



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año I - Nº 93

**Quito, lunes 25 de
septiembre de 2017**

Valor: US\$ 1,25 + IVA

**ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR**

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson
Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Sucursal Guayaquil:
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército
esquina, Edificio del Colegio de Abogados
del Guayas, primer piso. Telf. 252-7107

Suscripción anual:
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

44 páginas

www.registroficial.gob.ec

**Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895**



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

RESOLUCIÓN No. 021-DPE-CGAJ-2017

REFORMAS AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

No. 021-DPE-CGAJ-2017

Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

Considerando:

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 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 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 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece: *“...La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, 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, de conformidad con el Art. 51 de la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, en concordancia a la Disposición General Primera, el Ministerio del Trabajo, mediante Oficio Nro. MRL-VSP-2012-0810- de fecha 19 de octubre de 2012, emite el dictamen favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo;

Que, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, para la consecución de su misión, mediante Resolución No. SENRES-PROC-2006-0000046, publicada en el Registro Oficial No. 251 de 17 de abril de 2006, el Secretario Nacional Técnico de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público emitió la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos;

Que, la Disposición General Primera de la mencionada Norma Técnica señala que en caso de incorporar o eliminar productos en los procesos organizacionales y siempre y cuando no implique reformas a la estructura orgánica, se requerirá únicamente del informe técnico de la UATH y estas modificaciones serán emitidas mediante acto resolutorio de la institución;

Que, mediante Resolución Nro. 187 de fecha 29 de octubre de 2012 publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 369 de fecha 26 de noviembre de 2012, se expide el Estatuto orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador,

Que, con Resolución No. 101 DPE-2014 de fecha 2 del mes de julio del 2014, el Señor Defensor del Pueblo, crea la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad e incorporar al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador;

Que, mediante Informe Técnico Nro. 0274 de fecha 30 de marzo del 2017, la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, emite informe técnico para reformar al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador (Productos y Servicios); el cual es aprobado por el Defensor del Pueblo mediante sumilla inserta en el citado informe.

Que, es necesario dotarle a la Defensoría del Pueblo de Ecuador, de un instrumento técnico actualizado alineado a la 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,

Que, la Coordinadora General Administrativa Financiera; mediante Memorando No. DPE-CGAF-2017-0073-M, de 31 de marzo de 2017, solicita a la Coordinación General de Asesoría Jurídica la elaboración de la resolución de reformas al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo.

Que, es necesario modificar los productos y/o servicios que se encuentran contemplados en el estatuto orgánico por procesos; y,

En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confieren la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

RESUELVE:

Expedir, las siguientes REFORMAS AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR

Art. 1.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INCIDENCIA EN POLÍTICAS PÚBLICAS**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Líneas de investigación definidas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
2. Programas de socialización de las investigaciones realizadas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
3. Investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
4. Directrices para los procesos de investigación en los procesos desconcentrados;
5. Informes temáticos en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
6. Reportes para pronunciamientos;
7. Criterios para elaboración de informes temáticos, investigaciones exploratorias y reportes para pronunciamientos en los procesos desconcentrados;
8. Documentos de monitoreo de coyuntura en materia de derechos humanos y de la naturaleza; y,
9. Todos estos documentos, productos y servicios mencionados servirán como insumos de incidencia en política pública para las autoridades y los procesos desconcentrados.
10. Informes de gestión.

Art. 2.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INCIDENCIA EN POLÍTICAS PÚBLICAS**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Programas de socialización de las investigaciones realizadas en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
2. Investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
3. Informes de gestión.
4. Investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza para la incidencia en política pública

5. Informe de estrategias con enfoque de derechos desarrolladas para la incidencia en política pública.
6. Informes de insumos de las unidades misionales, procesos desconcentrados y delegaciones en el exterior de la Defensoría del Pueblo, para la protección, promoción y defensa en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
 7. Lineamientos y directrices para los procesos de incidencia en política pública para los procesos desconcentrados.
 8. Documento de investigaciones en materia de derechos humanos y de la naturaleza para instituciones nacionales e internacionales de derechos humanos.
 9. Informes de seguimiento y evaluación de los procesos de incidencia en política pública a nivel nacional y/o mecanismos para el acompañamiento técnico y relacionamiento entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y los colectivos, organizaciones o grupos de atención prioritaria en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
 10. Documentos para la promoción e incidencia en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

Art. 3.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ANÁLISIS NORMATIVO E INCIDENCIA EN POLÍTICA PÚBLICA**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Proyectos de ley, reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;
2. Estrategias y metodologías de normativa y política pública en materia de derechos humanos y de la naturaleza;
3. Normativa local con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;
4. Agendas de coordinación sobre normativa y política pública con los procesos institucionales desconcentrados a nivel zonal y provincial;
5. Agenda de articulación de espacios de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales;
6. Instrumentos normativos, tales como: proyectos de ley, proyectos de reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar en enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;
7. Manual de procedimiento para revisión de normativa y política pública;
8. Índice de competencias institucionales en el marco de los derechos humanos y de la naturaleza;
9. Mapeo e Identificación de actores;
10. Sistematizaciones de encuentros y mesas de diálogo con actores políticos y sociales;
11. Informe de seguimiento, evaluación, monitoreo del impacto de la implementación de la normatividad y políticas públicas en los espacios local, provincial y nacional, con respecto a los derechos humanos y de la naturaleza; e,
12. Informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas.

Art. 4.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ANÁLISIS NORMATIVO E INCIDENCIA EN POLÍTICA PÚBLICA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Proyectos de ley, reglamentos generales de aplicación de leyes y otros de naturaleza similar con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza;
2. Manual de procedimiento para revisión de normativa y política pública;
3. Mapeo e Identificación de actores;
4. Sistematizaciones de encuentros y mesas de diálogo con actores políticos y sociales;
5. Informes de análisis normativo de instrumentos jurídicos en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
6. Informes periódicos de monitoreo normativo
7. Informes de estándares normativos internacionales y nacionales de derechos humanos y de la naturaleza.
8. Estrategias y metodologías para la revisión, retroalimentación y generación de propuestas normativas en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
9. Propuesta de normativa local con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza.
10. Estrategias de incidencias en normativa a nivel local o nacional de acuerdo a lo dispuesto por las autoridades de la Defensoría del Pueblo.
11. Informe de seguimiento y evaluación de la implementación de las estrategias de incidencia normativa a nivel local, provincial y nacional aprobadas por la autoridad.
12. Informes de gestión

Art. 5.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Programa y plan de promoción nacional sobre el derecho ciudadano al libre acceso a la información pública;
2. Informe de cumplimiento, vigilancia y monitoreo de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos respecto al mandato de la LOTAIP;
3. Estrategias nacionales que permitan garantizar el cumplimiento de la LOTAIP de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos y que estas no menoscaben el derecho ciudadano al libre acceso a la información y transparencia en la gestión pública;
4. Informe periódico de evaluación sobre la base de la información publicada en los portales y páginas web de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos.
5. Mecanismos y procedimientos de vigilancia para el manejo de la documentación pública;

4.

4 GEN 2017

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

Art. 6.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Plan anual de promoción nacional sobre el derecho ciudadano al libre acceso a la información pública;
2. Informe de cumplimiento de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos, respecto a la presentación del informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.
3. Informe de observancia, vigilancia y monitoreo de las instituciones públicas y privadas con fondos públicos respecto al mandato de la LOTAIP;
4. Documentos de directrices y lineamientos nacionales para la generación de información establecida en la LOTAIP;
5. Informes de asesoría para la gestión Tutelar.
6. Listado Índice de toda la información clasificada como reservada;
7. Catastro actualizado de entidades obligadas a cumplir con la LOTAIP.
8. Informe de propuestas de suscripción de acuerdos y convenios interinstitucionales;
9. Informes de criterios sobre la aplicación e implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Art. 7.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y LIBERTADES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Grupos de Atención Prioritaria.

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

Derechos de Libertad.

1. Políticas y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de libertad;
2. Procedimientos, normativa y mecanismos de protección de derechos de libertad;
3. Informes de protección de derechos de libertad;
4. Estrategias para la protección de derechos de libertad en casos específicos;
5. Resoluciones sobre casos específicos de derechos de libertad;
6. Investigaciones defensoriales para la protección de derechos de libertad;
7. Demandas de garantías jurisdiccionales ante vulneraciones de derechos de libertad;
8. Agenda de visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de libertad;
9. Informes de visitas in situ ante posibles vulneraciones de derechos de libertad;

10. Informes de análisis de derechos de libertad bajo requerimientos específicos;
11. Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales relacionados a derechos de libertad;
12. Documentos de amicus curiae en casos relacionados a derechos de libertad;
13. Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;
14. Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;
15. Trámites defensoriales de casos de derechos de libertad;
16. Informes de gestión oficiosa en casos de derechos de libertad; y,
17. Criterios de admisibilidad de casos, acorde con las políticas y directrices que se establezcan para el efecto

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

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

Art. 8.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y LIBERTADES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales en materia de derechos de grupos de atención prioritaria;
2. Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;
3. Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;
4. Registro de atención de personas;
5. Proyectos de resolución de recursos de revisión provenientes de las Delegaciones Provinciales relacionados a derechos de libertad;
6. Proyectos de indultos para obtener la libertad de personas por razones humanitarias;
7. Proyectos de amnistías para obtener la libertad de personas sentencias por razones de orden político;
8. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento, resolución y recepción recurso de revisión y seguimiento de cumplimiento de resolución)
9. Informes finales vigilancia del debido proceso: (admisibilidad, seguimiento e informe final de cierre)
10. Providencia de inadmisibilidad de casos
11. Documento de gestión oficiosa
12. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
13. Amicus curiae

14. Informes y providencias de seguimiento al cumplimiento de sentencias emitidas dentro de garantías jurisdiccionales y/o resoluciones de medidas cautelares
15. Propuesta de petición de selección de sentencias constitucionales
16. Propuesta de demanda de inconstitucionalidad
17. Procedimientos, directrices y estrategias para atención de casos de vulneración o posible vulneración de derechos
18. Registro de asesoramientos y coordinación
19. Propuesta de petición y/o comunicación ante organismos internacionales de derechos humanos
20. Propuesta de medida de protección
21. Demanda de limitación, suspensión o privación de la patria potestad

Art. 9.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS COLECTIVOS, NATURALEZA Y AMBIENTE**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Naturaleza y ambiente.

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

Colectivos.

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

9. Resoluciones de casos de derechos colectivos;
10. Informes de análisis de derechos colectivos;
11. Trámites defensoriales de casos de derechos colectivos;
12. Informes de gestión oficiosa de casos de derechos colectivos;

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

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

Art. 10.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS COLECTIVOS, NATURALEZA Y AMBIENTE**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

Colectivos, Naturaleza y Ambiente

1. Proyectos de resolución de recursos de revisión en casos de derechos de naturaleza y ambiente; y derechos colectivos;
2. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento, resolución, recepción recurso de revisión y seguimiento del cumplimiento de resolución)
3. Informes finales vigilancia del debido proceso: (admisibilidad, seguimiento e informe final de cierre)
4. Providencias de inadmisión de casos
5. Documento de Gestión Oficiosa
6. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
7. Amicus curiae
8. Informes y providencias de seguimiento al cumplimiento de garantías jurisdiccionales y/o resoluciones de medidas cautelares
9. Propuesta de petición de selección de sentencias constitucionales
10. Propuestas de demandas de inconstitucionalidad
11. Procedimientos, directrices y estrategias para atención de casos de vulneración o posible vulneración de derechos
12. Registro de Asesoramientos y Coordinación
13. Propuesta de Petición y/o comunicación ante organismos internacionales de derechos humanos.

Art. 11.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DEL BUEN VIVIR**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Derechos Económicos y Sociales

1. Informes de protección de derechos económicos y sociales;

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

Derechos Culturales.

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

Vigilancia del debido proceso de derechos del buen vivir.

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

Art. 12.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN

ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DEL BUEN VIVIR**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Proyectos de resolución de recursos de revisión sobre vigilancias al debido proceso.
2. Proyectos de resolución de recursos de revisión.
3. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento, resolución, recepción recurso de revisión y seguimiento de cumplimiento de la resolución)
4. Informes finales vigilancia del debido proceso: (admisibilidad, seguimiento e informe final de cierre)
5. Documento de gestión oficiosa
6. Providencia de Inadmisibilidad de casos
7. Informes y providencias de seguimiento de cumplimiento de garantías Jurisdiccionales y/o resoluciones de medidas cautelares,
8. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
9. Amicus curiae
10. Propuesta de petición de selección de sentencias constitucionales
11. Procedimientos, directrices y estrategias para atención de casos de vulneración o posible vulneración.
12. Propuestas de Demandas de Inconstitucionalidad
13. Registro de asesoramientos y coordinación
14. Propuesta de petición y/o comunicación ante organismos internacionales de derechos humanos.

Art. 13.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.4 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DEL MECANISMO DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA, TRATOS CRUELES Y DEGRADANTES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Política institucional en materia de prevención de tortura y malos tratos;
2. Procesos de mecanismos nacionales de prevención de tortura y malos tratos;
3. Estudios para el desarrollo de los planes de trabajo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;
4. Plan de difusión nacional e internacional del Informe del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;
5. Publicación del Mecanismo de Prevención;
6. Normas, directrices, guías y herramientas para el control y prevención de torturas y malos tratos;
7. Norma de protección contra la tortura y otros tratos inhumanos crueles y degradantes, que vayan en contra de la integridad de los seres humanos;
8. Lineamientos y protocolos de visita a los centros de privación de la libertad;
9. Informes de visitas realizadas (ordinarias y extraordinarias) en función del plan de visitas propuesto y aprobado;
10. Recomendaciones a las autoridades respectivas para el mejoramiento del trato y condiciones de los privados de la libertad;

11. Informes de cambios realizados en los centros de privación de la libertad que aseguran y garantizan el cumplimiento de los derechos humanos;
12. Indicadores estandarizados que permitan medir el grado de cumplimiento de los derechos humanos dentro de los centros de privación de la libertad;
13. Propuestas de intervención multi disciplinaria dentro de la sociedad civil;
14. Programas de asistencia técnica especializada e interdisciplinaria a instituciones públicas y privadas;
15. Agendas de articulación de acciones con la sociedad civil;
16. Criterios y modificaciones a los estándares de los protocolos de intervención en los centros de privación de libertad;
17. Procedimientos y estándares para visitas, prevención de torturas y funcionamiento de centros de privación de libertad; y,
18. Actas de reuniones.

Art. 14.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.2.4 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DEL MECANISMO DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA, TRATOS CRUELES Y DEGRADANTES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Política institucional en materia de prevención de tortura y malos trato
2. Plan de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
3. Plan de difusión nacional e internacional del Informe Anual de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;
4. Informe Anual de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura;
5. Publicación del Informe Anual de Gestión del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura,
6. Normas, directrices, protocolos, guías, fichas, herramientas u otros del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura,
7. Norma de protección contra la tortura y otros tratos inhumanos crueles y degradantes, que vayan en contra de la integridad de los seres humanos;
8. Lineamientos y o protocolos de visita a los lugares de privación de la libertad,
9. Informes de visitas realizadas (pormenorizadas o coyunturales) en función de la planificación establecida,
10. Informes de seguimiento a los lugares de privación de la libertad,
11. Indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los derechos humanos dentro de los centros de privación de la libertad;
12. Propuesta de Plan de coordinación con organizaciones de la sociedad civil,
13. Informe de actividades realizadas en función de la asistencia técnica del subcomité de prevención de la tortura,
14. Criterios y modificaciones a los estándares de los protocolos de intervención en los centros de privación de libertad;
15. Informe de procesos educativos en el ámbito de su competencia
16. Informes temáticos

f.

Art. 15.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE REPARACIÓN A VÍCTIMAS Y PROTECCIÓN CONTRA LA IMPUNIDAD**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Propuestas de políticas y normativas para el funcionamiento del programa de reparación
2. Propuestas de planes y proyectos de difusión, capacitación y socialización en materia de derechos humanos.
3. Informes técnicos y propuestas de reparación para cada caso documentado por la Comisión de la Verdad.
4. Informes de cumplimiento de los compromisos derivados de la coordinación con las demás instituciones públicas que intervienen en este proceso.
5. Informes sobre la aplicación de instrumentos, metodología y lineamientos de reparación integral tanto individual como colectiva de las víctimas en los casos de violaciones de derechos humanos.
6. Propuestas de difusión y socialización del informe de la Comisión de la Verdad
7. Registro e identificación de casos y víctimas a cargo de programa de reparación.
8. Informes y reportes periódicos sobre los avances del Plan Operativo Anual de la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección
9. Informes técnicos de seguimiento y evaluación, reportes y estadísticas de las visitas in situ y gestiones a nivel local y nacional
10. Asesoramiento a víctimas de casos documentados por la Comisión de la Verdad en temas de reparación.
11. Patrocinio y representación legal de las víctimas para la judicialización de los casos
12. Informes de las acciones realizadas y casos en que se haya intervenido para evitar la impunidad

Art. 16.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE REPARACIÓN A VÍCTIMAS Y PROTECCIÓN CONTRA LA IMPUNIDAD**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Propuestas de políticas y normativas para el funcionamiento del programa de reparación
2. Propuestas de planes y proyectos de difusión, capacitación y socialización en materia de derechos humanos.
3. Informes de cumplimiento de los compromisos derivados de la coordinación con las demás instituciones públicas que intervienen en este proceso.
4. Informes sobre la aplicación de instrumentos, metodología y lineamientos de reparación integral tanto individual como colectiva de las víctimas en los casos de violaciones de derechos humanos.
5. Propuestas de difusión y socialización del informe de la Comisión de la Verdad
6. Registro e identificación de casos y víctimas a cargo de programa de reparación.
7. Informes y reportes periódicos sobre los avances del Plan Operativo Anual de la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad,
8. Informes técnicos de seguimiento y evaluación, reportes y estadísticas de las visitas in situ y gestiones a nivel local y nacional

9. Patrocinio y representación legal de las víctimas para la judicialización de los casos
10. Informes de las acciones realizadas y casos en que se haya intervenido para evitar la impunidad
11. Informes técnicos, asesoramiento y propuestas de reparación para cada caso documentado por la Comisión de la Verdad.

Art. 17.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.3.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPECIALIZADA Y MULTIMEDIA**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Productos / Servicios:

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

Art. 18.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.3.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPECIALIZADA Y MULTIMEDIA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Banco de investigaciones en materia de los derechos humanos y de la naturaleza.
2. Informes de producciones de derechos humanos y de la naturaleza.
3. Producciones especializadas en derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de las personas usuarias y consumidoras que realiza la Defensoría del Pueblo del Ecuador revisadas, editadas y socializadas.
4. Material bibliográfico y audiovisual para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza producido o recopilado, publicado en el repositorio y socializado a nivel institucional,
5. Resoluciones que cumplen con parámetros de calidad y pertinencia publicadas en la biblioteca digital.

Art. 19.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.3.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN**

4.

DIRECCIÓN NACIONAL TÉCNICA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 20.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.1.3.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL TÉCNICA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Material educativo y educomunicacional para los distintos procesos educativos en materia de derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras
2. Base de datos de recursos pedagógicos y metodológicos para los procesos de sensibilización y capacitación continua.
3. Planes de promoción, sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
4. Informes de seguimiento de los procesos educativos.
5. Procesos educativos implementados en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
6. Directrices, criterios, esquemas metodológicos para los procesos de educación.
7. Agenda de actores públicos a los que van dirigidos los procesos de sensibilización y capacitación continua.
8. Criterios de selección y evaluación para los procesos de sensibilización y capacitación continua.
9. Informes de gestión.

Art. 21.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE AGUA SANEAMIENTO Y ALCANTARILLADO**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 22.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE AGUA SANEAMIENTO Y ALCANTARILLADO**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Resoluciones Defensoriales.
2. Documentos y estrategias para la incidencia, educación, promoción y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
3. Manuales, guías, procedimientos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
4. Documentos de Directrices para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
5. Informes de ejecución de Convenios, cartas de intención, compromisos interinstitucionales entre otros
6. Informes de ejecución de procesos educativos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios

Art. 23.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, TELEFONÍA, GAS U OTROS ANÁLOGOS**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 24.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, TELEFONÍA, GAS U OTROS ANÁLOGOS**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Resoluciones Defensoriales.
2. Documentos y estrategias para la incidencia, educación, promoción y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
3. Manuales, guías, procedimientos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
4. Documentos de Directrices para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios
5. Informes de ejecución de Convenios, cartas de intención, compromisos interinstitucionales entre otros
6. Informes de ejecución de procesos educativos para la incidencia y gestión de casos de servicios públicos domiciliarios

Art. 25.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.2.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 26.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.2.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Reporte de registro de proveedores de bienes y prestadores de servicios con número de registro defensorial.
2. Reporte de reclamos registrados en las hojas de reclamaciones.
3. Reporte de registro de asociaciones de consumidores de bienes y productos de consumo masivo; y usuarios de servicios públicos domiciliarios.
4. Informe de actividades desarrolladas con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

5. Informe de acciones interinstitucionales para el fortalecimiento de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
6. Informes de monitoreo y seguimiento del sistema de registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo.

Art. 27.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.2.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DE CONSUMIDORES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 28.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título II: DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR, 1. PROCESOS GOBERNANTES, 1.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL, 2.1.2.2.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DE CONSUMIDORES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Lineamientos y estrategias para la protección y tutela de los derechos de las personas consumidoras de bienes y productos de consumo masivo.
2. Informe de socializaciones de normativa vigente en materia de protección de derechos de las personas consumidoras.
3. Informe de asesoramientos a la población en materia de consumidores.
4. Informe situacional de posibles vulneraciones de derechos de las personas consumidoras
5. Informe de visitas in situ correspondientes a temas relacionados a la protección de consumidores
6. Informe de análisis técnico y normativo en el ámbito de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo
7. Informe de acciones de coordinación interinstitucional en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras

Art. 29.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN**, elimínese los siguientes productos y servicios:

PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN

1. Diagnóstico Estratégico /Plan Estratégico;

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

GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS

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

Art. 30.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Informe de acciones de mejora;
2. Plan estratégico institucional
3. Plan Operativo Anual Institucional (POA)
4. Reporte de alineación de planificación estratégica y operativa y/o Plan Anual Comprometido
5. Plan Plurianual y Anual de Inversiones Institucional (PAI)
6. Acta de reprogramación
7. Informe de Plan de Riesgos
8. Proyectos de inversión y/o perfiles de proyecto
9. Informe de diagnóstico situacional
10. Documentos metodológicos, instrumentos y propuestas en materia de planificación.
11. Portafolio de proyectos de inversión y/o perfiles de proyecto

Art. 31.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Informes de seguimiento y evaluación de la gestión institucional;

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

Art. 32.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Informes de seguimiento y evaluación de la gestión institucional respecto del plan operativo, plan estratégico, proyectos y procesos.
2. Reporte de gestión institucional de Rendición de Cuentas para los organismos de control.
3. Reporte de información para el subsistema de seguimiento y evaluación al ente rector de la Planificación del Estado .
4. Reporte de información para la Función de Transparencia y Control Social.
5. Informe de acciones preventivas y correctivas a la gestión de los planes estratégicos, operativos, proyectos y procesos.
6. Informe institucional de la gestión de riesgos.
7. Reporte de información para el cumplimiento de Transparencia y el derecho al Acceso a la Información Pública.
8. Reportes estadísticos de indicadores estratégicos, operativos, procesos y resolución de casos.
9. Informe de avance de cumplimiento de compromisos interinstitucionales suscritos por la DPE.
10. Informe de proyectos de inversión

Art. 33.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

M. J. J.
RELACIONES INTERNACIONALES

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

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

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

Art. 34.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Propuesta de política de incidencia y relacionamiento internacional.
2. Matriz de participación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en los espacios regionales y universales.
3. Documento de reacreditación periódica de la DPE ante la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos - GANHRI
4. Programa anual de actividades internacionales de la DPE.
5. Informe Monitoreo de cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Estado.
6. Informe de gestión de interacción de la DPE con el Sistema de Naciones Unidas y OEA.
7. Matriz de seguimiento de compromisos internacionales asumidos por la DPE.
8. Informe de respuestas y acciones internacionales, elaboradas en coordinación con los Procesos Misionales.
9. Catastro de instituciones e Instancias Internacionales con las que Interactúa la DPE.
10. Portafolio de buenas prácticas de la DPE para su Promoción Internacional
11. Protocolo de relacionamiento operativo con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

12. Informe de Gestión de cooperación.
13. Informe de ejecución de actividades internacionales realizadas en el Ecuador.
14. Informe de gestión del Defensor del Pueblo como representante político de una Instancia Internacional.

Art. 35.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.4 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE PROCESOS**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Gestión de procesos:

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

Planificación y aseguramiento de la calidad:

1. Plan de Calidad;
2. Auditoria de Calidad;
3. Plan de mejoramiento continuo;
4. Identificación de requerimientos de usuarios internos y externos, como bases de la modificación, mejoramiento o reingeniería de procesos institucionales;
5. Modelos de Gestión de Procesos;
6. Sistema de control estadístico, evaluación, aseguramiento y mejora continua de la calidad;
7. Guía e Indicadores de control de gestión de los procesos;
8. Políticas, procedimientos, técnicas, herramientas y sistemas de calidad;
9. Procesos medidos a partir de una línea base y detalle de sus indicadores;
10. Informes institucionales sobre la Gestión de procesos;
11. Proyectos de mejoras de procesos institucionales;
12. Informe diagnóstico institucional sobre gestión de procesos; y,
13. Reportes de avance y resultados de proyectos de mejora de procesos institucionales;

Art. 36.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.1.4 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE PROCESOS**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

Gestión de Procesos

1. Manual de Procesos y Procedimientos.
2. Plan de capacitación especializada e investigación de mejores prácticas en gestión de procesos de la institución.
3. Informe de diagnóstico y evaluación de procesos institucionales .
4. Plan de mejoramiento y gestión de procesos institucionales.
5. Informe de asesoría de gestión de procesos institucionales.
6. Matriz de Competencias Institucional.

Planificación y aseguramiento de la calidad

7. Plan de la Gestión de la Calidad
8. Informe de Auditoría Interna de la Calidad
9. Informe de Resultados de la Gestión de la Calidad
10. Ficha Informativa de Proyecto de Mejora de Procesos

Art. 37.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.2 en el que se encuentra la **COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Productos / Servicios:

Asesoría legal

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

Contratación pública:

1. Informes jurídicos de absolución de consultas en materia de contratación pública;
2. Reporte jurídico referido a acciones administrativas y legales derivadas de todos los procesos contractuales de adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de Consultoría) y ejecución de obra;
3. Pliegos precontractuales y términos de referencia revisados y validados;
4. Contratos, convenios u otros instrumentos jurídicos de naturaleza similar;

5. Resoluciones de:
 - Autorización de inicio de procesos y aprobación de pliegos
 - Adjudicación, cancelación o declaratoria de desierto
 - Declaratoria de adjudicatario fallido;
 - Terminación unilateral de contratos y declaratoria de contratista incumplido;
6. Instrumentos jurídicos que modifican, reforman, complementan, prorrogan, amplían, corrigen o interpretan los contratos conforme a la Ley;
7. Reportes de contratación pública, a solicitud de la máxima autoridad; y,
8. Asesoría en las comisiones técnicas de contratación.

SECRETARÍA

Patrocinio:

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

Art. 38.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.2 en el que se encuentra la **COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

Asesoría legal

1. Informes jurídicos que contengan los criterios para la aplicación de las normas del ordenamiento jurídico interno y externo, por requerimiento institucional o de terceros.
2. Informe de absolución de consultas a los requerimientos de las autoridades y unidades administrativas de la institución.
3. Vademécum de las normas vinculadas con las competencias, funciones y atribuciones de la Institución.
4. Proyectos de consultas jurídicas dirigidas a los órganos de control e Instituciones públicas competentes.

5. Proyectos de: acuerdos, resoluciones, contratos, convenios y demás actos administrativos institucionales en el ámbito de su competencia por disposición de las autoridades institucionales
6. Proyecto de directrices para la aplicación de criterios y pronunciamientos legales en la actuación de las áreas jurídicas de las distintas unidades institucionales.

Contratación pública

7. Pliegos, resoluciones y documentos contractuales institucionales revisados, de conformidad a los modelos y formatos emitidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública.
8. Contratos para adquisición de bienes, servicios y/o consultoría, contratos modificatorios y/o contratos complementarios; convenios u otros instrumentos jurídicos de naturaleza similar.
9. Resoluciones de:
 - Autorización de inicio de procesos y aprobación de pliegos.
 - Adjudicación, cancelación o declaratoria de desierto.
 - Cancelación o declaratoria de desierto.
 - Adjudicación
 - Declaratoria de adjudicatario fallido
 - Terminación unilateral de contratos
 - Declaratoria de contratista incumplido.
10. Actas de terminación de mutuo acuerdo de contratos y convenios.

Patrocinio:

11. Escrito de diligencias previas.
12. Escritos de presentación y/o contestaciones de demandas, denuncias, querellas o reclamos administrativos y de cualquier otra naturaleza judicial o administrativa.
13. Informes de seguimiento y gestión integral realizados a las demandas, acciones, reclamos y juicios en sedes administrativas, judiciales, civiles, penales, arbitrales o constitucionales.
14. Actas Transaccionales.

Art. 39.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Contenidos y monitoreo

1. Plan Estratégico de comunicación Interna
2. Hitos Comunicacionales;
3. Informe de Cobertura y Apoyo comunicacional
4. Informe de información publicada en medios de comunicación;
5. Alertas Institucionales;
6. Informe de difusión de los logros y acciones institucionales;
7. Informe de impacto de interacción ciudadana;

8. Informe de gestión de Social Media;
9. Material impreso, audio, video, multimedia, Internet; y,
10. Políticas de comunicación de gestión desconcentrada.



Relaciones públicas

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

Diseño e imagen corporativa

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

Art. 40.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.1. DE ASESORÍA, 3.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

Contenidos y monitoreo

1. Plan Estratégico de comunicación Interna, externa y de social media.
2. Informe de cobertura y apoyo comunicacional.
3. Informe de monitoreo de medios de comunicación y redes sociales
4. Informe de gestión de Social Media.
5. Productos comunicacionales de material promocional, impreso, audio, video, multimedia e Internet

Relaciones públicas

6. Eventos Comunicacionales: Ruedas de Prensa, Talleres de Trabajo periodistas, Conferencias de Prensa, entre otros).

NEI

7. Informe de Implementación de Relaciones Públicas y Actualización de Bases de Datos

Diseño e imagen corporativa

8. Plan de implementación y mejoramiento de imagen corporativa.
9. Informe de administración y actualización portal web.

Art. 41.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.1 en el que se encuentra la DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO, elimínese los siguientes productos y servicios:

ADMINISTRACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE TALENTO HUMANO

Gestión de Nómina - Registro

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

Contratos

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

Régimen Disciplinario

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

Otros Actos Administrativos relacionados:

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

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE INTEGRADO DEL TALENTO HUMANO Y REMUNERACIONES

Desarrollo Institucional

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

Planificación del Talento Humano

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

Reclutamiento y Selección

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

Clasificación de Puestos

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

Evaluación del Desempeño

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

Formación, Capacitación y Desarrollo

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

Bienestar Laboral

1. Plan de Seguridad Ocupacional y programa de bienestar social de los/as de la Defensoría del Pueblo;
2. Programa de Medicina Preventiva y del trabajo;
3. Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias;
4. Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional;

5. Planes de prevención y protección contra los Riesgos de Trabajo y accidentes mayores en la Institución;
6. Informes de ejecución de planes de prevención y protección contra los Riesgos y accidentes de Trabajo; y,
7. Programa de bienestar social.

Art. 42.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.1 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

ADMINISTRACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE TALENTO HUMANO

- **Contratos**

1. Contratos de personal y convenios

- **Régimen Disciplinario**

2. Informes de aplicación de Sanciones Disciplinarias; y,
3. Informes de Sumarios administrativos.

- **Otros Actos Administrativos relacionados:**

4. Proyectos de Resoluciones, Reglamentos, Manuales, instructivos, Código de Ética y demás normas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
5. Informes de gestión y cumplimiento

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DEL INTEGRADO DEL TALENTO HUMANO Y REMUNERACIONES

- **Desarrollo Institucional**

6. Reformas al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;

- **Planificación del Talento Humano**

7. Diagnóstico demográfico del talento humano;
8. Informe del Plan Consolidado de Planificación del talento humano
9. Plan de Compensación e Indemnización y ejecución

- **Selección**

10. Informe de selección de personal
11. Informes de pasantías y prácticas pre profesionales
12. Informes de ejecución de inducción

- **Clasificación de Puestos**

13. Informes de valoración y clasificación de puestos institucional y listas de asignaciones.
14. Reformas al Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional.

- **Evaluación del Desempeño**

15. Plan de evaluación del desempeño y ejecución;
16. Informes de evaluación de período de prueba

- **Formación, Capacitación y Desarrollo**

17. Plan anual de formación y capacitación y ejecución

- **Administración del Talento Humano**

18. Informe de movimientos de personal;
19. Distributivo de Movimientos de Personal; y,
20. Informes de horas extras y suplementarias
21. Registro actualizado de comisiones de cumplimiento de servicios institucionales
22. Plan anual de vacaciones y ejecución
23. Registro de permisos ;
24. Base de datos del estado de liquidaciones
25. Base de datos de expedientes de personal de activos y pasivos
26. Documentos de respuestas a requerimientos internos (Certificados de talento humano)
27. Reportes del Sistema Informático Integrado de Talento Humano- SIITH

BIENESTAR LABORAL

- **Salud Ocupacional**

28. Plan de salud ocupacional (Medicina preventiva y del trabajo, higiene ocupacional, seguridad ocupacional) y ejecución
29. Plan de emergencias y contingencias y ejecución
30. Reglamento de Salud ocupacional y reformas

- **Bienestar Social**

31. Plan de bienestar social institucional y ejecución
32. Plan de incentivos y reconocimientos y ejecución

Art. 43.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.2 en el que se encuentra la DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA, elimínese los siguientes productos y servicios:

Control previo:

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

Presupuesto:

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

Contabilidad:

1. Comprobante Único de Registro de Ingresos;
2. Comprobante Único de Registro de Gasto;
3. Comprobante Único de Registro de Ajustes y Reclasificaciones;
4. Fondo Global de Anticipos de Viáticos;
5. Fondos de Caja Chica;
6. Actas de Arqueos de Caja Chica;
7. Comprobante único de registro contable de reposición del fondo de caja chica;
8. Liquidación de fondos a rendir cuentas;
9. Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias y movilizaciones;
10. Anticipos a proyectos, contratos, convenios y liquidación de los mismos;
11. Declaración de Impuestos;
12. Registro de anticipo de Remuneraciones;
13. Conciliación Bancaria;
14. Informe de Análisis de Cuentas Contables;

15. Informe de situación contable;
16. Reporte de Saldos Contables; y,
17. Archivo de documentos generados en la Unidad;

Tesorería:

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

Nómina - Egreso:

1. Reformas al Distributivo;
2. Nóminas de Remuneraciones;
3. Décima Tercera Remuneración;
4. Décima Cuarta Remuneración;
5. Horas suplementarias y/o extraordinarias;
6. Fondos de Reserva;
7. Liquidación de haberes para cesantes;
8. Liquidación de Jubilaciones, retiro voluntario y Obligatorio
9. Distributivo de Remuneraciones para la elaboración de la Proforma Presupuestaria;
10. Reporte de anticipos de remuneraciones; y,
11. Pagos con documentos comprobatorios y justificativos.
12. Registro de descuentos de Ley

13. Asignación de Remuneraciones en las cuentas bancarias
14. Registros de entradas y salidas al IESS
15. Registros de descuentos a terceros

Art. 44.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.2 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

Control previo:

Presupuesto:

1. Pro - forma presupuestaria.
2. Programación Indicativa Anual.
3. Comprobantes de Modificación Presupuestaria
4. Comprobantes de Programación Financiera.
5. Certificación de Disponibilidad Presupuestaria.
6. Comprobante Único de Registro del Compromiso.
7. Informe de ejecución presupuestaria.
8. Informe de clausura y liquidación presupuestaria.

Contabilidad:

9. Comprobante Único de Registro de Ingresos.
10. Comprobante Único de Registro del Devengado.
11. Registro de regularizaciones y ajustes contables
12. Comprobante de Fondos de Reposición
13. Informe de seguimiento y evaluación a proyectos, contratos y convenios.
14. Registro de información tributaria (Declaraciones, anexos y demás).
15. Registro de anticipo de Remuneraciones.
16. Conciliación Bancaria.
17. Informe de análisis financiero – contable.

Tesorería

18. Comprobantes y confirmaciones de pago y transferencias.
19. Informes de Saldos de Cuentas Bancarias.
20. Informe de garantías en custodia (Renovación, devolución, ejecución).
21. Registro de cuentas bancarias y beneficiarios

Nómina - Egreso:

22. Reporte de Reformas al Distributivo
23. Nómina de remuneraciones (Mensual, Décimos; Fondos de Reserva, Horas suplementarias y extraordinarias, Subrogaciones y Encargos)
24. Nómina Liquidación de haberes
25. Nómina Liquidación de Jubilaciones, retiro voluntario y obligatorio
26. Distributivo de Remuneraciones para la elaboración de la Proforma Presupuestaria;
27. Registros de entradas y salidas al IESS
28. Formulario 107 - Impuesto a la Renta

Art. 45.- En el Capítulo IV; DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.3 en el que se encuentra la DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA, elimínese los siguientes productos y servicios:

SERVICIOS GENERALES

• **Servicios Institucionales:**

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

• **Viáticos:**

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

COMPRAS PÚBLICAS

1. Plan de Anual de compras públicas publicado;
2. Reformas al Plan Anual de Compras públicas;
3. Compras por catálogo electrónico;
4. Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;
5. Proyectos de resoluciones para la aprobación de la Dirección de Asesoría Jurídica;
6. Términos de referencia revisados, Informes de idoneidad y estudios de mercado;
7. Registros de documentación precontractual, contratos y actas entregas recepción en el portal de compras públicas;
8. Procesos de arrendamiento;
9. Publicación mensual de adquisiciones por ínfimas cuantía; y,

10. Informes sobre el banco de proveedores calificados por el INCOP, para la contratación de servicios o adquisición de bienes, suministros, materiales y equipos;

ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y BODEGA

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

LOGÍSTICA Y TRANSPORTE:

1. Plan de mantenimiento de vehículos, preventivo y correctivo;
2. Informe consolidado de revisión de vehículos;
3. Informe de ejecución del plan de mantenimiento de vehículos;
4. Informe de vehículos matriculados;
5. Reportes de abastecimiento de combustible;

6. Informe de trabajo de movilización de Conductores;
7. Plan de utilización del parque automotor de la Defensoría del Pueblo; y,
8. Registro de salvoconductos y ordenes de movilización emitidos.

Art. 46.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.3 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

SERVICIOS GENERALES

1. Plan de necesidades de servicios administrativos: Limpieza, Mantenimiento de Instalaciones, Seguridad Privada.
2. Informe de pago de servicios.
3. Reporte de pasajes aéreos emitidos.

COMPRAS PÚBLICAS

4. Compras por catálogo electrónico.
5. Plan anual de contratación publicado en la herramienta que la normativa establece.
6. Documentos de ínfima cuantía.
7. Documentos preliminares para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría.

ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y BODEGA

8. Informe de administración del inventario de suministros y materiales.
9. Informe de administración del inventario de bienes, equipos y pólizas de seguros.
10. Plan de mantenimiento de bienes muebles y equipos de la Defensoría del Pueblo.

LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

11. Plan de mantenimiento de vehículos, preventivo y correctivo;
12. Informe del parque automotor para revisión y matriculación;
13. Reportes de abastecimiento de combustible;
14. Informe de control de parque automotor.

Art. 47.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.4 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION**, eliminar los siguientes productos y servicios:

PLANIFICACIÓN TICS

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

ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, REDES, COMUNICACIONES Y SOPORTE TÉCNICO

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

INGENIERÍA DE SOFTWARE

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

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

Art. 48.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.4 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

PLANIFICACIÓN TICS

1. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
2. Normas, políticas, manuales, metodologías, herramientas de las TIC institucionales.
3. Plan de continuidad del negocio.

ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, REDES, COMUNICACIONES Y SOPORTE TÉCNICO

4. Informes de servicios de tecnología de la información y comunicación operativos.
5. Planes y/o Registros de: instalación, configuración, administración, mantenimiento y monitoreo de los equipos, aplicaciones y servicios.

6. Respaldos de información.
7. Reporte de la mesa de ayuda.
8. Inventario y/o documentación de equipos, aplicaciones y servicios operativos a nivel nacional.
9. Base de datos de conocimiento de solución de incidentes y problemas atendidos en la mesa de servicios.
10. Inventario de los procesos y modelos de datos internos, que son parte de trámites ciudadanos y de procesos inter-institucionales.
11. Modelos de integración de sistemas.

INGENIERÍA DE SOFTWARE

12. Planes y/o informes de desarrollo, pruebas, control de calidad, mantenimiento y ciclo de vida de sistemas y aplicativos.
13. Manuales y/o instructivos de entrenamiento, instalación, configuración, usuario, administración y paso a producción de las aplicaciones y sistemas.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

14. Informes de análisis de riesgos y vulnerabilidades de Seguridad de la Información.
15. Sistema de Seguridad de la Información, basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas y establecidas en estándares internacionales.

Art. 49.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.5 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE SECRETARÍA GENERAL**, elimínese los siguientes productos y servicios:

Gestión Documental

1. Políticas y directrices de gestión documental;
2. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa;
3. Informes de administración del Sistema de Documentación y Archivo;
4. Certificación de actos administrativos y normativos de la institución;
5. Informes de recepción y salvaguarda de la documentación interna y externa;
6. Reporte de estadísticas de trámites frecuentes;
7. Informe de seguimiento y estado de documentos;
8. Guía de recepción y despacho de documentación;
9. Informe de llamadas telefónicas;
10. Informe de recepción de documentos internos y externos;
11. Informe de ingreso al sistema de los documentos recibidos en la institución; y,
12. Informe de control de la tramitación y seguimiento de los documentos ingresados.

Archivo Institucional

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

Ventanilla Única

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

Art. 50.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título III: DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO Y ASESORÍA, 3. PROCESOS HABILITANTES, 3.2. DE APOYO, 3.2.1.5 en el que se encuentra la **DIRECCIÓN NACIONAL DE SECRETARIA GENERAL**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

Gestión Documental

1. Políticas y directrices de gestión documental
2. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa
3. Informes de administración del Sistema de Documentación y Archivo
4. Certificación de actos administrativos y normativos de la institución
5. Informes de recepción y salvaguarda de la documentación interna y externa
6. Guía de recepción y despacho de documentación

Archivo Institucional

7. Registro de inventario
8. Cuadros de clasificación y tablas de valoración documental

Ventanilla Única

9. Entrega de información a los usuarios
10. Monitoreo de trámites
11. Base de datos de trámites administrativos.
12. Plan de mejoramiento continuo de servicio al cliente.
13. Manual de Servicio al Cliente.
14. Estadísticas de satisfacción al cliente.
15. Informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes.
16. Informes de ejecución del Plan mejoramiento.
17. Reporte de encuestas de satisfacción de atención al cliente.
18. Banco de preguntas frecuentes.

19. Cuadro comparativo de estadísticas mensuales.

Art. 51.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.1. COORDINACIONES GENERALES DEFENSORIALES ZONALES Y DISTRITOS METROPOLITANOS, 4.1.1 en el que se encuentra la **UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 52.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.1. COORDINACIONES GENERALES DEFENSORIALES ZONALES Y DISTRITOS METROPOLITANOS, 4.1.1 en el que se encuentra la **UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento)
2. Informes finales vigilancia del debido proceso
3. Providencia de Inadmisibilidad de casos, y recurso de reconsideración

4. Documento de gestión oficiosa
5. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar
6. Amicus curiae
7. Informes y Providencias de seguimiento al cumplimiento de garantías Jurisdiccionales y dictámenes constitucionales
8. Documentos de asesoramiento y atención ciudadana
9. Informes de cumplimiento de acceso a la información pública a las instituciones en el ámbito de su competencia
10. Informes de ejecución de procesos de promoción en ámbito de incidencia en política pública
11. Informes de ejecución de procesos de educación en derechos humanos, de la naturaleza,
12. Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza.
13. Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales en el ámbito de su competencia
14. Base de datos de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito de su competencia.

Art. 53.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.1. COORDINACIONES GENERALES DEFENSORIALES ZONALES Y DISTRITOS METROPOLITANOS, 4.1.1 en el que se encuentra la **UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

1. Proyectos de protección y promoción de los derechos de de y consumidores de servicios públicos domiciliarios de agua, saneamiento y alcantarillado, electricidad, telefonía, gas y otros servicios análogos;
2. Proyectos de protección y promoción de los derechos de de y consumidores de bienes y servicios de consumo masivo;
3. Plan de ejecución y control de las políticas y normas determinadas por la Institución;
4. Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones públicas y privadas para la protección de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;
5. Estrategias de incidencia para política pública y normativa en materia de defensa de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;
6. Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales de la zona;
7. Políticas públicas generales o sectoriales, en el ámbito zonal;
8. Inventario de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;

9. Plan de difusión de los contenidos de defensa de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo en la zona;
10. Informes de Monitoreo del cumplimiento de los objetivos y actividades de la Coordinación General Defensorial Zonal;
11. Plan de articulación de acciones con las Delegaciones Provinciales para impulsar procesos de exigibilidad de derechos; y,
12. Informes de ejecución técnica y presupuestaria de su zona.

Art. 54.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.1. COORDINACIONES GENERALES DEFENSORIALES ZONALES Y DISTRITOS METROPOLITANOS, 4.1.1 en el que se encuentra la **UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Sumario de usuarios y consumidores
2. Informes de ejecución de procesos de educación de usuarios y consumidores
3. Informe de monitoreo de cumplimiento de los objetivos y actividades de la Coordinación General Defensorial Zonal
4. Informes de ejecución técnica y presupuestaria de su zona

Art. 55.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.2. DELEGACIONES PROVINCIALES, En el que se encuentra la **UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 56.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADO, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.2. DELEGACIONES PROVINCIALES, En el que se encuentra la **UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Resoluciones defensoriales: (admisibilidad, seguimiento).
2. Informes finales vigilancia del debido proceso.
3. Providencia de Inadmisibilidad de casos, y recurso de reconsideración.
4. Documento de gestión oficiosa.
5. Demanda de garantía jurisdiccional y/o medida cautelar.
6. Amicus curiae.

SECRETARÍA GENERAL
 Informes y Providencias de seguimiento al cumplimiento de garantías Jurisdiccionales y dictámenes constitucionales.

8. Documentos de asesoramiento y atención ciudadana.
9. Informes de cumplimiento de acceso a la información pública a las instituciones en el ámbito de su competencia.
10. Informes de ejecución de procesos de promoción en ámbito de incidencia en política pública.
11. Informe de ejecución de procesos de promoción en el ámbito de normativa local.
12. Informes de ejecución de procesos de educación en derechos humanos, de la naturaleza.
13. Acuerdos de los diálogos de cooperación y convenios con el Estado, organizaciones de la sociedad civil y centros educativos para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza.
14. Agendas de diálogo y alianzas estratégicas con actores políticos y sociales en el ámbito de su competencia.
15. Base de datos de actores políticos y sociales y su posicionamiento respecto a temáticas coyunturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito de su competencia.

Art. 57.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.2. DELEGACIONES PROVINCIALES, En el que se encuentra la **UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**, elimínese los siguientes productos y servicios:

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

Art. 58.- En el Capítulo IV: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA, Artículo 9, Título IV: DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4. PROCESOS DESCONCENTRADOS, 4.2. DELEGACIONES PROVINCIALES, En el que se encuentra la **UNIDAD DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**, incorpórese los siguientes productos y servicios:

1. Sumario de usuarios y consumidores
2. Providencia de Inadmisibilidad de casos, y recurso de reconsideración
3. Documento de gestión oficiosa
4. Documentos de asesoramiento y atención ciudadana
5. Informes de ejecución de procesos de educación de usuarios y consumidores

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Encargase de la socialización de la presente Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, a la Coordinadora General Administrativa Financiera.

SEGUNDA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, el 31 de marzo de 2017.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

Estas copias son iguales al original que en 23 fs, reposan en el archivo de la Defensoría del Pueblo y a las que me remito en caso necesario.- Lo certifico.- Quito a, 01 de septiembre del 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.- Defensoría del Pueblo.