ley y las asignadas por el Consejo Nacional de Competencias<sup>4</sup>. (Ver Gráfico No.5).

#### **3.2.1.1 Competencias exclusivas**

Son aquellas cuya titularidad corresponde a un solo nivel de gobierno de acuerdo con la Constitución y la ley, y cuya gestión puede realizarse de manera concurrente entre diferentes niveles de gobierno. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010).

---

<sup>4</sup> COOTAD Art. 117.- El Consejo Nacional de Competencias es el organismo técnico del Sistema Nacional de Competencias; es una persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera, patrimonio propio y sede en donde decida por mayoría de votos.

### 3.2.1.2 Competencias concurrentes

Son aquellas cuya titularidad corresponde a varios niveles de gobierno en razón del sector o materia, por lo tanto deben gestionarse obligatoriamente de manera concurrente.

Las competencias son el conjunto de acciones o actividades institucionales que en forma exclusiva o concurrente, le corresponden realizar legítimamente a uno o varios niveles de gobierno. Son los componentes de un sector en los cuales una institución o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010).

**Gráfico No. 5**  
**Desconcentración por competencias**



**Elaboración:** Propia.

De acuerdo a la definición de competencias del COOTAD, se determinó cuales son los principales ejes de atención o competencias macros que amplía el accionar de la Defensoría del Pueblo, en función a lo que determina el art. 215 de la Constitución de la República vigente, proporcionando mayor atención a los usuarios, que con las competencias que anteriormente se describieron.

1. Lucha contra la violencia y discriminación.
2. Lucha contra la tortura.
3. Vigilancia del cumplimiento de transparencia y acceso a la información pública.
4. Vigilancia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
5. Vigilancia del derecho a la vivienda.

### **3.2.2 Atribuciones y Facultades de la DPE**

Las facultades son atribuciones para el ejercicio de una competencia por parte de un nivel de gobierno. Son facultades la rectoría, la planificación, la regulación, el control y la gestión, y son establecidas por la Constitución o la ley. Su ejercicio, a excepción de la rectoría, puede ser concurrente.

#### **3.2.1.1 La rectoría**

Es la capacidad para emitir políticas públicas que orientan las acciones para el logro de los objetivos y metas del desarrollo; así como para definir sistemas, áreas y proyectos estratégicos de interés público, en función de su importancia económica, social, política o ambiental. Será nacional y corresponderá al gobierno central en el ámbito de sus competencias exclusivas, sectores privativos y estratégicos. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010).

#### **3.2.1.2 La planificación**

Es la capacidad para establecer y articular las políticas, objetivos, estrategias, y acciones como parte del diseño, ejecución y evaluación de planes programas y proyectos, en el ámbito de sus competencias y de su circunscripción territorial, y en el marco del Sistema Nacional de Planificación. La planificación corresponde concurrentemente a todos los niveles de gobierno. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

#### **3.2.1.3 La regulación**

Es la capacidad de emitir la normatividad necesaria para el adecuado cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los administrados. Se ejerce en el marco de las competencias y de la circunscripción territorial correspondiente. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

#### **3.2.1.4 El control**

Es la capacidad para velar por el cumplimiento de objetivos y metas de los planes de desarrollo, de las normas y procedimientos establecidos, así como los estándares de calidad y eficiencia en el ejercicio de las competencias y en la prestación de los servicios públicos, atendiendo el interés general y el ordenamiento jurídico. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

### 3.2.1.5 La gestión

Es la capacidad para ejecutar, proveer, prestar, administrar y financiar servicios públicos. Puede ejercerse concurrentemente entre varios niveles de gobierno, dentro del ámbito de competencias y circunscripción territorial correspondiente, según el modelo de gestión de cada sector. Las facultades o atribuciones, es la capacidad para el ejercicio de una competencia por parte de un nivel de gobierno. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

### 3.2.1.6 La coordinación

Es un principio que incentivará a que todos los niveles de gobierno trabajen de manera articulada y complementaria para la generación y aplicación de normativas concurrentes, gestión de competencias, ejercicio de atribuciones. (Código Orgánico de Planificación Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

La Defensoría del Pueblo del Ecuador como parte de la Función de Transparencia y Control Social, comienza a funcionar en 1998 dentro del aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del Art. No. 96 de la Constitución Política de 1998. Con los cambios descritos, la institución fortalece su imagen y asume trascendentales roles, como lo indica la Constitución del 2008 en su Art. No. 214: "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"; así como en su Art. No. 215: "La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la **protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y de la defensa de los derechos** de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

Partiendo de la Normativa antes mencionada, se determinó las atribuciones que a continuación se detalla:

1. Presentar proyectos de ley, en representación de la iniciativa popular;
2. Pronunciarse públicamente sobre los casos sometidos a su consideración, con criterios que constituirían doctrina para la defensa de los derechos humanos;
3. Informar sobre la firma y ratificación de los pactos, convenios y declaraciones internacionales en materia de derechos humanos y velar por el efectivo cumplimiento de los mismos;

4. El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información.
5. 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.
6. 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.
7. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
8. 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.
9. Promover o patrocinar los recursos de Habeas Corpus, Habeas Data y de Amparo de las personas que lo requieran.
10. Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen.
11. Intervenir como parte en asuntos relacionados a la protección del medio ambiente y del patrimonio cultural resguardando el interés de la colectividad.
12. Realizar visitas periódicas a los centros de rehabilitación social, unidades de investigación, recintos policiales y militares para comprobar el respeto a los derechos humanos.
13. Emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos.
14. Proteger y defender, de oficio o a petición de parte, contra las violaciones de derechos humanos que sufran los ecuatorianos residentes en el exterior, mediante la utilización de las vías diplomática o judicial internacional.
15. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
16. Promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado.
17. Hacer públicas las recomendaciones; observaciones que hubiera dispuesto y orientar a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos.

18. Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.

### **3.3 Análisis y propuesta de Tipologías para la desconcentración de la DPE**

Una vez que se llevó a cabo el proceso de elaboración de la matriz de competencias de la DPE, con el propósito de establecer los ámbitos de acción que se desarrollarán a nivel nacional y en el territorio considerando principalmente la Constitución de la República vigente, la SENPLADES ha construido la siguiente tipología para la desconcentración:

#### **3.3.1 Tipo 1: Denominación: Privativo.**

La Constitución establece competencias exclusivas del gobierno central en ciertos sectores como la defensa nacional, las relaciones internacionales, el registro de personas, la política económica, tributaria, aduanera, fiscal y monetaria; y el comercio exterior, entre otros. Estos sectores velan por los intereses estratégicos nacionales y por lo tanto no pueden descentralizar sus competencias a otros niveles de gobierno.

**Características:** Las facultades de rectoría, planificación, regulación, control y coordinación se ejercen desde el nivel nacional. (SENPLADES, 2012)

#### **3.3.2 Tipo 2: Denominación: Alta desconcentración, baja descentralización.**

Los ministerios de este tipo deben aplicar un alto nivel de desconcentración de sus competencias para articular sus procesos, productos y servicios en los niveles territoriales más desagregados, incluso a nivel de distritos administrativos. Aquello no excluye la descentralización de importantes competencias de su responsabilidad, mas implica reconocer que su énfasis es la desconcentración para la garantía efectiva de derechos ciudadanos.

**Características:** La rectoría, planificación, regulación y control se ejercen desde el nivel central; la planificación regional y la coordinación del sistema se ejercen desde el nivel intermedio o regional; y una importante coordinación y gestión desde el nivel local. (SENPLADES, 2012)

#### **3.3.3 Tipo 3: Denominación: Alta descentralización, baja desconcentración.**

En esta tipología está ubicado a la gran mayoría de carteras de Estado, en la cual se establecen estructuras que presentan desconcentración a nivel regional y un alto proceso de descentralización para la prestación de productos y servicios a través de los Gobiernos Autónomos Descentralizados e incluso organizaciones de la sociedad civil.

**Características:** La rectoría, planificación, regulación y control se ejercen a nivel central; la planificación regional y coordinación en el nivel intermedio; la planificación y la gestión se ejercen fundamentalmente desde en el nivel local. (SENPLADES, 2012)

#### **3.3.4 Tipo 4: Denominación: Sectores estratégicos.**

La Constitución define, a su vez, cuáles son los sectores estratégicos del Estado y la rectoría del gobierno central en los mismos. Es por esto que en estos sectores se prioriza la rectoría nacional, la regulación de las actividades públicas y privadas, y la promoción de una gestión eficaz y eficiente de las empresas públicas. Sin embargo, en estos sectores se pueden desarrollar diferentes e innovadoras modalidades de gestión pública local y diversos tipos de alianzas público – privadas.

**Características:** La rectoría, planificación, regulación y control se ejercen desde el ámbito central. A nivel intermedio o regional se ejercen la regulación y planificación, y a nivel local diferentes modalidades de gestión para la prestación de los servicios públicos e incluso diversas modalidades de alianzas público-privadas. (SENPLADES, 2012)

#### **3.3.5 Propuesta de Tipología de la Defensoría del Pueblo:**

Como se ha podido analizar las cuatro tipologías que se establece para la Función Ejecutiva, de las cuales ninguna de ellas se ajusta a las facultades o atribuciones que la Constitución le otorga a la Defensoría del Pueblo. Se propone adoptar una tipología para la DPE, basado en las tipologías que la SENPLADES diseño para la función del Gobierno Central, adaptando a la autonomía que esta Institución posee por mandato supremo.

**Características:** La rectoría, planificación, regulación y control se ejercen desde el ámbito central; a nivel intermedio o zonal se ejercen la planificación, regulación, control, regulación y coordinación; a nivel local o provincial se realiza la planificación y la gestión. (Ver Tabla No. 9)

**Tabla No. 9**  
**Tipología SENPLADES vs. DPE.**

FACULTADES TIPOS	NIVELES	RECTORÍA	PLANIFICACIÓN	REGULACION	CONTROL	GESTION	COORDINACION
PRIVATIVO	CENTRAL	√	√	√	√	√	√
	INTERMEDIO						
	LOCAL						
ALTA DESCONCENTRACIÓN BAJA DESCENTRALIZACIÓN	CENTRAL	√	√	√	√		
	INTERMEDIO					√	√
	LOCAL					√	√
ALTA DESCENTRALIZACIÓN BAJA DESCONCENTRACIÓN	CENTRAL	√	√	√	√		
	INTERMEDIO		√				√
	LOCAL		√			√	√
SECTORES ESTRATÉGICOS	CENTRAL	√	√	√	√		
	INTERMEDIO		√	√		√	
	LOCAL		√			√	
DEFENSORIA DEL PUEBLO	CENTRAL	√	√	√	√		
	INTERMEDIO		√	√	√	√	√
	LOCAL		√			√	

**Elaboración:** Propia.

Se puede observar en la tabla anterior que las facultades que va ejercer a nivel central intermedio y local la Defensoría del Pueblo no similares a las tipologías establecidas por la SENPLADES.

### 3.4 Productos y Servicios de la DPE

El producto es el ofrecimiento que puede satisfacer cualquier necesidad o un deseo.<sup>5</sup> En gestión pública los productos o servicios son el resultado de las atribuciones y competencias que la normativa legal rige a una Institución Pública de un país. En el caso de la Defensoría del Pueblo de Ecuador lo determina la Constitución de la República de 2008 y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Los productos que la DPE está diseñados para cumplir con la defensa de derechos humanos y de la naturaleza a través de las diferentes unidades o procesos de gestión de política pública, de los derechos del buen vivir, de servicios públicos domiciliarios y de vivienda, como se detalla a continuación:

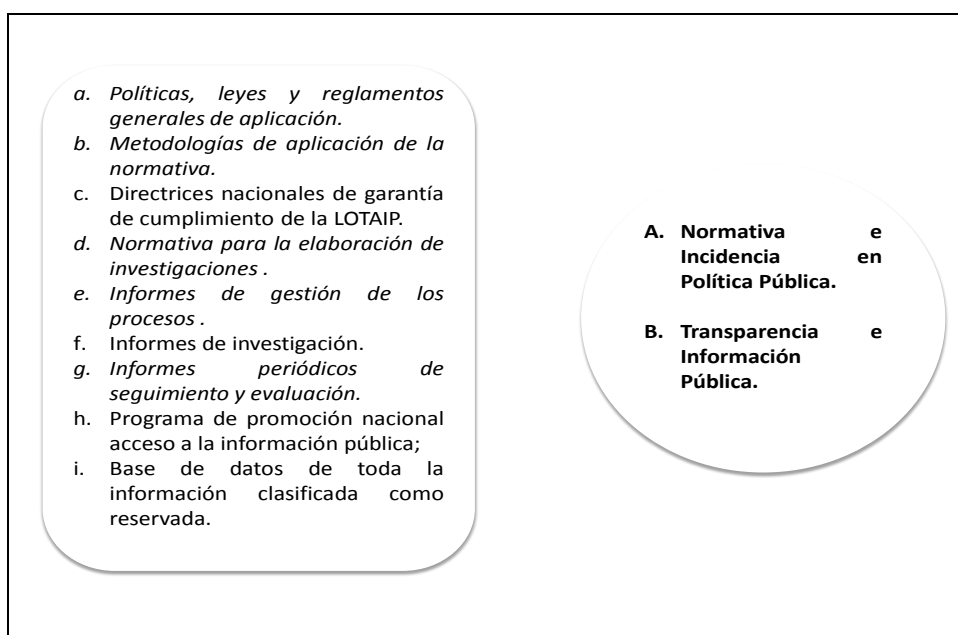
#### 3.4.1 Proceso de Política Pública

El proceso de Política Pública se encarga de dirigir las investigaciones de incidencia en política pública, revisar y actualiza la normativa para que responda a un enfoque de derechos humanos y de la naturaleza mediante mecanismos de control, vigilancia y

<sup>5</sup>Philip Kotler, 2001, DIRECCION DE MARKETING, Pag11.

promoción, a través de subprocesos que establecen los productos y servicios de la DPE, transparentando la gestión del sector público y cumpliendo con el derecho al acceso a la información pública como lo determina la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública<sup>6</sup>. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012). (Ver gráfico No. 6)

**Gráfico No. 6**  
**Productos del Proceso de Política Pública.**



**Elaboración:** Propia

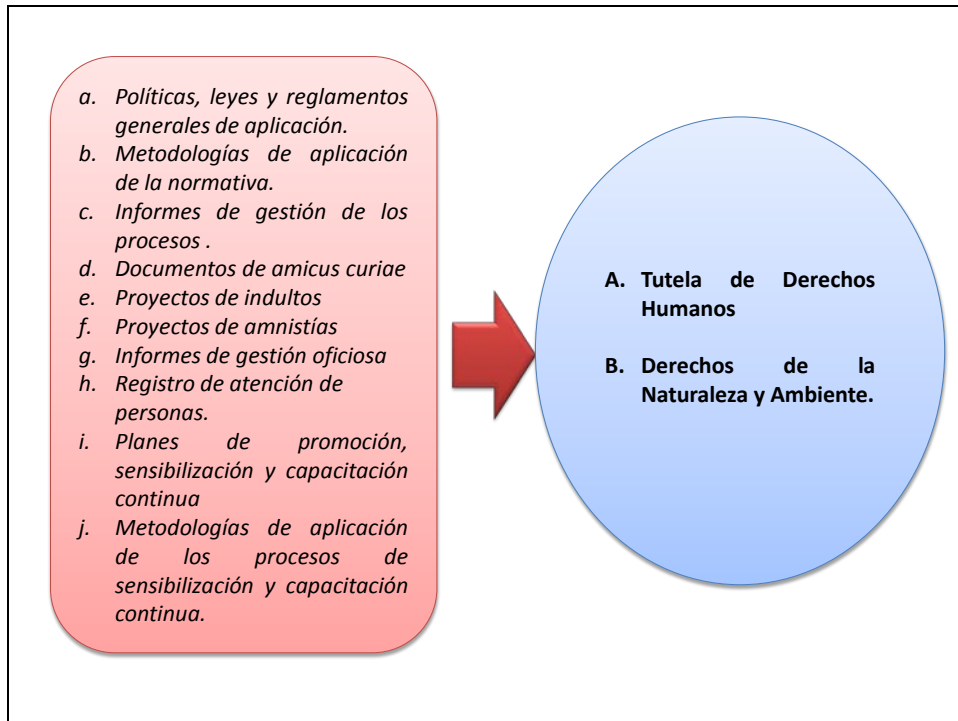
En este gráfico se puede identificar los principales productos del Proceso de Política Pública en el lado izquierdo, los mismos que serán gestionados a través de sus dos subdirecciones de Normativa e Incidencia en Política Pública y de Transparencia e Información Pública al lado derecho.

### 3.4.2 Proceso Derechos del Buen Vivir

Este proceso se encarga de 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. (Ver Gráfico No. 7)

<sup>6</sup> Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Registro Oficial Suplemento No. 339, del 18 de Mayo de 2004.

**Gráfico No. 7**  
**Productos del Proceso Derechos del Buen Vivir**



**Elaboración:** Propia

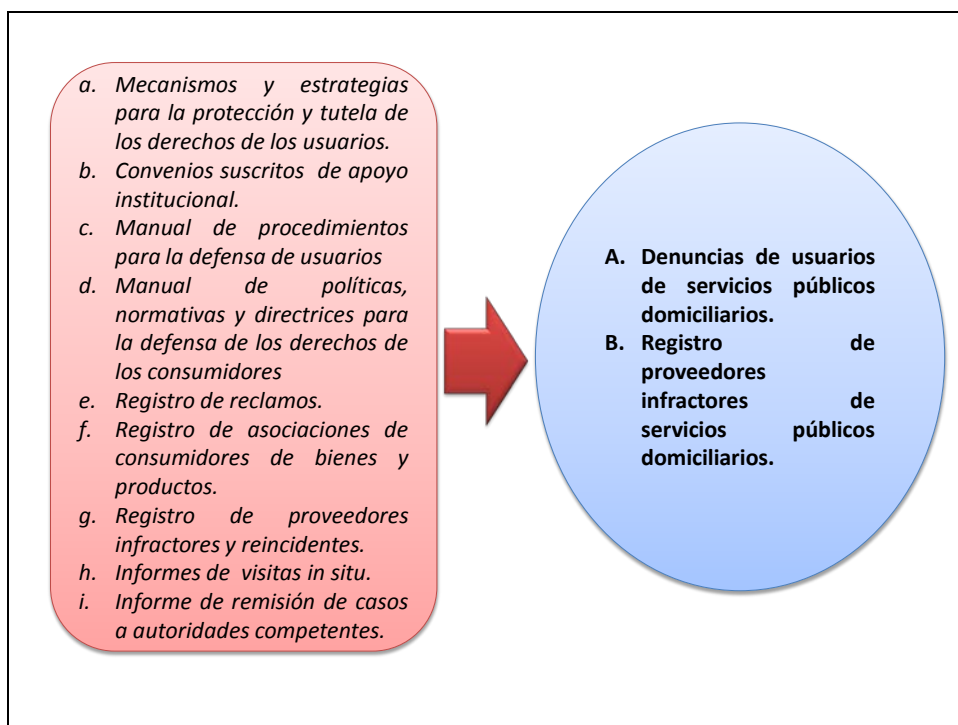
El proceso del Buen Vivir gestionará sus productos a través de sus dos subprocesos, el de tutela de derechos humanos y el de derechos de la naturaleza y ambiente como se puede observar en el grafico anterior.

### **3.4.3 Proceso Servicios Públicos Domiciliarios**

El proceso de servicios públicos domiciliarios se encargará de planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los de los servicios públicos domiciliarios como agua, saneamiento, alcantarillado, electricidad, telefonía, gas y otros servicios análogos, así como también proteger a los consumidores de productos de consumo masivo. (Ver Gráfico No. 8)

**Gráfico No. 8**

**Productos del Proceso de Servicios Públicos Domiciliarios**



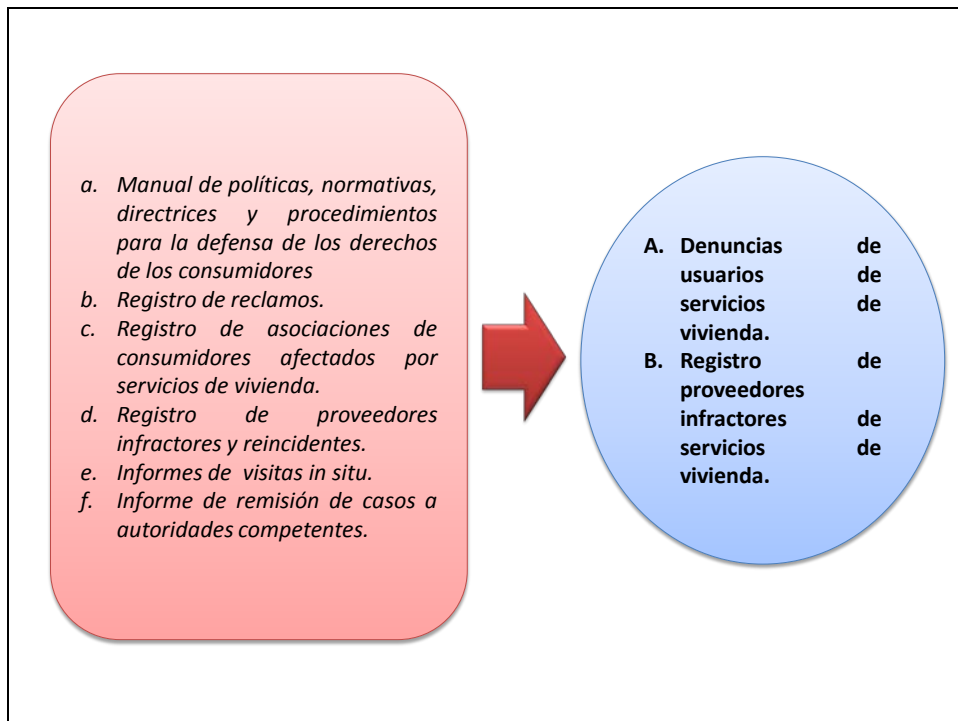
**Elaboración:** Propia

El proceso de servicios públicos domiciliarios gestionará sus productos a través de sus subprocesos de Denuncias de usuarios de servicios públicos domiciliarios y Registro de proveedores infractores de servicios públicos domiciliarios.

#### **3.4.4 Proceso de Servicios de Vivienda**

El proceso de servicios de vivienda se encargará de planificar, coordinar y gestionar estrategias para garantizar a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a una vivienda y un hábitat dignos sin importar la condición económica y social. (Ver Gráfico No. 9)

**Gráfico No. 9**  
**Productos del Proceso de Servicios de Vivienda**



**Elaboración:** Propia

El proceso de servicios de vivienda gestionará los productos a través de la sus dos subprocesos, el de denuncias de usuarios de servicios de vivienda y el de Registro de proveedores infractores de servicios de vivienda.

### **3.5 Mapa de Relacionamento Institucional**

El mapa de interrelacionamiento servirá para poder definir con que actores sociales debe trabajar la Defensoría del Pueblo para la gestión de las competencias de la Institución, por lo que se elaboró de acuerdo a los siguientes pasos:

#### **3.5.1 Pasos**

##### **Paso 1. Propuesta inicial de clasificación de actores**

Las propuestas de intervención deben definir desde su inicio que instituciones, grupos organizados o personas individuales, forman parte de la propuesta, es por ello que el mapeo de actores se hace necesario para identificar en forma concreta los posibles actores con las

que se vincularán, que tipo de relaciones se establecerá con ellos y cuál será el nivel de participación de cada uno de los actores.

Mediante una lluvia de ideas hacer un listado de los diferentes actores que tiene una influencia en la propuesta de intervención, investigación, proyecto o programa. Luego clasificarlos por grupos de actores sociales, con la finalidad de hacer un reconocimiento de los actores más importantes que intervienen en la propuesta.

Para el caso de las dos propuestas de investigación, se plantea, la siguiente clasificación de grupo de actores sociales.

- a) **Instituciones públicas**, conformadas por las entidades de gobiernos locales y/o centrales
- b) **Instituciones Privadas**, conformadas por empresas privadas que puedan contribuir y/o participar en el proyecto. Instituciones educativas privadas.
- c) **Organizaciones sin fines de Lucro**. Conformadas por las Organizaciones No Gubernamentales, como programas y proyectos que trabajan en la zona con financiamiento del Banco Mundial, PNUD, etc.
- d) **Organizaciones sociales**, conformadas por personas de la sociedad civil nacionales o internacionales.

## **Paso 2. Identificación de funciones y roles de cada actor**

El objetivo es reconocer las principales funciones de los actores sociales e institucionales en la propuesta de intervención; así como identificar las posibles acciones que podrían desarrollar los actores sociales e institucionales perfilando una red de alianzas interinstitucionales en relación con la propuesta de intervención.

## **Paso 3. Análisis de los actores**

Realizar el análisis de los actores siguiendo las dos siguientes categorías planteadas: i) relaciones predominantes y ii) niveles de poder. Con ello se busca realizar un análisis cualitativo de los diferentes actores de cara a los procesos participativos.

**1. Relaciones predominantes:** Se definen como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto), en la propuesta de intervención. Se considera los siguientes tres aspectos:

1.1 *A favor:* predomina las relaciones de confianza y colaboración mutua

1.2 *Indeciso/indiferente*: Predomina las relaciones de afinidad pero existe una mayor incidencia de las relaciones antagónicas.

1.3 *En contra*: el predominio de relaciones es de conflicto.

**2. Jerarquización del poder:** Se define como la capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones que se emprenda con la intervención. Se considera los siguientes niveles de poder

2.1 *Alto*: predomina una alta influencia sobre los demás

2.2 *Medio*: La influencia es medianamente aceptada

2.3 *Bajo*: no hay influencia sobre los demás actores

#### **Paso 4. Elaboración de la Matriz de Mapa de actores**

MATRIZ DE ACTORES				
GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER

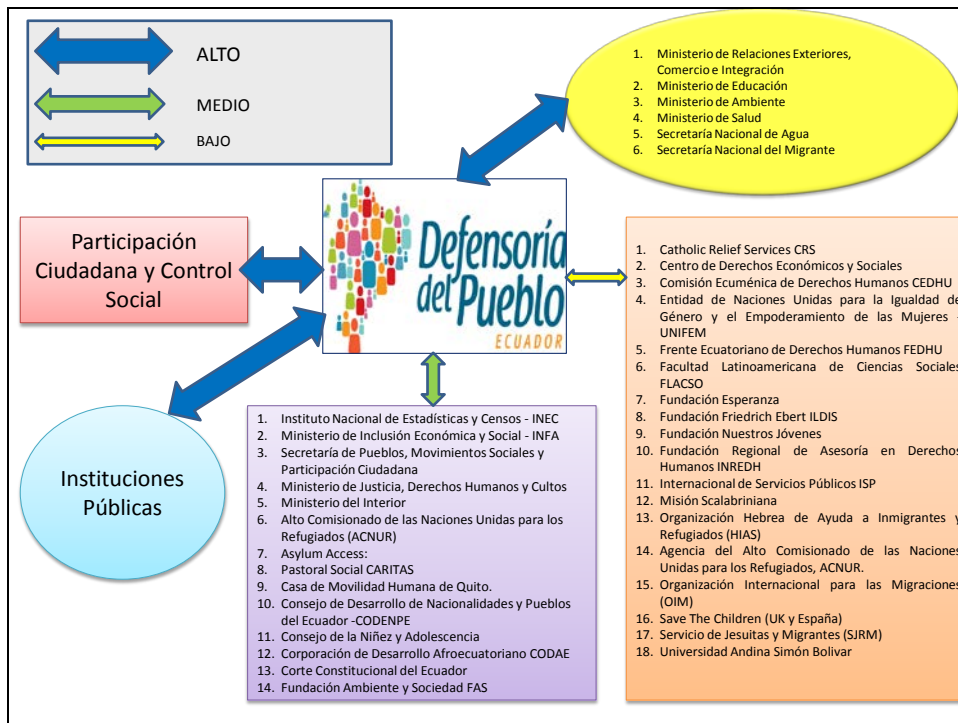
**Elaboración:** Propia

Elaborar un cuadro de doble entrada en donde cada fila (eje vertical) esté determinada por los tres grados de poder que puede poseer cada actor (alto, medio, bajo) y cada columna (eje horizontal) este identificada por la posición de cada actor respecto a la propuesta de intervención (a favor, indiferentes y opuestos). (Anexo No. 5).

Mediante la discusión entre los participantes, se procederá a la ubicación de cada actor identificado en el cuadro de acuerdo con su nivel de posición y grado de poder de tal manera de ir tejiendo el mapa de actores. (Ver Gráfico No. 10)

**Gráfico No. 10**

**Interrelacionamiento de la Defensoría del Pueblo**



**Elaboración:** Propia

**3.5.2 Diagnóstico**

**Alto Relacionamiento:**

La Defensoría del Pueblo tiene una fuerte relación por ser parte de quinto poder de Participación Ciudadana y Control Social. De igual forma trabaja de manera coordinada con el Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio e Integración, por el apoyo que brindan a los refugiados; Ministerio de Educación se coordina el de Derecho a la Educación; Ministerio de Ambiente, temas de derecho a un ambiente sano y derechos de la naturaleza; Ministerio de Salud, mejorar las condiciones de salud de las poblaciones en el territorio ecuatoriano; Secretaría Nacional de Agua, el acceso a buen servicio de agua; Secretaría Nacional del Migrante por el tema de Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria que se encuentra fuera del territorio ecuatoriano.

**Mediano Relacionamiento:**

La relación que mantiene la Defensoría del Pueblo con los diferentes Instituciones del Estado, ONG'S, Organismos Internacionales, sirve para fomentar la protección de los derechos humanos y de la naturaleza, garantizando de mejor manera la no vulneración de los derechos en todos los niveles del estado, es decir central, regional y provincial.

### **Bajo Relacionamiento:**

Existe un bajo relacionamiento con el ONG'S, Organismo Internacional, Institución Privada, Institución Educativa, Organización de la Sociedad Civil, Organización Humanitaria Internacional, porque a pesar que tienen misiones relacionadas con la DPE, solamente se ha podido trabajar coordinadamente de forma esporádica.

### **3.6 Propuesta de Estructura Orgánica de la DPE**

Analizadas algunos aspectos de la estructura o organigrama que fue elaborada en la gestión anterior, y la que fue aprobada por el Defensor del Pueblo, Ramiro Rivadeneira Silva y publicada en el Registro Oficial No. 369 del 26 de noviembre de 2012, que a continuación detallo: (Ver Tabla No. 10)

#### **3.6.1 Analisis Estructuras Anteriores**

**Tabla No. 10**

**Analisis Estructuras Anteriores**

	Estructura Gestión Anterior		Estructura Registro Oficial 369, 26 de Noviembre 2012.	
	SI	NO	SI	NO
Facultades claras.		√	√	
Competencias claras.		√	√	
Atribuciones claras.		√	√	
Desconcentración		√	√	
Productos y servicios definidos por niveles.		√		√
Estructura integrada y ágil (Por Procesos).		√	√	
Proliferación de direcciones agregadoras de valor que pueden duplicar funciones.		√	√	

**Elaboración:** Propia

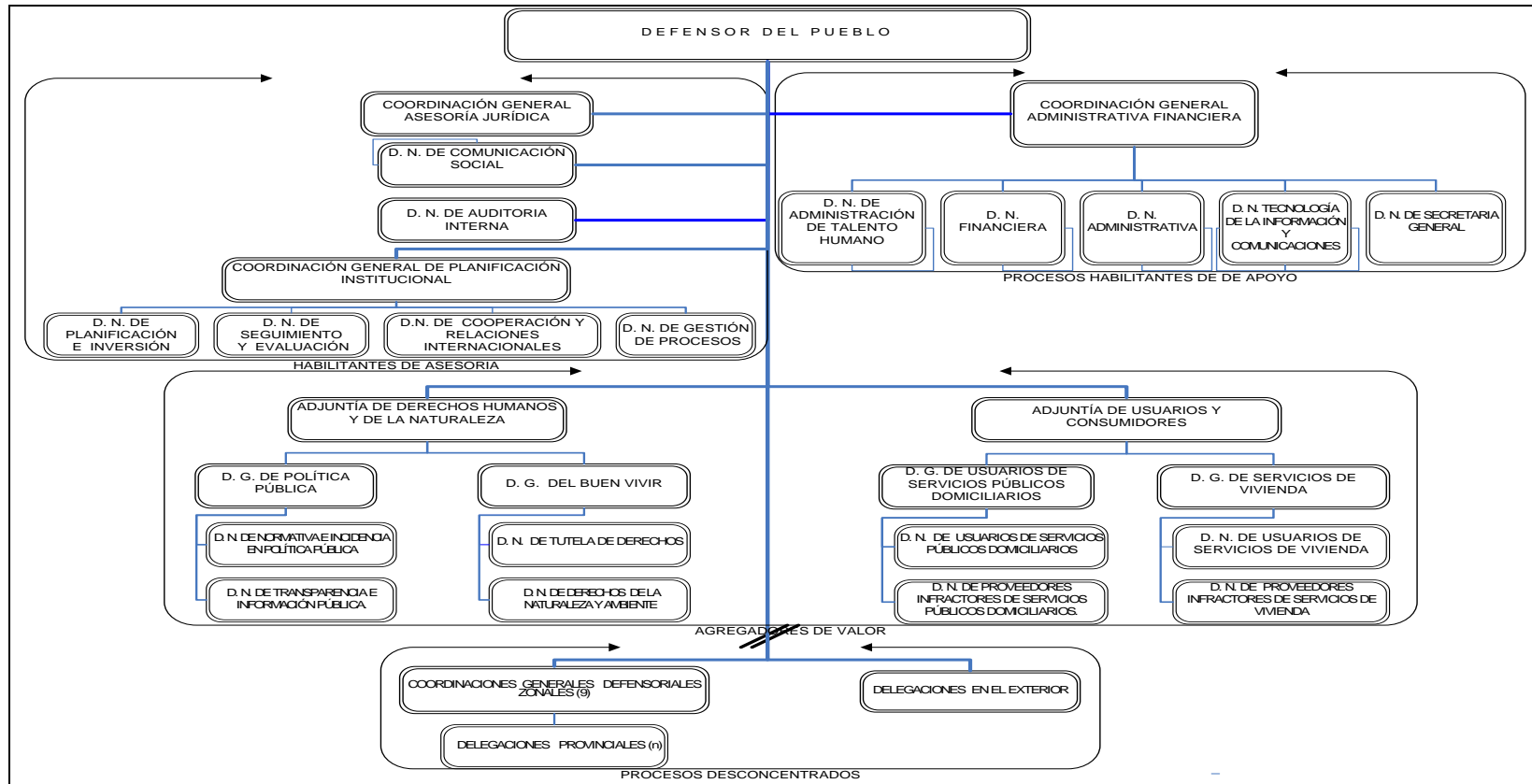
En la tabla anterior se puede observar que la estructura de la gestión anterior no le ha permitido definir de forma clara las facultades, competencias y atribuciones y por lo tanto no se establecieron productos y servicios claros en ningún nivel de gestión, por lo que no pudo establecerse una óptima desconcentración. Los procesos de la estructura no es integrada ni ágil pues el trabajo de sus unidades ha sido disperso.

La estructura publicada en el Registro Oficial No. 369, fue elaborada con una definición clara de sus facultades, competencias y atribuciones, se establecieron los productos y servicios se duplican en varias direcciones en el nivel central, por el exceso de direcciones, pero en relación a la anterior estructura esta es más integrada y ágil con sus procesos.

### **3.6.2 Propuesta de Estructura DPE**

Después del análisis de las dos estructuras, la de la gestión anterior y la que se encuentra publicada en el Registro Oficial No. 369, aunque esta última no es esta implementada como se menciona en el Capítulo II, y considerando que se puede optimizar los recursos sin dejar de acercar los servicios y productos de la DPE a los habitantes que se encuentran en el territorio ecuatoriano de manera desconcentrada, se propone una estructura donde la diferencia es la reducción de direcciones en los procesos agregadores de valor, evitando la duplicaciones de funciones entre ellas. (Ver Gráfico No. 11)

**Gráfico No. 11**  
**Propuesta de Estructura Orgánica de la DPE**



**Elaboración: Propia**

Los Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador son las actividades que se desarrollan en la Institución, para generar un producto o servicio demandado por los y las ciudadanas y ciudadanos. Los procesos se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

#### **3.6.2.1 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. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012)

#### **3.6.2.2 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. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012)

#### **3.6.2.3 Los procesos habilitantes**

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. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012)

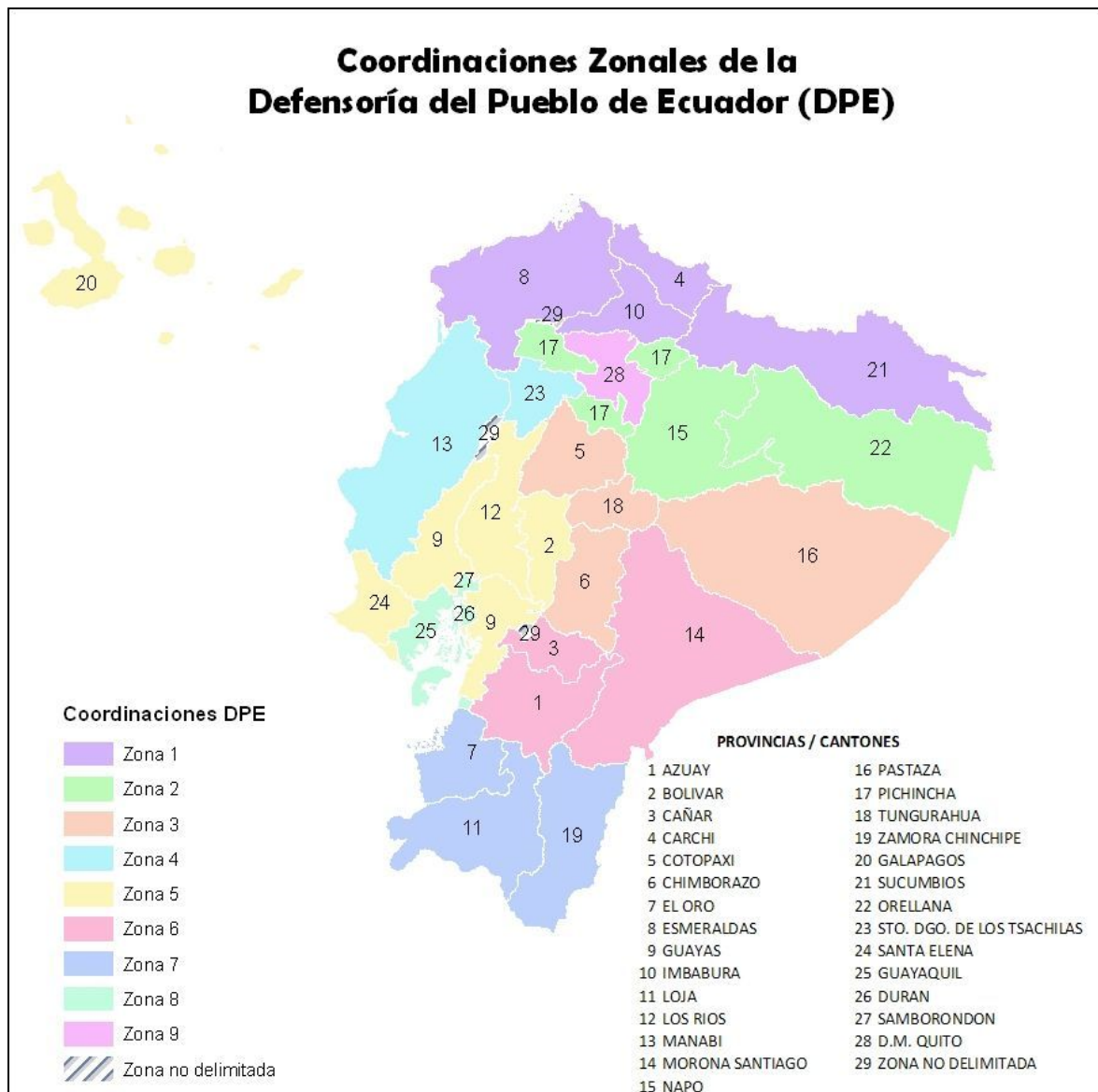
#### **3.6.2.4 Los procesos desconcentrados**

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. (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012)

### 3.7 Propuesta de Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo

En el caso de la Defensoría del Pueblo varios factores que fueron analizados en el capítulo anterior dificultaron a los usuarios y usuarios un fácil acceso a los servicios de la DPE, en tal razón se analizó que la propuesta de territorialización que la SENPLADES estableció para la función ejecutiva, puede ser aplicada a la Defensoría del Pueblo, y de esta manera acercar los servicios al usuario y en cumplimiento a la disposición de la Carta Magna vigente. (Ver Gráfico No.12).

**Gráfico No. 12**  
**Propuesta**



**Fuente:** Defensoría del Pueblo. **Elaboración:** Gioconda Remache, 2013

La fracasada desconcentración que se pretendió realizar a través de las cinco Comisiones Zonales porque estas fueron establecidas sin considerar algunos factores geográficos como la distancia de una provincia a la Comisión Zonal, es por eso que se propuso adoptar la zonificación establecida por SENPLADES para la función ejecutiva, de esta manera se logrará acercar los servicios de la DPE a la población en sus territorios.

### 3.8 Estructura de las Coordinaciones Zonales

La coordinación zonal es la representación de la matriz en el territorio, su rol es el control del territorio de la zona y la gestión en la provincia donde está ubicada la cabecera zonal. Esta estructura fue diseñada en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos que fue publicado en el Registro Oficial No. 369 de fecha 26 de noviembre de 2012. (Ver Gráfico No. 13)

**Gráfico No. 13**  
**Estructura Orgánica de la Coordinación Zonal DPE**



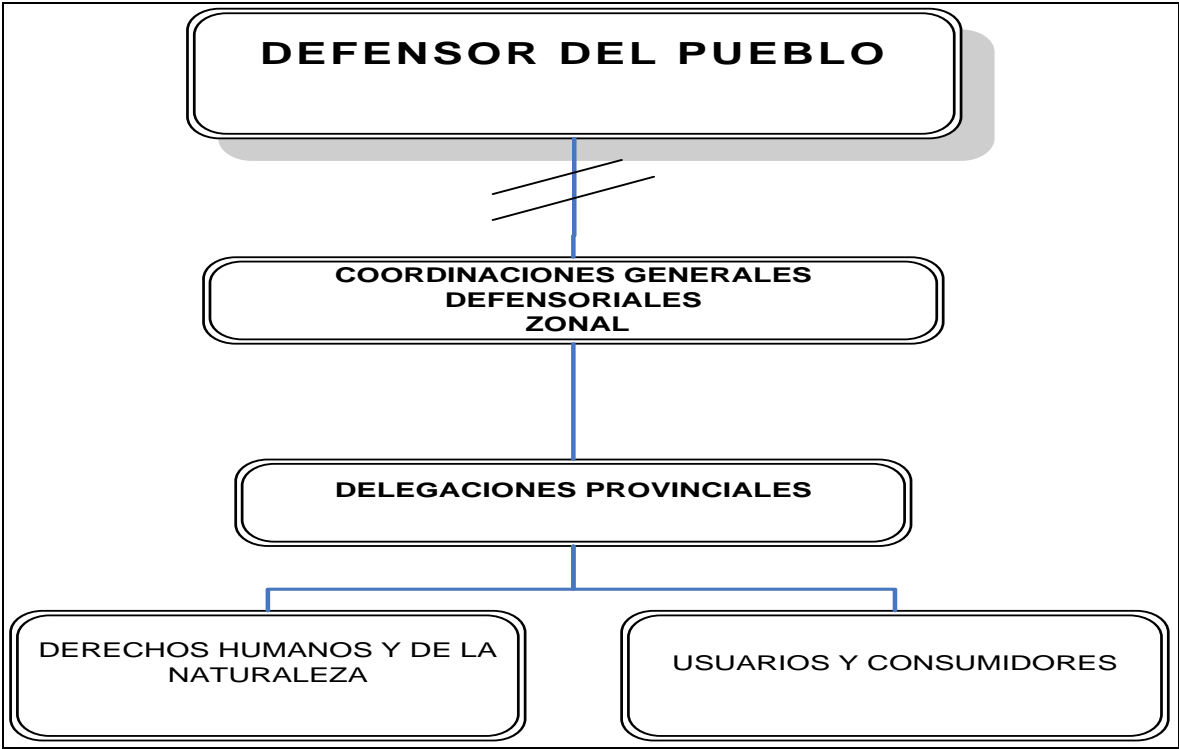
**Fuente:** Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la DPE.

Las comisiones zonales no han podido desconcentrar los servicios, por la falta de definición productos y servicios y recursos debiendo ser canalizados a través de la Matriz; con la nueva estructura zonal se pretende atender de manera íntegra las demandas de los usuarios y usuarias de los servicios de la DPE, brindando un servicio oportuno.

### 3.9 Estructura de Delegaciones Provinciales

En las delegaciones provinciales se encuentran dentro de la jurisdicción de una Coordinación Zonal, en este nivel se dedica netamente a la gestión con un equipo mínimo de apoyo y en coordinación con la cabecera zonal. (Ver Gráfico No. 14).

**Gráfico No. 14**  
**Estructura Orgánica de la Delegación Provincial de la DPE**



**Fuente:** Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la DPE.

Las actuales Delegaciones Provinciales tampoco han podido atender de manera íntegra las demandas de la población, por los mismos motivos de las Comisiones Regionales; con esta estructura se pretende dar un servicio oportuno y de fácil acceso a los usuarios y usuarias.

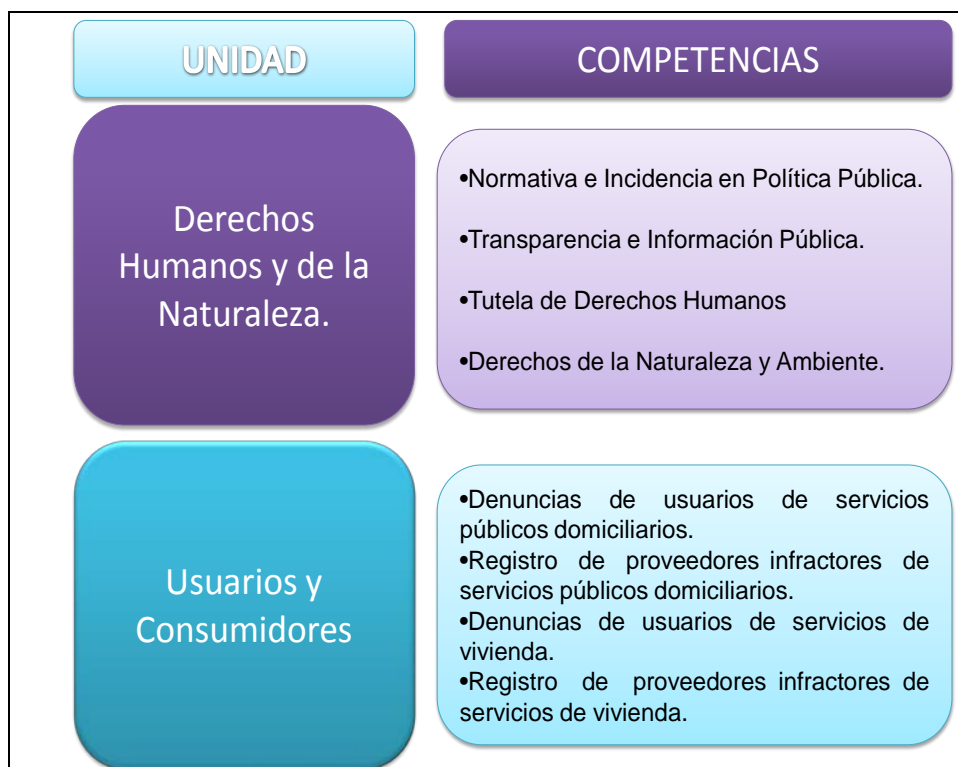
### 3.10 Productos por cada Nivel de Desconcentración

Los productos por nivel de desconcentración se determinó en función a la estructura orgánica establecida y facultad que tenía cada nivel.

En las 9 coordinaciones zonales defensoriales y las 17 delegaciones provinciales, que se estableció en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, la estructura en los procesos agregadores de valor no son iguales a la estructura de los mismos procesos en el nivel central, es así que se definió dos unidades de atención que abarcan los procesos de todas las direcciones de la planta central, las mismas que se encargarán de acercar los servicios de la Defensoría del Pueblo a los habitantes que se encuentran dentro del territorio nacional. (Ver Gráfico No. 15).

**Gráfico No. 15**

#### **Conformación de la Unidades Agregadoras de Valor de las Coordinaciones Zonales**



**Elaboración:** Propia

Como se observa en el gráfico las unidades desconcentradas de Derechos Humanos y de la Naturaleza y, la de Usuarios y Consumidores, trabajará de acuerdo a la facultad que le corresponde en el territorio, tanto a las coordinaciones zonales como a las delegaciones provinciales.

### 3.10.1 Productos Coordinaciones Zonales:

A continuación se encuentran los productos que son la responsabilidad de este nivel de desconcentración, es decir de las provincias que conforme la región o zona establecida incluyendo la provincia donde se encuentra la sede de la coordinación zonal: (Ver Tabla No. 11)

**Tabla No. 11**  
**Productos de la Coordinación Zonal**

	Facultad	Productos desconcentrados
Derechos Humanos y de la Naturaleza	<b>GESTIÓN</b> <b>REGULACIÓN</b> <b>COORDINACIÓN</b> <b>PLANIFICACIÓN</b> <b>CONTROL</b>	a) Políticas, leyes y reglamentos generales de aplicación. b) Metodologías de aplicación de la normativa. c) Directrices nacionales de garantía de cumplimiento de la LOTAIP. d) Normativa para la elaboración de investigaciones. e) Informes de gestión de los procesos. f) Informes de investigación. g) Informes periódicos de seguimiento y evaluación. h) Programa de promoción nacional acceso a la información pública. i) Base de datos de toda la información clasificada como reservada. j) Documentos de amicus curiae <sup>7</sup> k) Proyectos de indultos l) Proyectos de amnistías m) Informes de gestión oficiosa n) Registro de atención de personas. o) Planes de promoción, sensibilización y capacitación continua p) Metodologías de aplicación de los procesos de sensibilización y capacitación continúa.
Usuarios y consumidores		a) Mecanismos y estrategias para la protección y tutela de los derechos de los usuarios. b) Convenios suscritos de apoyo institucional. c) Manual de procedimientos para la defensa de usuarios d) Manual de políticas, normativas y directrices para la defensa de los derechos de los consumidores e) Registro de reclamos. f) Registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos. g) Registro de proveedores infractores y reincidentes. h) Informes de visitas in situ. i) Informe de remisión de casos a autoridades competentes. j) Manual de políticas, normativas, directrices y procedimientos para la defensa de los derechos de los consumidores k) Registro de reclamos. l) Registro de asociaciones de consumidores afectados por servicios de vivienda.

**Elaboración:** Propia

<sup>7</sup> Amicus Curiae, es una expresión latina utilizada para referirse a presentaciones realizadas por terceros ajenos a un litigio, que ofrecen voluntariamente su opinión frente a algún punto de derecho u otro aspecto relacionado, para colaborar con el tribunal en la resolución de la materia objeto del proceso.

### 3.10.2 Productos Delegaciones Provinciales:

Las Delegaciones Provinciales deberán encargarse de la gestión y la planificación de los productos en la provincia, de acuerdo a la desconcentración que fue establecida. (Ver Tabla No. 12)

**Tabla No. 12**  
**Productos de las Delegaciones Provinciales.**

	Facultad	Productos desconcentrados
Derechos Humanos y de la Naturaleza	GESTIÓN  PLANIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas, leyes y reglamentos generales de aplicación.</li> <li>b) Metodologías de aplicación de la normativa.</li> <li>c) Directrices nacionales de cumplimiento de la LOTAIP.</li> <li>d) Normativa para la elaboración de investigaciones.</li> <li>e) Informes de gestión de los procesos.</li> <li>f) Informes de investigación.</li> <li>g) Informes periódicos de seguimiento y evaluación.</li> <li>h) Programa de promoción nacional acceso a la información pública.</li> <li>i) Base de datos de toda la información clasificada como reservada.</li> <li>j) Documentos de amicus curiae<sup>8</sup></li> <li>k) Proyectos de indultos</li> <li>l) Proyectos de amnistías</li> <li>m) Informes de gestión oficiosa</li> <li>n) Registro de atención de personas.</li> <li>o) Planes de promoción, sensibilización y capacitación continua</li> <li>p) Metodologías de aplicación de los procesos de sensibilización y capacitación continúa.</li> </ul>
Usuarios y consumidores		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mecanismos y estrategias para la protección y tutela de los derechos de los usuarios.</li> <li>b) Convenios suscritos de apoyo institucional.</li> <li>c) Manual de procedimientos para la defensa de usuarios</li> <li>d) Manual de políticas, normativas y directrices para la defensa de los derechos de los consumidores</li> <li>e) Registro de reclamos.</li> <li>f) Registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos.</li> <li>g) Registro de proveedores infractores y reincidentes.</li> <li>h) Informes de visitas in situ.</li> <li>i) Informe de remisión de casos a autoridades competentes.</li> <li>j) Manual de políticas, normativas, directrices y procedimientos de defensa derechos de los consumidores</li> <li>k) Registro de reclamos.</li> <li>l) Registro de asociaciones de consumidores afectados servicios de vivienda.</li> </ul>

**Elaboración:** Propia

<sup>8</sup> Amicus Curiae, es una expresión latina utilizada para referirse a presentaciones realizadas por terceros ajenos a un litigio, que ofrecen voluntariamente su opinión frente a algún punto de derecho u otro aspecto relacionado, para colaborar con el tribunal en la resolución de la materia objeto del proceso.

### 3.11 Recursos necesarios para la implementación de las Coordinaciones Zonales

Los recursos básicos para la implementación de las estructuras zonales implica principalmente la utilización del talento humano y de espacios físicos en las provincias para poder cumplir los objetivos de esta Institución.

#### 3.11.1 Talento Humano

Las autoridades analizaron el tema de talento humano y consideran que requerirán el siguiente equipo básico en las coordinaciones zonales y en las delegaciones provinciales para lograr cumplir con las competencias de la Defensoría del Pueblo. (Ver Tabla No. 13)

**Tabla No. 13**

#### **Talento Humano Coordinación Zonal**

Denominación Propuesta	Grupo Ocupacional	Grado	Cantidad	RMU PROPUESTA
COORDINADOR/A GENERAL DEFENSORIAL ZONAL	COORDINADOR/A GENERAL	NJ 5	1	4.174,00
SECRETARIA DE COORDINACION GENERAL	SERV IDOR PUBLICO DE APOYO 4	6	1	733,00
<b>ASESORIA JURIDICA</b>				
ANALISTA ASESORIA JURIDICA 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
<b>PLANIFICACION</b>				
ANALISTA DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>				
ANALISTA DE COMUNICACIÓN SOCIAL 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
<b>ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>				
<b>FINANCIERA</b>				
ANALISTA FINANCIERO 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
ASISTENTE FINANCIERO	SERV IDOR PUBLICO 1	7	1	817,00
<b>TALENTO HUMANO</b>				
ANALISTA DE TALENTO HUMANO 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
<b>ADMINISTRATIVO</b>				
ANALISTA ADMINISTRATIVO 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
ANALISTA ADMINISTRATIVO 1	SERV IDOR PUBLICO 5	11	1	1.212,00
CHOFER ADMINISTRATIVO	CHOFER ADMINISTRATIVO	CT	1	566,00
<b>SECRETARIA GENERAL</b>				
TECNICO DE ARCHIVO	SERV IDOR PUBLICO DE APOYO 4	6	2	733,00
<b>TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES</b>				
ANALISTA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES 3	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
<b>DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA</b>				
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 3	SERV IDOR PUBLICO 11	17	1	2.472,00
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 2	SERV IDOR PUBLICO 9	15	1	2.034,00
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 1	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
ASISTENTE DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	SERV IDOR PUBLICO 1	7	1	817,00
<b>USUARIOS Y CONSUMIDORES</b>				
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 2	SERV IDOR PUBLICO 9	15	1	2.034,00
ESPECIALISTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES 1	SERV IDOR PUBLICO 7	13	1	1.676,00
ASISTENTE DE USUARIOS Y CONSUMIDORES	SERV IDOR PUBLICO 1	7	1	817,00
<b>TOTAL</b>			<b>21</b>	

Elaboración: Propia.

En la tabla anterior consta el equipo básico de trabajo que una coordinación zonal requerirá para poder cumplir con las competencias que le corresponda realizar. (Ver Tabla No. 14)

**Tabla No.14**  
**Talento Humano Delegación Provincial**

Denominación Propuesta	Grupo Ocupacional	Grado	Cantidad	RMU PROPUESTA
<b>DELEGACION PROVINCIAL</b>				
DELEGADO/A PROVINCIAL	DELEGADO/A PROVINCIAL	NJS 4	1	3.339,00
TECNICO DE ARCHIVO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	6	1	733,00
CHOFER ADMINISTRATIVO	CHOFER ADMINISTRATIVO	2	1	566,00
<b>DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA</b>				
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 2	SERVIDOR PUBLICO 9	15	2	2.034,00
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 1	SERVIDOR PUBLICO 7	13	2	1.676,00
ASISTENTE DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	SERVIDOR PUBLICO 1	7	2	817,00
<b>DE USUARIOS Y CONSUMIDORES</b>				
ESPECIALISTA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA 2	SERVIDOR PUBLICO 9	15	1	2.034,00
ASISTENTE DE USUARIOS Y CONSUMIDORES	SERVIDOR PUBLICO 1	7	1	817,00
<b>TOTAL</b>			<b>11</b>	

**Elaboración:** Propia.

Las Delegaciones Provinciales necesitarán un equipo básico como se puede observar en la tabla anterior para poder cumplir con sus competencias.

### **3.11.2 Infraestructura:**

La Defensoría deberá contar con espacios físicos donde poder ejecutar sus actividades para lo cual se verificó la existencia de los espacios, los mismos que de ser el caso serán mejorados en el transcurso de la implementación. (Ver Tabla No. 15)

**Tabla No. 15**  
**Infraestructura**

ZONA	PROVINCIAS	INFRAESTRUCTURA	
		PROPIA	ARRENDADA
ZONA 1	Esmeraldas		√
	Carchi		√
	Imbabura		√
	Sucumbios		√
ZONA 2	Pichincha		√
	Napo		√
	Orellana		√
ZONA 3	Cotopaxi		√
	Tungurahua		√
	Chimborazo		√
	Pastaza		√
ZONA 4	Manabi		√
	Santo Domingo de los Tsáchilas		√
ZONA 5 Excepto los cantones de Guayaquil, Samborondón y	Santa Elena		√
	Bolivar		√
	Los Rios		√
	Galápagos		√
	Guayas		√
ZONA 6	Cañar		√
	Azuay		√
	Morona Santiago		√
ZONA 7	El Oro		√
	Loja		√
	Zamora Chinchipe		√
ZONA 8	Guayaquil		√
	Samborondón		√
	Durán		√
ZONA 9	Distrito Metropolitano de Quito	√	

**Elaboración:** Propia

Como se puede observar existen infraestructura para la nueva estructura, a excepción del Distrito Metropolitano de Quito todas oficinas son arrendadas, las mismas que serán reemplazadas por casas defensoriales propias que se adquirirán mediante negociaciones

con los Gobiernos Autónomos Descentralizados - GAD'S quienes donarán terrenos y la DPE construirá.

### **Conclusiones:**

Conforme al análisis realizado se concluye que la hipótesis si se cumple, al acercar los productos y servicios de la DPE a los usuarios en el territorio, a través de una propuesta de desconcentración técnica.

En el diagnóstico institucional de la Defensoría del Pueblo se evidencio que la gestión de la Institución no le permite atender a los usuarios y usuarias de sus servicios, debido a que su estructura es centralizada.

En el territorio no todos los procesos son articulados entre la Comisiones Regionales y las Delegaciones Provinciales, lo que da como resultado un servicio poco eficiente u eficaz.

La falta de claridad de las facultades, competencias, productos y servicios por niveles ha ocasionado que el trabajo de la DPE, se duplique en varios procesos que se realizan dentro de la misma Institución, mientras que otras competencias no se realizan en las delegaciones y en la comisiones.

La Constitución de 2008, en el art. 214 establece que la Defensoría del Pueblo que su estructura será desconcentrada con delegados en las 24 provincias y en el exterior, de esta manera podrá cumplir con la defensa de los Derechos Humanos y de la Naturaleza de los habitantes que se encuentran en el territorio ecuatoriano y de los ecuatorianos y ecuatorianas que se encuentran en el exterior.

Considero que la estructura organizacional con la que se está trabajando actualmente maneja los procesos de manera aislada, lo que hace se vuelva más lenta en la atención a la ciudadanía, mientras que la estructura que se encuentra aprobada pero no implementada se alinea a la técnica, integra los procesos que le vuelven más ágil en relación a la anterior, aunque también se observa competencias que se duplican entre algunas direcciones.

## Recomendaciones:

Se recomienda la implementación de la desconcentración con los lineamientos propios de la Defensoría del Pueblo con apego a la Constitución, Plan Nacional del Buen Vivir, y normativa que involucra a la Institución.

La Defensoría del Pueblo realice una gestión en beneficio de los usuarios y usuarias de los servicios y productos que ofrece en el territorio sin tener que trasladarse a la Matriz.

Otorgar facultades, competencias, productos y servicios por niveles para que puedan dar un mejor servicio a la ciudadanía en su territorio.

Se recomienda que en el futuro cuando se haya consolidado la desconcentración propuesta, y en función a la demanda que exista en el territorio se ajuste a la tipología propuesta, eliminando las coordinaciones zonales y trabajando a nivel de delegaciones provinciales, siempre y cuando se justifique la demanda.

## Bibliografía

- Barberis, J. **Nociones Generales de la Geopolítica**. Instituto Geográfico Militar. Quito 1979.
- Briano, Justo P. **Geopolítica y Geoestratégica Americana**. Pleamar. Buenos Aires, Argentina: (1966).
- Brugi, B. **Filosofía del Derechos**. Nabu Press. Estados Unidos 2012, enero.
- Constitución. (n.d.). Ecuador 2008.
- Domingo, G. O. **Ordenación Territorial**. Madrid, Barcelona, Mundi Prensa, México 2008.
- Editorial Ramón Sopena, S.A. **Diccionario Ilustrado de la Lengua Española**. Barcelona, España: 1978.
- Escriche, J. **Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia**. Colegio de sordo, mudos y ciegos. Lima: 1847.
- Kotler, P. **Dirección de Marketing**. Prentice Hall Inc. México: 2001.
- Ratzel, F. **Politische Geographie**. Alemania. 1897.
- Registro Oficial No 7. **Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo**. Quito, Ecuador: (1997, Febrero 20).
- Registro Oficial No. 303. **Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas**. Quito, Pichincha, Ecuador: 2010, OCTUBRE.

- Registro Oficial Edición Especial No. 369. **Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.** Quito, Ecuador: (2012, Noviembre 26).
- Registro Oficial 536. **Estatuto Régimen Jurídico Administrativo Función Ejecutiva.** ERJAFE. Quito, Pichincha, Ecuador: (2002, Marzo 18)
- Romá Pujadas, Jaume Font. **Ordenación y Planificación Territorial.** Síntesis. S.A. Madrid, España: 2008.
- Salvat Editores. S.A. **Diccionario Enciclopédico Salvat.** Barcelona, España: 1986
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. **Guía Metodológica de Planificación Institucional.** Quito 2012.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. **Proceso de Desconcentración del Ejecutivo en los niveles administrativos de planificación.** Quito 2012.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. **Reforma del Estado.** Quito 2012.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. **Guía de contenidos y procesos para la formulación de Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de provincias, cantones y parroquias.** Quito. 2011.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. **Guía para la formulación de Políticas Públicas Sectoriales.** Quito, 2011.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. **Rediseño de la Función Ejecutiva de las Carteras de Estado y su Modelo de Gestión y de la Organización Territorial.** Quito, 2012.
- Weigert, H. **Geopolítica - Generales y Geógrafos.** Fondo de Cultura Económica. México: 1944.
- Wikipedia. **Método Deductivo.** [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) Quito 2012, Agosto 10.
- Wikipedia. **Curiae, A.** [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) Quito, 2012, Agosto 10.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. **Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2012 - 2016.** [www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec) Quito 2012.

## **ANEXO No. 1**

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR  
PROCESOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR

# REGISTRO OFICIAL™

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado  
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año IV - Nº 369

Quito, lunes 26 de  
noviembre del 2012





DEFENSORÍA DEL  
PUEBLO

RESOLUCIÓN Nº 187

DE  
GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL  
POR  
PROCESOS

Documento con posibles errores digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen.

 No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario.



LEXIS  
INTELIGENCIA JURÍDICA

**LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Art 10- El derecho de autor protege también la forma de expresión mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras

No son objeto de protección:

- a) Las ideas contenidas en las obras, los procedimientos, métodos de operación o conceptos matemáticos en sí, los sistemas o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial; y,
- b) Las disposiciones legales y reglamentarias, las resoluciones judiciales y los actos, acuerdos, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, así como sus traducciones oficiales.

"Registro Oficial" es marca registrada del Tribunal Constitucional de la República del Ecuador



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 requiere 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.

**ANEXO No. 2**

RESOLUCIÓN No. 214

Defensor del Pueblo

Ramiro Rivadeneira Silva

PERIODO DE TRANSICIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE  
GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO DE ECUADOR

**RESOLUCIÓN No. 214 -DPE-DNJ-2012-CTE**

**RAMIRO RIVADENEIRA SILVA**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos 204 y 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen la independencia y autonomía administrativa, financiera, organizativa y presupuestaria de la Defensoría del Pueblo y que su estructura será desconcentrada y tendrá Delegados en cada provincia y en el exterior;

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 8, literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en Registro Oficial No. 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que mediante Resolución No. 187 de fecha 29 de octubre de 2012 y publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 369 de fecha 26 de noviembre de 2012, se publicó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador;

Que la Disposición General Segunda del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador establece que: *"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."*

Que la Disposición Transitoria Segunda del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador reza que: *"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."*

Que hasta que se concluyan los procesos a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales y del Ministerio de Finanzas y a efecto de posibilitar los cambios institucionales previstos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, es necesario establecer un periodo de transición para la plena y efectiva vigencia del referido Estatuto; y,

En uso de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

**RESUELVO:**

**Art. 1.-** Disponer un periodo de transición para que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 369 de fecha 26 de noviembre de 2012, se aplique en la Defensoría del Pueblo, una vez que terminen y se efectivicen los procesos que permitan la aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos, la Lista de Asignaciones (Estructura Ocupacional) u otros instrumentos que fueren necesarios para concluir el Proceso de Reestructuración Institucional por parte de el Ministerio de Relaciones Laborales, el Ministerio de Finanzas u otras entidades del Sector Público.

**Art. 2-** Declarar la validez de todas y cada una de las actuaciones de las unidades defensoriales que hayan cambiado sus denominaciones por efecto de la publicación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 369 de fecha 26 de noviembre de 2012.

**Art. 3.-** Disponer que hasta que se aprueben todos los instrumentos técnicos referidos en el artículo 1 de la presente Resolución, se mantendrán las anteriores denominaciones mientras se concluye el proceso de reestructuración de la Defensoría del Pueblo, siendo por tanto legales y legítimas las actuaciones que realicen con dichas denominaciones, en función de lo dispuesto en la Disposición General Segunda del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

**Art. 4-** De la ejecución de la presente resolución, que entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese al/la Director/a Nacional de Recursos Humanos.

Dado en Quito, en el Despacho del Defensor del Pueblo, a 05 de diciembre de 2012.



Ramiro Rivadeneira Silva  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**



**ANEXO No. 3**

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR  
PERÍODO 2012 - 2016

# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



PERÍODO 2012-2016

# Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	5
a. Diagnóstico Institucional.....	5
a. Breve Descripción Histórica de la Institución.....	5
b. Competencias, facultades, atribuciones y rol.....	7
c. Planificación.....	11
d. Estructura Organizacional.....	12
e. Talento Humano.....	13
f. Tecnologías de la Información.....	14
g. Procesos y Procedimientos.....	16
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	17
1. Análisis de contexto.....	17
Discriminación.....	19
Análisis sectorial y diagnóstico territorial.....	25
Análisis de los Contextos provinciales en función de los Ejes Estratégicos planteados por la Defensoría.....	25
Análisis de problemas por regional.....	31
2. Mapa de actores y actoras.....	36
Ministerios por eje de derechos.....	36
Otras instituciones de Derechos Humanos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. Análisis FODA.....	51
ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN.....	53
1. Visión:.....	53
2. Misión:.....	53

3. Valores.....	54
4. Objetivos Estratégicos:.....	54
5. Indicadores, Metas y Línea Base .....	56
6. Estrategias .....	65
7. Programas, proyectos .....	71

## INTRODUCCIÓN

En función del mandato legal de la Constitución del Ecuador, 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.” (Art. 214)

Además sus funciones están determinadas en el artículo 215:

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. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. 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.
2. 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.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. 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.

Adicionalmente la Base Legal se establece en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo publicada el 20 de febrero de 1997.

En base a las competencias constitucionales y legales se definió un nuevo Plan Estratégico Institucional para el período 2012-2016.

**ANEXO No. 4**  
**MATRIZ DE COMPETENCIAS**

**ANEXO NO. 4 MATRIZ DE COMPETENCIAS**

Sector:		Transparencia y Control Social (Quinto Poder)		Validado por:	Ing. Mercy Freire Sánchez.													
No.	Competencia	Norma	Atribución	Institución atribuida	Facultades	Productos/ Servicios	Se cumple	Otros actores públicos		Privados	Se cumple S/NO	Niveles de desconcentración				Niveles de descentralización		
								Adscritos	Externos			Adscritos	Externos	Central	Zonal	Provincia	Otros	C. Provincial
1	GESTIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal j)	Presentar proyectos de ley, en representación de la iniciativa popular.	DPE	RECTORIA	Normas, políticas, estrategias	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI	X						No aplica
2	GESTIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal j)	Presentar proyectos de ley, en representación de la iniciativa popular.	DPE	REGULACIÓN	Normas, políticas, estrategias	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI	X						No aplica
3	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8	Pronunciarse públicamente sobre los casos sometidos a su consideración, con criterios que constituirían doctrina para la gestión de los derechos humanos.	DPE	GESTIÓN	Normas, políticas, estrategias	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc.	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI		X					No aplica
4	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8	Definición sobre la firma y ratificación de pactos, convenios y declaraciones internacionales, en materia de derechos humanos y velar por el efectivo cumplimiento de los mismos.	DPE	GESTIÓN	Pactos, convenios y declaraciones	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc.	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI		X	X				No aplica
5	VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Constitución de la República 1998, Art. 81 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública Disposición General Tercera	El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información	DPE	REGULACIÓN	Normas, políticas, estrategias	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI		X	X				No aplica
6	VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Constitución de la República 1998, Art. 81 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública Disposición General Tercera	El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información	DPE	GESTIÓN	Normas, políticas, estrategias	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI		X	X				No aplica
7	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Constitución 2008 Art. 215, Numeral 1)	El patrimonio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, habéas corpus, acceso a la información pública, habeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o 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	DPE	RECTORIA	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI	X						No aplica
8	GESTIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Constitución 2008 Art. 215 Numeral 2)	Emisión de 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	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	ONG's, Universidades, Centros de Educación	SI		X	X				No aplica

No.	Competencia	Norma	Atribución	Institución atribuida	Facultades	Productos/ Servicios	Se cumple	Otros actores públicos		Se cumple S/NO	Otros actores públicos		Niveles de desconcentración					Niveles de descentralización					
								Adscrito a	Externos		Privados	Adscritos	Externos	Privados	Central	Zonal	Provincia	Otros	C. Provincial	Municipal	Junta Parroquial		
9	GESTIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Constitución 2008 Art. 215 Numeral 2)	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	DPE	COORDINACIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X	X	X							No aplica	
10	GESTIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Constitución 2008 Art. 215 Numeral 3)	Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos	DPE	RECTORIA	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X										No aplica
11	VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE LA TORTURA	Constitución 2008 Art. 215 Numeral 4)	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.	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X	X	X								No aplica
12	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Organica de la DPE, Art. 2, Literal a)	Promover o patrocinar los recursos de Habeas Corpus, Habeas Data y de Amparo de las personas que lo requieren.	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X	X	X								No aplica
13	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Organica de la DPE, Art. 2, Literal b)	Defender y explicar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador, garanticen.	DPE	CONTROL	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X										No aplica
14	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Organica de la DPE, Art. 6, Literal g)	Intervenir como parte en asuntos relacionados a la protección del medio ambiente y del patrimonio cultural resguardando el interés de la sociedad.	DPE	CONTROL	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X										No aplica
15	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Organica de la DPE, Art. 8, Literal i)	Realizar visitas periódicas a los centros de rehabilitación social, unidades de investigación, recintos policiales y militares para comprobar el respeto a los derechos humanos.	DPE	CONTROL	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X										No aplica
16	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Organica de la DPE, Art. 8, Literal i)	Emitir censura publica en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos.	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X										No aplica
17	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Organica de la DPE, Art. 8, Literal o)	Proteger y defender, de oficio o a petición de parte, contra las violaciones de derechos humanos que sufran los ecuatorianos residentes en el exterior, mediante la utilización de las vías previstas.	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X	X	X								No aplica
18	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Constitución 2008 Art. 215 Numeral 1)	Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	X	X	X							Empresas e Instituciones que ofrecen bienes y productos de	No aplica

No.	Competencia	Norma	Atribución	Institución atribuida	Facultades	Productos/ Servicios	Se cumple	Otros actores públicos		Se cumple SI/NO	Otros actores públicos		Niveles de descentralización						
								Adscritos	Externos		Adscritos	Externos	Central	Zonal	Provincia	Otros	C. Provincial	Municipal	Junta Parroquial
19	GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal h)	Promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado. Hacer públicas las recomendaciones, observaciones que hubiera dispuesto y orientar a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos.	DPE	GESTIÓN	Planes, programas y proyectos.	NO	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	Privados	X	X	X			No aplica
20	GESTIÓN DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal h)	Promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado. Hacer públicas las recomendaciones, observaciones que hubiera dispuesto y orientar a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos.	DPE	PLANIFICACIÓN	Planes, programas y proyectos.	NO	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	Privados	X	X	X			No aplica
21	VIGILANCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal f)	Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.	DPE	REGULACIÓN	Planes, programas y proyectos.	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	Privados	X	X	X			No aplica
22	VIGILANCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal f)	Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.	DPE	COORDINACIÓN	Registro de proveedores	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	Privados	X	X	X			No aplica
23	VIGILANCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Ley Orgánica de la DPE, Art. 8, Literal f)	Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.	DPE	CONTROL	Registro de proveedores	SI	NO	Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Justicia, Secretaría del Migrante, etc	SI	NO	Municipios, Prefecturas, Empresas Públicas	Privados	X	X	X			No aplica

**ANEXO No. 5**

**MATRIZ DE ACTORES**

### ANEXO 5 No. MATRIZ DE ACTORES

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Institución Pública	Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	Derecho a la nacionalidad. A través de la Dirección de Refugio es la entidad estatal encargada de llevar a cabo los trámites de solicitud de refugio en el Ecuador y de recomendar a la Comisión de Elegibilidad decisiones sobre el estatus de refugiado. Su misión es brindar apoyo a los refugiados para su integración a la comunidad y difundir el respeto a sus derechos.	A favor	Alto
Institución Pública	Ministerio de Educación	Derecho a la Educación	A favor	Alto
Institución Pública	Ministerio de Ambiente	Derecho a un Ambiente Sano Derechos de la naturaleza	Indeciso – indiferente	Alto
Institución Pública	Ministerio de Salud	Derecho a la Salud . a través de las Dirección Provinciales de Salud, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, cuya misión es mejorar las condiciones de salud de la población de Esmeraldas, mediante la promoción y prevención en salud, impulsando el desarrollo de las instancias encargadas de ofrecer este servicio	A favor	Alto
Institución Pública	Secretaría Nacional de Agua	Derecho al Agua	Indeciso – indiferente	Alto
Institución Pública	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	Derecho a la Comunicación e Información	A favor	Medio
Institución Pública	Ministerio de Inclusión Económica y Social - INEA	Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	Indeciso – indiferente	Medio
Institución Pública	Secretaría Nacional del Migrante	Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	A favor	Alto
Institución Pública	Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana	Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades. Derecho de Participación	Indeciso – indiferente	Medio
Institución Pública	Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos	Derechos de Protección	Indeciso – indiferente	Medio
Institución Pública	Ministerio del Interior	Derechos de Protección	A favor	Medio

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Organismo Internacional	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)	ACNUR es una agencia humanitaria y apolítica de las Naciones Unidas con mandato internacional para la protección de las personas refugiadas. En Sucumbíos, provincia de Ecuador con la mayor población refugiada después de Pichincha, ACNUR apoya al Estado ecuatoriano para el fortalecimiento del sistema de asilo, al tiempo que se ofrece apoyo psicosocial y asistencia humanitaria que satisfaga necesidades básicas de los recién llegados ACNUR es una agencia humanitaria y apolítica de las Naciones Unidas con mandato internacional para la protección de las personas refugiadas. En Sucumbíos, provincia de Ecuador con la mayor población refugiada después de Pichincha, ACNUR apoya al Estado ecuatoriano para el fortalecimiento del sistema de asilo, al tiempo que se ofrece apoyo psicosocial y asistencia humanitaria que satisfaga necesidades básicas de los recién llegados	A favor	Medio
ONG	Asylum Access:	Asylum Access-Ecuador (AAE), es una respuesta a la necesidad de asesoría legal en derechos humanos de refugiados. Se calcula que al menos 135,000 personas viven en Ecuador con necesidad de protección internacional. Asylum Access se enfoca en los derechos de los refugiados. Asylum Access establece que al empoderar a los refugiados a luchar por sus propios derechos, apoyan la creación de soluciones verdaderamente duraderas para los refugiados del mundo	A favor	Medio
ONG	Pastoral Social CARITAS	Pastoral Social Caritas Ecuador es la confederación de Caritas Diocesanas del país, encargada de fortalecer y desarrollar la acción social y compromiso en favor de la justicia de las comunidades cristianas en Ecuador. Promueve la acción caritativa y social de los creyentes sin olvidar la promoción de un sólido compromiso político capaz de contribuir significativamente a la construcción de un nuevo Ecuador, sus objetivos son: un mayor reconocimiento de la dignidad y los derechos de cada persona hijo/a de Dios. una mejor distribución de los bienes, patrimonio de todos y la igualdad de oportunidades. una mayor unidad y fraternidad de todos los que vivimos en Ecuador. una mejor atención y promoción de los mas pobres. un mayor respeto y cuidado de la naturaleza, conservada para todas las generaciones.	A favor	Medio
Institución Pública	Casa de Movilidad Humana de Quito.	Brinda asesoría legal a los migrantes y sus familias.	A favor	Medio

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
ONG	Catholic Relief Services CRS	Catholic Relief Services lleva a cabo el compromiso de los Obispos de los Estados Unidos para ayudar a los pobres y vulnerables en el extranjero. Su interés es cuidar, mantener y defender el carácter sagrado y la dignidad de toda vida humana, para fomentar la caridad y la justicia: promover el desarrollo humano por responder a las emergencias mayores, combatir las enfermedades y la pobreza, y fomentar las sociedades justas y pacíficas.	Indeciso – indiferente	Bajo
ONG	Centro de Derechos Económicos y Sociales	Este Centro ofrece asesoría y acompañamiento a organizaciones indígenas, campesinas y otros sectores sociales, para apoyar su capacidad de incidencia por la defensa de sus derechos. Vigilan el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales - DESC por parte de gobiernos, instituciones financieras nacionales e internacionales y empresas multinacionales, a través de campañas de prensa, peticiones legales y reforzando coaliciones de denuncia. Trabajan con investigadores sociales de diversas disciplinas para documentar violaciones de DESC. Organizan talleres y seminarios y publican materiales para promover el uso de herramientas legales y políticas para reforzar sus luchas sociales. Formulan peticiones legales sobre casos emblemáticos para fortalecer campañas, mejorar políticas públicas y establecer precedentes jurídicos en el campo de los DESC.	A favor	Bajo
Organismo Internacional	Comisión Ecuménica de Derechos Humanos CEDHU	La Comisión Ecuménica de Derechos Humanos promueve la vigencia de los derechos humanos desde una perspectiva integral y exige del Estado el efectivo cumplimiento de sus obligaciones respecto de estos derechos. Desarrolla sus objetivos a través de cuatro áreas programáticas: denuncia-defensa, comunicación, educación e investigación, Cuenta con un Centro de Documentación- y Biblioteca especializada. Coordina acciones con entidades afines en los ámbitos nacional e internacional. La CEDHU es miembro fundador del Frente Ecuatoriano de Derechos Humanos, FEDHU y es filial de la Federación Internacional de Derechos Humanos, FIDH	A favor	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Institución Pública	Consejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador - CODENPE	<p>El CODENPE se proyecta como una institución técnica-gerencial, que permita implantar un proceso en pos de la democratización del Estado, a través de la participación responsable de los involucrados. El CODENPE es un organismo descentralizado y participativo en el que están representadas las Nacionalidades: Kichwa de la Amazonía, Awá, Chachi, Épera, Tsa'chila, Andoa, Shiwiar, Huaorani, Siona, Cofán, Secoya, Shuar, Zápara y Achuar. Además de la diversidad de pueblos pertenecientes a la nacionalidad Kichwa: Pasto, Otavalo, Natabuela, Karanki, Kayambi, Saraguro, Palta, Kañari, Salasaca, Chibuleo, Kisapincha, Tomabela, Waranka, Panzaleo, Puruhá, Manta, Huancavilca y Nación originaria Kitu Kara.</p> <p>Es el organismo encargado de definir, vigilar y exigir el cumplimiento de las políticas públicas de protección integral para el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Ecuador. Como ente rector debe garantizar el ejercicio pleno de derechos a los niños, niñas y adolescentes del Ecuador. Entre sus objetivos esta: definir, vigilar y exigir el cumplimiento de las políticas públicas de protección integral para el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Ecuador.</p> <p>La CODAE es una entidad del sector público con finalidad social y sin fines de lucro. Tiene como misión impulsar el desarrollo integral, sustentable y con identidad, fortaleciendo la organización del Pueblo Afroecuatoriano, procurando la erradicación del racismo y discriminación; su visión consiste en liderar el proceso de desarrollo integral y sostenible.</p> <p>Su misión es garantizar la vigencia y supremacía de la Constitución, el pleno ejercicio de los derechos constitucionales y garantías jurisdiccionales, mediante la interpretación, el control y la administración de justicia constitucional. La Corte Constitucional es el máximo órgano de control, interpretación constitucional y administración de justicia en esta materia. Ejerce Jurisdicción nacional y su sede esta en la ciudad de Quito.</p>	Indeciso - indiferente	Medio
Institución Pública	Consejo de la Niñez y Adolescencia		A favor	Medio
Institución Pública	Corporación de Desarrollo Afroecuatoriano CODAE		Indeciso - indiferente	Medio
Institución Pública	Corte Constitucional del Ecuador		Indeciso - indiferente	Medio

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Organismo Internacional	Entidad de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres - UNIFEM	<p>Es una entidad de la ONU para la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres. Su fin centrarse exclusivamente en la igualdad y el empoderamiento de las mujeres y sus principales funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Dar apoyo a las entidades intergubernamentales como la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer en su función de políticas y estándares y normas mundiales.</li> <li>. Dar asistencia a los Estados miembros para implementar estándares, brindar cuando sea necesario el apoyo técnico y financiero adecuado para ayudar a los países que lo soliciten, así como para establecer alianzas eficaces con la sociedad civil; y,</li> <li>. Hacer que el sistema de la ONU rinda cuentas de sus compromisos en materia de igualdad de género, incluyendo el monitoreo continuo de los progresos dentro del sistema.</li> </ul>	Indeciso - indiferente	Bajo
ONG	Fundación Ambiente y Sociedad FAS	<p>Entre sus principales atribuciones esta contribuir al desarrollo sostenible del Ecuador a partir del aprovechamiento equilibrado de sus recursos naturales , con el propósito de promover el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y el desarrollo cultural de sus pueblos y hacer viables los procesos de desarrollo sustentable en el Ecuador, mediante la integración de las dimensiones social, económica y ambiental.</p>	A favor	Medio
Institución Privada	Frente Ecuatoriano de Derechos Humanos FEDHU	<p>Es una Institución privada sin fines de lucro, con finalidad social que ofrece el apoyo de su experiencia y de sus medios para la educación, promoción, difusión y defensa de los derechos humanos en el Ecuador. Su actuar se inspira en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Constitución Política del Ecuador, y en otros documentos jurídicos nacionales e internacionales que fundamenta la defensa de la vida y de los derechos humanos.</p>	A favor	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Organismo Internacional	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO	Entre los principales objetivos están producir y difundir conocimiento en ciencias sociales a través de la investigación y docencia de calidad, regido por criterios de pluralismo, libertad y autonomía académica y, destinado a contribuir al desarrollo del pensamiento latinoamericano y a promover la justicia social. Es una institución comprometida con la democracia, la equidad social, los derechos humanos y el desarrollo sustentable y cuyo quehacer se fundamenta en la honestidad, la transparencia y el rigor científico. La Sede procura un ambiente institucional armónico, libre de cualquier forma de discriminación y que refleja la diversidad étnica, de género y regional del país y de América Latina.	A favor	Bajo
Organización de la Sociedad Civil	Fundación Esperanza	Es una organización sin ánimo de lucro que trabaja en la defensa y reivindicación de los derechos vulnerados en contextos migratorios y de movilidad humana, especialmente de las víctimas de la trata de personas, del tráfico de migrantes, desplazamiento forzado y de la explotación infantil. La Fundación Esperanza desarrolla su misión a través de estrategias prevención-atención a la población vulnerable, tanto en la perspectiva social como en la jurídica; estrategias de incidencia política para movilizar la agenda social y legislativa del país en torno a la prevención y solución de los problemas que le atañen; y estrategias de investigación para conocer la magnitud y manifestación de estos problemas y así orientar certeramente la agenda que se ha propuesto frente a ellos.	A favor	Bajo
ONG	Fundación Friedrich Ebert ILDIS	La Representación de la FES en Ecuador trabaja como FES-ILDIS, en el fortalecimiento del Diálogo Político e Internacional y el Diálogo Sindical y de Género con los actores progresistas políticos y de la sociedad civil. Los temas preponderantes a lo largo de este periodo han sido de carácter global, social, político y económico.	A favor	Bajo
ONG	Fundación Nuestros Jóvenes	Es una institución privada sin fines de lucro, es una organización de naturaleza voluntaria con un enfoque de asistencia social creada por el Comité de Damas del Colegio de Médicos de Pichincha	A favor	Bajo
ONG	Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos INREDH	Es un organismo de Derechos Humanos, no gubernamental, no partidista y nace para asumir un trabajo técnico y profesional en el campo de los Derechos Humanos	Indeciso - indiferente	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Organismo Internacional	Internacional de Servicios Públicos ISP	<p>La Internacional de Servicios Públicos es una federación sindical internacional destinada a los sindicatos de servicios públicos. La ISP es una organización no gubernamental (ONG) reconocida oficialmente por la Organización Internacional del Trabajo como competente en lo referente al sector público; tiene el estatuto de observador ante la UNESCO, la CES y la CNUCED. La ISP colabora también estrechamente con la Confederación internacional de organizaciones sindicales libres (CIOSL).</p>	Indeciso - indiferente	Bajo
Organismo Internacional	Misión Scalabriniana	<p>Busca que el migrante o refugiado tenga respetado sus derechos y logre re-empezar sus vidas en este país de manera digna y honrada. Además trabaja en el fortalecimiento de redes y actores para la incidencia política, la acogida, la defensa, y promoción de derechos e integración de las personas en movilidad. En Tucán atiende actualmente a un gran número de familias de los distintos cantones. Trabaja con base a un acuerdo con las PNPI beneficiarias, en ciclos de capacitación de 6 meses. Estas capacitaciones tienen que ver con: información sobre situación legal; acceso a derechos; y, talleres psico-sociales de auto-estima. También entregan kits de ayuda humanitaria. Implementan proyectos productivos. Hacen seguimiento a la situación de las personas y según el caso se les acompaña más de medio año, o, a su vez, les atienden para asuntos específicos. Presta asesoría legal y atención psicológica a sus beneficiarios</p>	A favor	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
ONG	Organización Hebrea de Ayuda a Inmigrantes y Refugiados (HIAS) Agencia Social del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR.	HIAS tiene como mandato apoyar la integración local de solicitantes de refugiado, refugiados e inmigrantes en Ecuador, a través de apoyo psicológico y asistencia humanitaria. En Carchi, HIAS implementa 3 programas de trabajo con solicitantes de refugio y refugiados. 1) apoyo psico-social a víctimas (atenciones individuales y grupales , dentro de la oficina y en comunidades) y acompañamiento en entrevistas. 2) asistencia social con base en su metodología para el cambio (MPC) y planes de trabajo, a través de atención individualizada, atenciones en grupo, visitas domiciliarias en casos de vulnerabilidad, que incluye - asistencia humanitaria material (kits de higiene, de alimentos etc.) y orientación social, con el objetivo de recuperar capacidades. 3) apoyo en información y orientación, a través del CINOR (centro de información y orientación), donde se trabaja desde el programa de Orientación Laboral en la localidad. Desde el Servicio de Orientación Laboral (SOL), además de la orientación en temas de derecho laboral y otros, se ofrece orientación sobre alternativas laborales, contacto con empleadores, capacitación técnica/vocacional y micro emprendimientos	A favor	Bajo
Organismo Internacional	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)	La OIM es una organización internacional consagrada a promover la migración humana y ordenada para beneficio de todas las personas, ofreciendo servicios y asesoramiento a gobiernos y migrantes. Está trabajando hace 10 años en la zona de frontera norte del Ecuador.	A favor	Bajo
ONG	Save The Children (UK y España)	Trabaja en el fortalecimiento de organizaciones de mujeres e iniciativas productivas, formación de líderes, con NNA y coordinando una serie de proyectos de cooperación internacional en los que están involucradas varias organizaciones que operan en el país	A favor	Bajo
ONG	Fundación Nuestros Jóvenes	es una institución privada sin fines de lucro, es una organización de naturaleza voluntaria con un enfoque de asistencia social creada por el Comité de Damas del Colegio de Médicos de Pichincha	A favor	Bajo
ONG	Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos INREDH	es un organismo de Derechos Humanos, no gubernamental, no partidista y nace para asumir un trabajo técnico y profesional en el campo de los Derechos Humanos	Indeciso - indiferente	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Organismo Internacional	Internacional de Servicios Públicos ISP	<p>La Internacional de Servicios Públicos es una federación sindical internacional destinada a los sindicatos de servicios públicos. La ISP es una organización no gubernamental (ONG) reconocida oficialmente por la Organización Internacional del Trabajo como competente en lo referente al sector público; tiene el estatuto de observador ante la UNESCO, la CES y la CNUCED. La ISP colabora también estrechamente con la Confederación internacional de organizaciones sindicales libres.(CIOSL).</p>	Indeciso - indiferente	Bajo
Organismo Internacional	Misión Scalabriniana	<p>Busca que el migrante o refugiado tenga respetado sus derechos y logre re-empezar sus vidas en este país de manera digna y honrada. Además trabaja en el fortalecimiento de redes y actores para la incidencia política, la acogida, la defensa, y promoción de derechos e integración de las personas en movilidad. En Tulcán atiende actualmente a un gran número de familias de los distintos cantones. Trabaja con base a un acuerdo con las PNPI beneficiarias, en ciclos de capacitación de 6 meses. Estas capacitaciones tienen que ver con: información sobre situación legal; acceso a derechos; y, talleres psico-sociales de auto-estima. También entregan kits de ayuda humanitaria. Implementan proyectos productivos. Hacen seguimiento a la situación de las personas y según el caso se les acompaña más de medio año, o, a su vez, les atienden para asuntos específicos. Presta asesoría legal y atención psicológica a sus beneficiarios</p>	A favor	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
ONG	Organización Hebrea de Ayuda a Inmigrantes y Refugiados (HIAS) Agencia Social del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR.	<p>HIAS tiene como mandato apoyar la integración local de solicitantes de refugiado, refugiados e inmigrantes en Ecuador, a través de apoyo psicológico y asistencia humanitaria. En Carchi, HIAS implementa 3 programas de trabajo con solicitantes de refugio y refugiados. 1) apoyo psico-social a víctimas (atenciones individuales y grupales, dentro de la oficina y en comunidades) y acompañamiento en entrevistas. 2) asistencia social con base en su metodología para el cambio (MPC) y planes de trabajo, a través de atención individualizada, atenciones en grupo, visitas domiciliarias en casos de vulnerabilidad, que incluye –asistencia humanitaria material (kits de higiene, de alimentos etc.) y orientación social, con el objetivo de recuperar capacidades. 3) apoyo en información y orientación, a través del CINOR (centro de información y orientación), donde se trabaja desde el programa de Orientación Laboral en la localidad. Desde el Servicio de Orientación Laboral (SOL), además de la orientación en temas de derecho laboral y otros, se ofrece orientación sobre alternativas laborales, contacto con empleadores, capacitación técnica/vocacional y micro emprendimientos</p> <p>La OIM es una organización internacional consagrada a promover la migración humana y ordenada para beneficio de todas las personas, ofreciendo servicios y asesoramiento a gobiernos y migrantes. Está trabajando hace 10 años en la zona de frontera norte del Ecuador.</p> <p>Trabaja en el fortalecimiento de organizaciones de mujeres e iniciativas productivas, formación de líderes, con NNA y coordinando una serie de proyectos de cooperación internacional en los que están involucradas varias organizaciones que operan en el país</p>	A favor	Bajo
Organismo Internacional	Organización Internacional para las Migraciones (OIM)		A favor	Bajo
ONG	Save The Children (UK y España)		A favor	Bajo

GRUPOS DE ACTORES LOCALES	ACTOR	ROL	RELACION PREDOMINANTE	JERARQUIZACION DE SU PODER
Organización Humanitaria Internacional	Servicio de Jesuitas y Migrantes (SJRM)	<p>El SJRM es una organización de ayuda humanitaria Internacional de la Iglesia Católica bajo la responsabilidad de la Compañía de Jesús que brinda atención jurídica, psicosocial y de inserción educativa a personas en situación de movilidad humana en condiciones de vulnerabilidad. Además, trabaja con un área de comunicación e incidencia pública y de fortalecimiento de organizaciones de base, con el objetivo de contribuir a que refugiados, desplazados y migrantes disminuyan sus condiciones de vulnerabilidad y puedan ejercer plenamente sus derechos. Cuenta con una oficina en Nueva Loja, en el Cantón Lago Agrio, a partir de la cual da asesoría jurídica y patrocinio de casos, asistencia en inserción educativa y acompañamiento a los NNA que hayan ingresado al sistema educativo, y atención psicológica</p>	A favor	Bajo
Institución Educativa	Universidad Andina Simón Bolívar	<p>La Universidad Andina Simón Bolívar es una institución académica internacional autónoma. Se dedica a la enseñanza superior, la investigación y la prestación de servicios, especialmente para la transmisión de conocimientos científicos y tecnológicos. Es un centro académico abierto a la cooperación internacional, destinado a fomentar el espíritu de integración dentro de la Comunidad Andina, y a promover las relaciones y la cooperación con otros países de América Latina y el mundo</p>	A favor	Bajo