



FACULTAD DE COMUNICACIÓN

DIÁGNOSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN
INSTRAINSTITUCIONAL ORIENTADO A DEFINIR LA IDENTIDAD, CULTURA
E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA “DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE
ECUADOR” EN LA CIUDAD DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de Licenciada en Comunicación Corporativa.

Profesora Guía

Lcda. Liza Antonieta Bahamonde Zuñiga

Autora

Geovanna Elizabeth Mora Rodríguez

Año

2013

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

.....
Liza Antonieta Bahamonde Zuñiga

Licenciada

171734299-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

.....
Geovanna Elizabeth Mora Rodríguez

CI: 0703420828

AGRADECIMIENTO

Debo empezar diciendo que agradezco a Dios por ser la guía principal en mi camino, a mi hija Yael quien es el motor de mi vida, ella día a día supo darme la fortaleza, comprensión y ternura para seguir adelante, no podría dejar de mencionar a Franklin quien con su apoyo, exigencia, confianza, paciencia y cariño estuvo presente en esta etapa importante de mi vida. Cómo no agradecer a Robert, Mishi y Lore quienes fueron un soporte constantemente en el desarrollo de mis estudios, a mis profesoras Liza y Margarita quienes tuvieron la certeza de ser una gran guía en el transcurso de esta meta y no podían faltar a mis compañeras/os de aula quienes con sus locuras y ocurrencias, conformamos una linda amistad, especialmente con Sol e Israel, quienes han sido incondicionales en todo sentido especialmente en la culminación de nuestra carrera.

DEDICATORIA:

Esta tesis está dedicada especialmente a mis padres Edgar y Lupe, ya que son las personas más importantes en mi vida quienes con su amor, confianza y esfuerzo constante supieron guiarme de la mejor manera para conseguir este objetivo de vida, a mi hija Yael quien es mi gran amor, tuvo mucha paciencia y comprensión para permitirme culminar mi carrera, no podría dejar de mencionar a mis hermanas/o Erika, Adriana, Joselyn, David, ya que siempre estuvieron dándome una mano y alentándome para que siga adelante, a mi hermosa familia les agradezco por todo su apoyo incondicional.

RESUMEN

La Defensoría del Pueblo, es la Institución que tiene una gran responsabilidad y amplias atribuciones dentro de la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y de los ecuatorianos y ecuatorianas que estén fuera del país. En la institución hubo un cambio de imagen y de estructura lo cual provocó, además del desconocimiento de los funcionarios y funcionarias problemas en el clima laboral, por lo cual es necesario definir la Identidad, Cultura e Imagen Institucional, mediante un diagnóstico, que permita plantear un Plan de Comunicación intra institucional y obtener mejoras.

ABSTRACT

The Ombudsman is the Institution which has the responsibility to protect and safeguard the rights of the people of Ecuador and Ecuadorians who are outside the country. Lately, the Institution had a change image and function structure which create confusion and ignorance in the staff members, producing working environment problems, so it is necessary to define the identity, culture and Institutional Image by diagnosis to obtain intra institutional improvements through a positive Communication Plan.

ÍNDICE

Introducción		1
1. Capítulo I.	La Defensoría del Pueblo de Ecuador.	2
1.1.	Antecedentes.	2
1.2.	Características.	3
1.3.	Inicios de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.	6
1.4.	Plan Estratégico Institucional.	9
1.4.1.	Visión de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.	10
1.4.2.	Misión de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.	10
1.4.3.	Lineamientos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.	11
1.4.4.	Objetivos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.	11
1.4.4.1.	Objetivo Uno.	11
1.4.4.2.	Objetivo Dos.	11
1.4.4.3.	Objetivo Tres.	11
1.4.4.4.	Objetivo Cuatro.	11
1.4.4.5.	Objetivo Cinco.	12
1.4.4.6.	Objetivo Seis.	12
1.5.	Públicos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.	12
1.5.1.	Internos.	12
1.5.1.1.	Nivel Ejecutivo.	13
1.5.1.2.	Nivel Estratégico.	14
1.5.1.3.	Nivel Consultivo y Asesor.	15
1.5.1.4.	Nivel Operativo.	16
1.5.1.5.	Nivel Apoyo.	19
1.6.	Organigrama y Estructura de la Defensoría del Pueblo.	22
1.7.	Ubicación y Contactos de la Defensoría del Pueblo.	23
1.8.	Externos.	25

2. Capítulo II.	La Comunicación y su influencia en la Ideología del Público Interno.	27
2.1.	La Comunicación como estrategia clave para lograr el éxito corporativo.	27
2.1.1.	Conceptos de Públicos Internos.	27
2.1.2.	El proceso de Comunicación Interna.	31
2.1.2.1.	Herramientas de Comunicación Interna.	32
2.1.2.2.	Canales y Tipos de Comunicación Interna.	33
2.1.3.	Comunicación Organizacional.	37
2.1.4.	Símbolos Organizacionales.	38
2.1.5.	La comunicación escrita, oral y no verbal.	39
2.1.5.1.	Comunicación escrita.	39
2.1.5.2.	Comunicación verbal.	43
2.1.5.3.	Comunicación no verbal.	44
2.1.6.	Objetivos de la Comunicación Interna.	45
2.1.7.	Principios de la Comunicación Interna.	45
2.1.8.	Importancia de la Comunicación Interna.	46
2.2.	Comunicación Externa.	46
2.3.	Estrategias de Comunicación Corporativa.	47
2.4.	La Comunicación en las Instituciones Públicas.	48
3. Capítulo III.	Identidad, Cultura e Imagen.	50
3.1.	Identidad Corporativa.	50
3.1.1.	Elementos que configuran la identidad corporativa.	50
3.2.	Identidad visual.	51
3.2.1.	Relación identidad-imagen.	53
3.2.2.	El manejo de la Identidad Corporativa en el Sector Público.	53
3.3.	Cultura.	55
3.3.1.	Concepto.	55
3.3.2.	Factores de Cultura Corporativa.	55
3.3.3.	Tipos de Cultura Corporativa.	58
3.2.3.1.	Cultura rutinaria.	58
3.2.3.2.	Cultura burocrática.	59
3.2.3.3.	Cultura soñadora.	59
3.2.3.4.	Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos.	60

3.3.4.	Relaciones.	60
3.2.4.1.	Cultura - Identidad Organizacional.	60
3.2.4.2.	Cultura - Comunicación Organizacional.	60
4. Capítulo IV.	Diagnóstico y análisis de la Identidad, Cultura e Imagen	62
4.1.	Alcance del diagnóstico actual de la Imagen e Identidad	62
4.2.	Objetivo	62
4.3.	Formulación del problema	62
4.4.	Metodología de la Investigación	62
4.4.1.	Aspectos Metodológicos	62
4.4.1.1.	Observación	63
4.4.1.2.	El diálogo	63
4.4.1.3.	La Documentación	63
4.4.1.4.	El enfoque	63
4.4.1.5.	Instrumentos	64
4.4.1.6.	Alcance	68
4.5.	Población	68
4.6.	Cálculo de la muestra	68
4.7.	Cronograma de Herramientas Metodológicas	69
4.8.	Recolección de datos	70
4.8.1.	Diseño de la encuesta realizada a los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo	70
4.9.	Plan de Tabulación	72
4.10.	Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas	73
4.11.	Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas	91
4.12.	Análisis de las herramientas actuales de Comunicación Corporativa de la Defensoría del Pueblo	96
4.13.	Informe de Hallazgos y Resultados Finales	108
4.14.	Recomendaciones	109

5. Capítulo V.	Propuesta de un Plan de Comunicación intra institucional, orientado a definir la Identidad, Cultura e Imagen Institucional de "La Defensoría del Pueblo de Ecuador", en la ciudad de Quito	110
5.1.	Antecedentes del Plan de Comunicación	110
5.2.	FODA sugerido	110
5.3.	Nombre de la Institución que presenta la propuesta	111
5.4.	Nombre de la Organización a la que está dirigida la propuesta	111
5.5.	Objetivos del Plan de Comunicación	112
5.5.1.	Objetivo General	112
5.5.2.	Objetivos Específicos	112
5.6.	Público Objetivo	113
5.6.1.	Grupo meta indirecto	113
5.7.	Propuesta	113
5.7.1.	Filosofía Corporativa	113
5.7.2.	Identidad e Imagen Corporativa	115
5.7.2.1.	Logotipo	115
5.7.2.2.	Slogan	115
5.7.2.3.	Colores	116
5.7.2.4.	Tipografía	116
5.7.3.	Matrices de Comunicación Corporativa	117
5.7.4.	Productos comunicacionales	124
5.7.4.1.	Uso de redes sociales	124
5.7.4.2.	Brochure institucional	125
5.7.4.3.	Cartelera Informativa	126
5.7.4.4.	Señalética	127
5.7.4.5.	Prospecto institucional	128
6. Capítulo VI.	Conclusiones y Recomendaciones	129
6.1.	Conclusiones	129
6.2.	Recomendaciones	129
7.	Referencias	131
8.	Anexos	134

INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo, en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y en el nuevo esquema de protección de derechos humanos y de la naturaleza que implementó la Constitución aprobada en el 2008 adquiere una gran responsabilidad y amplias atribuciones dentro de la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y de los ecuatorianos y ecuatorianas que estén fuera del país (Sitio Oficial de la Defensoría del Pueblo. Art. 215. 2012. <http://www.dpe.gob.ec/>, recuperado el 23 de Diciembre de 2012).

Actualmente cuenta con 308 funcionarios y funcionarias a nivel nacional, encargados de promover y defender los derechos humanos y de la naturaleza, e impedir la tortura, el trato cruel, inhumano, degradante o discriminatorio en todas sus formas.

Dentro del estudio realizado, podemos dar a conocer que los sistemas de información diseñados en la Institución no son abiertos, lo que impide que la comunicación fluya en forma permanente bidireccional a todas las unidades y personas que en ella trabajan, situación que no viabiliza el diálogo abierto, ni el intercambio de opiniones, ideas y conocimientos impidiendo alcanzar consensos, homologación de conceptos y mantener un clima laboral positivo, ocasionando algunas situaciones de conflicto.

Los funcionarios y funcionarias, desconocen gran parte de la estructura, organización, fortalezas y debilidades, misión, visión, objetivos, valores y principios del Modelo de Gestión Institucional, lo que impide en determinadas situaciones aprovechar las fortalezas y minimizar o eliminar las debilidades institucionales.

1. Capítulo I. La Defensoría del Pueblo de Ecuador.

1.1. Antecedentes.



Figura 1: Foto de Exteriores del Edificio de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Quito.

Tomado del archivo de la Dirección Nacional de Comunicación de la Defensoría del Pueblo. 2012

Lo que hoy se conoce en el Ecuador como Defensoría del Pueblo, se remontan en el año 750 AC en la Grecia antigua, cuando los denominados Eflere, eran personas designadas por el Consejo de la ciudad a través de elecciones, quienes tenían como encargo controlar las actividades municipales y velar por el cumplimiento de la ley.

En el imperio romano, en el año 364 DC existió el Defensor Civitatis (textualmente defensor de la ciudad), cuya misión consistía en proteger a los humildes contra las acciones ilegales de los gobernantes, las opresiones

de los poderosos y los atropellos de las autoridades municipales (Quinzio M. , 1992, p.15)

En la época colonial el Protector de los Indios, tenía la obligación de velar por el buen estado de los indios y protegerlos de los funcionarios públicos, para lo cual estaban autorizados a legislar y sancionar, alcanzando un rango de fiscal, aunque posteriormente se reduce su misión a la simple denuncia y asume un rol de una especie de curador de menores” (IIDH, 2006, p. 19).

En el siglo XVI nació el Ombudsman en Suecia, en 1809 el mismo fue institucionalizado al ser incorporado en la Constitución sueca como delegado parlamentario, cuya función era la de vigilar e inspeccionar la administración, hacer respetar los derechos y libertades de los ciudadanos y admitir sus reclamaciones.

Un siglo después, el Ombudsman, traspaso fronteras, pues demostró su eficacia como organo controlador de los actos del poder público, es así que en el siglo XX varios países adoptan la figura del Ombudsman, en otros países como Finlandia, Noruega, Dinamarca, Alemania, Nueva Zelanda, Inglaterra, Irlanda del Norte, Guyana, Tanzania, algunas provincias de Canadá y varios estado de EEUU, Portugal, desde 1919 hasta 1975 aparecen con nombres diferentes y en España en el año de 1978 surge el nombre “Defensor del Pueblo” lo cual dio un giro al rol de defensa al ciudadano, tomando así la defensa de los derechos fundamentales.

1.2. Características.

La Defensoría del Pueblo según los documentos internos, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998.

Actualmente esta figura se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador en vigencia desde octubre de 2008, que señala:

1. La Defensoría del Pueblo.

- ✓ Es un órgano de derecho público.
- ✓ Con jurisdicción nacional.
- ✓ Personalidad jurídica.
- ✓ Autonomía administrativa y financiera.

2. Su estructura es desconcentrada y tiene delegados en cada provincia y en el exterior.

3. Es una institución que tiene autonomía.

Tiene autonomía funcional que atribuye a la Defensoría del Pueblo de Ecuador la exclusividad de su administración interna, de ejecución de sus normas reglamentarias y de disciplina; sólo el Defensor o Defensora y los demás funcionarios competentes pueden ejercer dichas funciones.

Toda otra autoridad del Estado tiene prohibido intervenir o arrogarse sus funciones, garantizando así la objetividad e independencia.

La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía financiera. Aunque el presupuesto es designado por el Ministerio de Finanzas sus recursos se los administra autónomamente.

Posee también autonomía administrativa. Que le permite manejarse por sí misma, buscando siempre la agilidad y tecnificación en el servicio que presta.

De igual manera, la Constitución, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones:

- ✓ “La protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador
- ✓ La defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.
- ✓ El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas

data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

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

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

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

El Defensor del Pueblo puede, además, emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos.

“La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establezca la ley”.
(Constitución de la República del Ecuador 2008)

Además como afirma el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo de Ecuador; “todos los miembros de esta entidad serán definidos por los valores que posean y que dan forma a su comportamiento, como una institución, como ciudadanas y ciudadanos”.

Estos valores son:

- Excelencia y transparencia en todo lo que se haga, con el fin de proporcionar confianza en el servicio público que se presta.
- Cumplir las normas que rigen la administración pública y facilitar información veraz y consistente en el momento oportuno.

- Liderazgo y equidad para generar impactos positivos y promover la igualdad de acceso a los servicios.
- Integridad y honestidad abiertas y directas en todas las relaciones, utilizando el tiempo y los recursos de manera eficaz.
- Coherentes, transparentes y responsables en las acciones y decisiones.
- Pluralistas y solidarios que lleva a actuar siempre a favor de la dignidad humana, el buen vivir, el bien común, la convivencia pacífica y fraterna; reconociendo y respetando la diversidad humana y natural, cumpliendo con el principio de inclusión”. (Plan Estratégico Institucional., 2009, p 14.).

1.3. Inicios de la Defensoría del Pueblo en el Ecuador.

En los primeros años de vida laboral en la defensoría la camaradería y compañerismo eran tan evidentes que se constituyó como una gran familia, tal vez porque la ilusión de ver concretada una gran aspiración como la de contar con una institución viable que vele por los derechos de las personas, hacía dar todo de sí a sus funcionarios y funcionarias para aportar con esta realidad, porque para ello incluso escatimaba esfuerzos y recursos para sacar adelante a la Defensoría del Pueblo, es así que tres meses trabajaron sin recibir remuneración, mientras se tramitaba el presupuesto para ese efecto. Como mencionó Genny Vélez “El orgullo de ser parte en la construcción de esta gran historia era realmente motivadora.”

Vale destacar que los eventos institucionales y los programas motivacionales contribuyen a la mejora de las relaciones entre compañeros y compañeras, inclusive con la ciudadanía.

Se dará a conocer como fue constituida la Institución:

La Defensoría del Pueblo tiene como titular al Defensor del Pueblo. Es una institución cuya creación se efectivizó en 1996, dentro del proceso de

reformas constitucionales planteadas en consulta popular por el ex presidente Sixto Durán Ballén.

En febrero de 1997, en la presidencia de Fabián Alarcón, se promulgó la primera Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, instrumento que fijó los lineamientos jurídicos y administrativos de la institución.

Su ámbito de acción no sólo se circunscribe al sector público, sino que abarca también al sector privado.

Desde 1997 hasta julio de 2008, el ex Congreso Nacional nombró tres Defensores del Pueblo:

En marzo de 1997 fue designado Defensor del Pueblo el jurista Julio César Trujillo, quien -por falta de recursos y apoyo gubernamental- renunció al cargo 15 días después de su posesión. Posteriormente, la Asamblea Constitucional -que puso en vigencia la Constitución de 1998- discutió la necesidad de designar un Defensor del Pueblo, en medio del afianzamiento de los sistemas democráticos del continente.

El Congreso Nacional se reunió el 9 de septiembre de ese mismo año para designar al nuevo titular de la institución. Milton Álava Ormaza recibió el apoyo de la mayoría de diputados presentes en el Pleno, en respuesta a su actuación como Procurador del Estado en el gobierno de Alarcón, por las indemnizaciones a familiares de víctimas de torturas y asesinatos cometidos por miembros de la fuerza pública a la profesora Consuelo Benavides, los hermanos Restrepo, etc.

Álava consolidó jurídica, administrativa, económica y socialmente esta nueva figura y asentó el funcionamiento de una estructura administrativa mínima, integrada por los Defensores Adjuntos Primero y Segundo, Comisionados Provinciales y por Directores Nacionales para las diferentes

áreas, quienes comenzaron a resolver la multiplicidad de problemas relativos a la observancia de los derechos humanos.

Además, expidió reglamentos para los trámites internos y las atribuciones y deberes de los funcionarios. Ejerció sus funciones hasta el 8 de mayo del 2000.

Claudio Mueckay Arcos, ocupó el cargo de Defensor del Pueblo, en calidad de Subrogante, ampliando el radio de acción protector de los derechos humanos, luego de la salida de Álava. El 13 de julio de 2005, el Congreso lo nombró definitivamente para un período de 5 años y extendió la acción de la Defensoría a los países de mayor migración ecuatoriana: Estados Unidos de Norteamérica, España, Italia y México.

En julio de 2008, la Asamblea Nacional Constituyente, reunida en Montecristi, designó a Fernando Gutiérrez Vera, catedrático universitario y con una trayectoria de 25 años en el Comité Permanente por los Derechos Humanos.

Al asumir su cargo, Gutiérrez se comprometió a hacer de la Defensoría del Pueblo de Ecuador una entidad que trabaje y se preocupe por los derechos humanos de los ciudadanos, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior; y los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir.

Actualmente el Defensor del Pueblo de Ecuador 2011 – 2016 Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, que es doctor en Jurisprudencia y Magíster en Ciencias Internacionales por la Universidad Central del Ecuador. Diplomado Superior en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales por la Universidad San Francisco de Quito. Diplomado Superior en Derechos Humanos y Procesos de Democratización por la Universidad de Chile. Y ha realizado

cursos de Especialización en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales por la Universidad Carlos III de Madrid – España.

Ha colaborado por varios años en organizaciones de derechos humanos, justicia y democracia tales como Comisión Ecuménica de Derechos Humanos, CEDHU, Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos, INREDH, y Corporación Latinoamericana para el Desarrollo.

En el sector público se ha desempeñado como asesor jurídico del Tribunal Constitucional del Ecuador, hoy Corte Constitucional; asesor del Ministro de Justicia y Derechos Humanos; Subsecretario Jurídico del Ministerio del Interior. (www.dpe.gob.ec, 2012).



Figura 2: Foto del Dr. Ramiro Rivadeneira. Defensor del Pueblo de Ecuador.

Tomado del archivo de la Dirección Nacional de Comunicación de la Defensoría del Pueblo. 2012.

1.4. Plan Estratégico Institucional.

El Plan Estratégico 2010-2014 con enfoque de Derechos Humanos, trata de dar continuidad a las acciones desarrolladas por la institución; y formula objetivos y estrategias, que permitan fundamentar la misión y visión institucional, como herramienta indispensable.

Este modelo de gestión garantiza eficazmente el cumplimiento de actividades de promoción y protección de los derechos humanos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos en el Ecuador; de los derechos de la naturaleza y; de los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior”. (Plan Estratégico Institucional., 2009, p).



1.4.1. Visión de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

“Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que protege y promueve los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y de los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir”. (Plan Estratégico Institucional., 2009, p)

1.4.2. Misión de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

“Durante los próximos cinco años, la Defensoría del Pueblo de Ecuador se consolida como la Institución Nacional de Derechos Humanos autónoma, plural, jurídica y ética, que coadyuva a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuosos de los Derechos Humanos y de la Naturaleza”. (Plan Estratégico Institucional., 2009, p)

1.4.3. Lineamientos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

“Para el cumplimiento de los objetivos de largo plazo se plantean los siguientes lineamientos que definen escenarios y actores estratégicos para la acción de la Defensoría del Pueblo de Ecuador:

- Promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.
- Protección de los derechos humanos y de la naturaleza.
- Formulación de políticas públicas.
- Comunicación defensorial.
- Control social y participación ciudadana.
- Participación de la Defensoría del Pueblo en el sistema internacional.
- Desarrollo Institucional”. (Plan Estratégico Institucional., 2009, p15-16-17)

1.4.4. Objetivos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

De acuerdo a la Resolución No. 057-D-DP-2009, se plantean cinco objetivos, con sus metas y programas específicos para cada una.

1.4.4.1. Objetivo uno.

Promocionar la vigencia y ejercicio de los derechos humanos y de la naturaleza impulsando la participación social.

1.4.4.2. Objetivo Dos

Proteger los derechos humanos de los habitantes y de la naturaleza en el Ecuador y, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior.

1.4.4.3. Objetivo Tres

Impulsar la formulación y la vigilancia de políticas públicas con enfoque de derechos humanos y de la naturaleza.

1.4.4.4. Objetivo Cuatro

Promover el control social, la transparencia y el acceso a la información pública.

1.4.4.5. Objetivo Cinco

Promover la participación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en el sistema internacional de protección, promoción y cooperación en materia de derechos humanos y de la naturaleza.

1.4.4.6. Objetivo Seis

Consolidar la autoridad moral de la Defensoría del Pueblo. (Resolución No. 057-D-DP-2009, realizado el 5 de agosto de 2009)

1.5. Públicos de la Defensoría del Pueblo.



Figura 4. Foto del público interno de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. 2012.

1.5.1. Internos.

Dentro de la Resolución No 57-D-DP-2009, la Defensoría del Pueblo de Ecuador está integrada por los siguientes niveles:

- Ejecutivo.
- Estratégico.
- Consultivo y Asesor.
- Operativo.
- Apoyo.

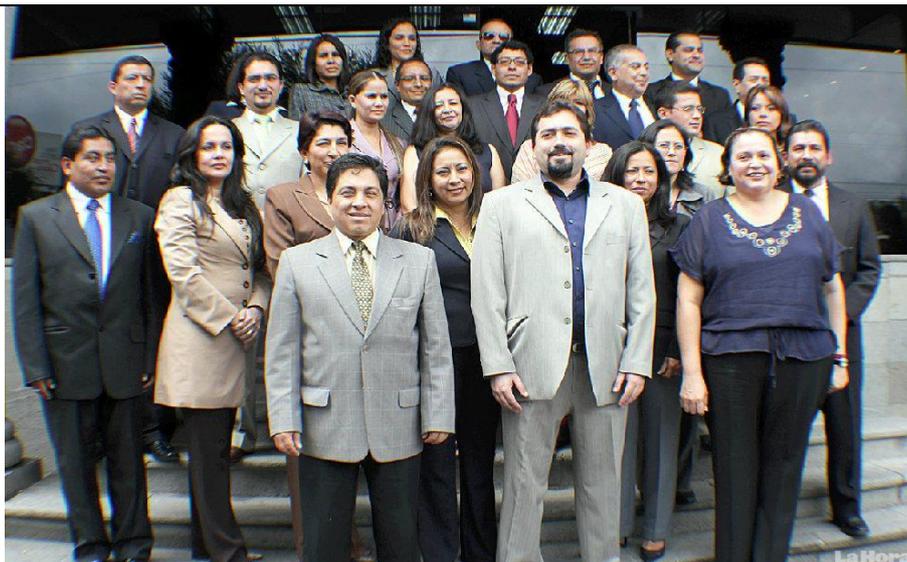


Figura 5. Autoridades de la Defensoría del Pueblo a Nivel Nacional.
Tomado del archivo de la Dirección Nacional de Comunicación

1.5.1.1. Nivel ejecutivo.

Constituye el máximo grado de autoridad que determinará las políticas institucionales, aprobará los planes y programas de trabajo de la institución, ejercerá control de su ejecución y evaluará los resultados.

Está compuesto por los siguientes cargos:

Defensora o Defensor del Pueblo.

La Defensora o Defensor del Pueblo es la máxima autoridad y ejerce la representación legal y administrativa de la Institución, tiene la misión de dirigir la protección, tutela y promoción de los derechos de los habitantes y de la naturaleza de Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

Adjuntas/os Primero/a y Segundo/a.

Los Adjuntas/os Primera/o y Segunda/o de la Defensoría del Pueblo son nombrados por la Defensora o Defensor del Pueblo cumplen funciones,

deberes y atribuciones por delegación de la máxima autoridad, a quien le reemplazarán en su orden, en el ejercicio de las mismas, en los supuestos de ausencia temporal, y de vacancia del cargo hasta que se nombre al titular de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República.

1.5.1.2. Nivel Estratégico.

El nivel estratégico es responsable de orientar y generar propuestas para la Defensora o Defensor del Pueblo sobre el cumplimiento y vigencia de los lineamientos institucionales en el mediano y largo plazo.

Está compuesto por los siguientes puestos:

Dirección Nacional de Planificación y Desarrollo Institucional.

La Dirección Nacional de Planificación genera propuestas y lineamientos institucionales la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de la planificación institucional, e impulsa el desarrollo institucional para la efectiva promoción y protección de los derechos humanos, de la naturaleza y ambientales.

Dirección Nacional de Comunicación.

La Dirección Nacional de Comunicación coordina todos los recursos comunicacionales internos y externos de la institución, con el fin de difundir, promocionar y comunicar las acciones defensoriales y la imagen institucional.

Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales.

La Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales vincula a la Defensoría del Pueblo en el escenario del cumplimiento de las obligaciones emanadas de su pertenencia a organismos internacionales de protección y promoción de los derechos humanos. Es la encargada de gestionar recursos de cooperación y asistencia técnica y financiera no reembolsable, nacional e internacional.

Coordinación con la Función de Transparencia y Control Social.

La Coordinación con la Función de Transparencia y Control Social cumple con las obligaciones relativas a la pertenencia de la Institución a la Función de Transparencia y Control Social.

1.5.1.3. Nivel Consultivo y Asesor.

El nivel consultivo y asesor es el responsable de brindar asesoría en temas específicos solicitados principalmente por el nivel ejecutivo.

Se compone de los siguientes cargos.

Consejo Consultivo Ciudadano.

El Consejo Consultivo es el órgano asesor externo conformado por personas representativas del movimiento de Derechos Humanos y de la Naturaleza provenientes de la sociedad civil organizada a nivel nacional y de connacionales residentes en el exterior, que desde su visión y enfoque brindan asesoramiento a la Defensoría del Pueblo, para la definición, elaboración, aplicación, vigilancia y evaluación de las políticas aplicables en derechos humanos y de la naturaleza; y su adecuado financiamiento.

Dirección Nacional de Auditoría Interna.

La Dirección Nacional de Auditoría Interna controla, vigila y fiscaliza al interior de la institución las operaciones relacionadas con los ingresos, gastos y bienes asignados a la Defensoría del Pueblo, mismas que deberán ajustarse a disposiciones legales y reglamentarias, evaluará el control interno y generará recomendaciones en tiempo real para fortalecer la gestión institucional.

Proporcionará asesoría técnica en el análisis, desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas y procesos institucionales.

Este órgano administrativo tendrá como responsable un funcionario designado por el Contralor General del Estado, de conformidad con lo que dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Dirección Nacional Jurídica.

La Dirección Nacional Jurídica proporciona el asesoramiento jurídico a la Defensoría del Pueblo; emite criterios e informes jurídicos internos sobre la legalidad de actos, contratos, elabora los proyectos de reglamentos y manuales; y, ejercerá la defensa judicial y extrajudicial de la Institución.

Asesoría Nacional.

La Asesoría Nacional sugiere y recomienda a la Defensora o Defensor del Pueblo sobre asuntos referentes a la acción defensorial y sobre los pronunciamientos que la institución deba realizar respecto de las políticas y estrategias de promoción y protección de los derechos humanos y de la naturaleza.

Coordinación General.

La Coordinación General es la encargada de hacer seguimiento de las disposiciones del Nivel Ejecutivo y verificar su cumplimiento; así como de articular las acciones institucionales entre los diferentes niveles.

Así mismo se encargará de la recopilación de la información necesaria para la elaboración de los informes que la Defensora o Defensor del Pueblo deba presentar.

1.5.1.4. Nivel Operativo.

El nivel operativo es el que ejecuta las labores de protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza para el cumplimiento de los fines institucionales, brindando servicios y/o generando productos que responden a la misión y objetivos estratégicos de la Defensoría. Se compone de los siguientes puestos.

Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

La Dirección Nacional de Protección promoverá la interposición de las acciones constitucionales y defensoriales para tutelar los derechos humanos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos en el país, la defensa de los ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior, así como los derechos de la naturaleza.

La Dirección Nacional de Protección cuenta con las siguientes coordinaciones:

Coordinación Nacional de Protección Prioritaria.

La Coordinación Nacional de Protección Prioritaria supervisa y evalúa técnica y especializadamente los equipos del exterior, regionales y provinciales de protección; y propone la ejecución de mecanismos de tutela de los derechos humanos de los grupos de atención especial y prioritaria; así como, las acciones que la institución debe seguir para garantizar la exigibilidad de los derechos humanos en los temas de:

- Género.
- Generacionales.
- Colectivos y étnicos.
- Personas en movilidad.
- Otros grupos que requieren atención o sean víctimas de otras formas de exclusión y vulneración de derechos.

Coordinación Nacional de Derechos de la Naturaleza y Ambiente.

La Coordinación Nacional Derechos de la Naturaleza y Ambiente supervisa y evalúa de manera técnica y especializada a los equipos regionales y provinciales de protección; y propone la ejecución de mecanismos de protección y tutela de los derechos de la naturaleza y ambiente; así como las acciones que la Institución debe seguir para garantizar la exigibilidad de estos derechos.

Coordinación Nacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La Coordinación Nacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales supervisa y evalúa de manera técnica y especializada a los equipos regionales y provinciales de protección; y propone la ejecución de mecanismos de tutela de los derechos económicos, sociales y culturales; así como, las acciones que la institución debe seguir para garantizar la exigibilidad de estos derechos.

Dirección Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza

La Dirección Nacional de Promoción impulsa procesos de educación y formación en derechos humanos y de la naturaleza.

La Dirección Nacional de Promoción cuenta con las siguientes coordinaciones:

Coordinación Nacional de Promoción y Educación.

La Coordinación Nacional de Promoción y Educación propone, ejecuta, supervisa y evalúa de manera técnica y especializada los programas y proyectos relacionados a la promoción y educación de derechos humanos y de la naturaleza, dirigidos a los diferentes estamentos de la sociedad, así como al interior de la institución.

Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas.

La Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas realiza investigaciones e informes temáticos o generales sobre la situación de derechos humanos y de la naturaleza; así como, realiza el seguimiento, evaluación, monitoreo y recomendaciones de políticas públicas que inciden en el logro y mejoramiento de las condiciones mínimas necesarias de vida digna y el buen vivir, estableciendo el grado de realización de los derechos humanos y de la naturaleza.

Para el cumplimiento de sus funciones de seguimiento y evaluación de las oficinas regionales y provinciales, dispone de uno o más equipos de técnicos especializados.

Coordinación Nacional de Transparencia e Información Pública.

La Coordinación Nacional de Transparencia e Información Pública vigila en forma técnica y especializada el cumplimiento de la aplicación de la Ley de Transparencia y el Acceso a la Información Pública en los términos establecidos en la Ley.

1.5.1.5. Nivel de Apoyo.

El nivel de apoyo constituye el espacio gerencial y de ejecución técnico, administrativo, financiero y de recursos humanos que facilita la labor de la Institución, en cumplimiento de las disposiciones del nivel ejecutivo.

Secretaría General.

La Secretaría General es la responsable de la administración de la documentación y correspondencia que ingresa y egresa de la Institución y, del adecuado manejo del sistema de archivo de la Defensoría del Pueblo.

Dirección Nacional Administrativa.

La Dirección Nacional Administrativa es responsable de planificar, ejecutar y supervisar los procedimientos y acciones para proveer de forma oportuna los recursos materiales, suministros, equipos, bienes muebles e inmuebles y servicios básicos; administrar todas las actividades relacionadas con la construcción y adecuación de obras civiles; y en general proveer oportunamente de bienes y demás servicios necesarios para el funcionamiento de la Institución.

Dirección Nacional Financiera.

La Dirección Nacional Financiera es la encargada de planificar y administrar los recursos financieros asegurando la continuidad de las actividades que desarrolla la Institución; proporciona la información necesaria sobre la

disponibilidad presupuestaria previo a la toma de decisiones; garantiza el cumplimiento del ciclo presupuestario, contable, control interno y patrimonial.

Dirección Nacional de Recursos Humanos.

Dirección Nacional de Recursos Humanos.

La Dirección Nacional de Recursos Humanos busca el desarrollo del talento humano como factor clave de éxito de la organización y la gestión institucional, con altos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, para coadyuvar en el logro de la misión y visión de la Institución.

Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología.

La Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología garantiza el funcionamiento integral del Sistema Informático de la Defensoría del Pueblo, mediante el diseño, desarrollo e implementación de productos y servicios de tecnología de información y comunicación; brindando soporte técnico a las unidades provinciales, regionales y nacionales.

Sistema de Procesos Desconcentrados.

La Defensoría del Pueblo, para una eficiente y eficaz promoción y protección de los derechos humanos y de la naturaleza, requiere una estructura organizativa funcional, ágil y localizada que le permita cumplir con sus fines en todo el territorio nacional y en el exterior.

El cumplimiento de los fines institucionales, debe estar acompañado de un sistema de procesos estratégicos de seguimiento, monitoreo y evaluación programática para lo cual se establecerá una estructura organizativa a nivel nacional, regional, provincial y en el exterior, sustentada en el principio de desconcentración.

La Defensora o Defensor del Pueblo establecerá mediante resolución la conformación de las Comisiones Regionales, Delegaciones Provinciales, así como las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo en aquellos países donde la presencia de compatriotas lo demande.

El Sistema de Procesos Desconcentrados que lo conforman:

Comisiones Regionales.

Las comisiones regionales son las encargadas de ejecutar los programas y proyectos de promoción y educación en derechos humanos y de la naturaleza en Coordinación con la Dirección Nacional de Promoción.

Además se encargan de supervisar, monitorear y evaluar las operaciones de protección de los derechos humanos a grupos de atención prioritaria; del ambiente y los derechos de la naturaleza; y los derechos económicos, sociales y culturales, que realizan las delegaciones provinciales que integran su región y en coordinación con la Dirección Nacional de Protección.

Delegaciones Provinciales.

Las delegaciones provinciales están encargadas de las operaciones de protección de los derechos humanos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades, colectivos y de los grupos de protección prioritaria, así como los derechos económicos, sociales, culturales y de la naturaleza en la provincia, así como vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en su provincia.

Delegaciones en el exterior.

Las Delegaciones que se establezcan en el exterior cumplirán con las funciones de defensa de los derechos de las y los ecuatorianos que estén fuera del país, coadyuvando y vigilando al servicio exterior y demás instituciones del Estado con representación en el exterior. Se fortalecerá la presencia de la Defensoría del Pueblo en los países de mayor destino y tránsito de compatriotas en el exterior.

Las Delegaciones en el exterior desarrollarán sus actividades bajo las instrucciones de la Dirección Nacional de Protección y con la Coordinación Nacional de Protección Prioritaria. (Resolución No. 057-D-DP-2009, p. 2-30).

1.6. Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo.

En el siguiente gráfico, se da a conocer la estructura orgánica funcional de la Defensoría del Pueblo, donde se visibiliza cada uno de los puestos de cada uno de los funcionarios y funcionarias de la Institución.

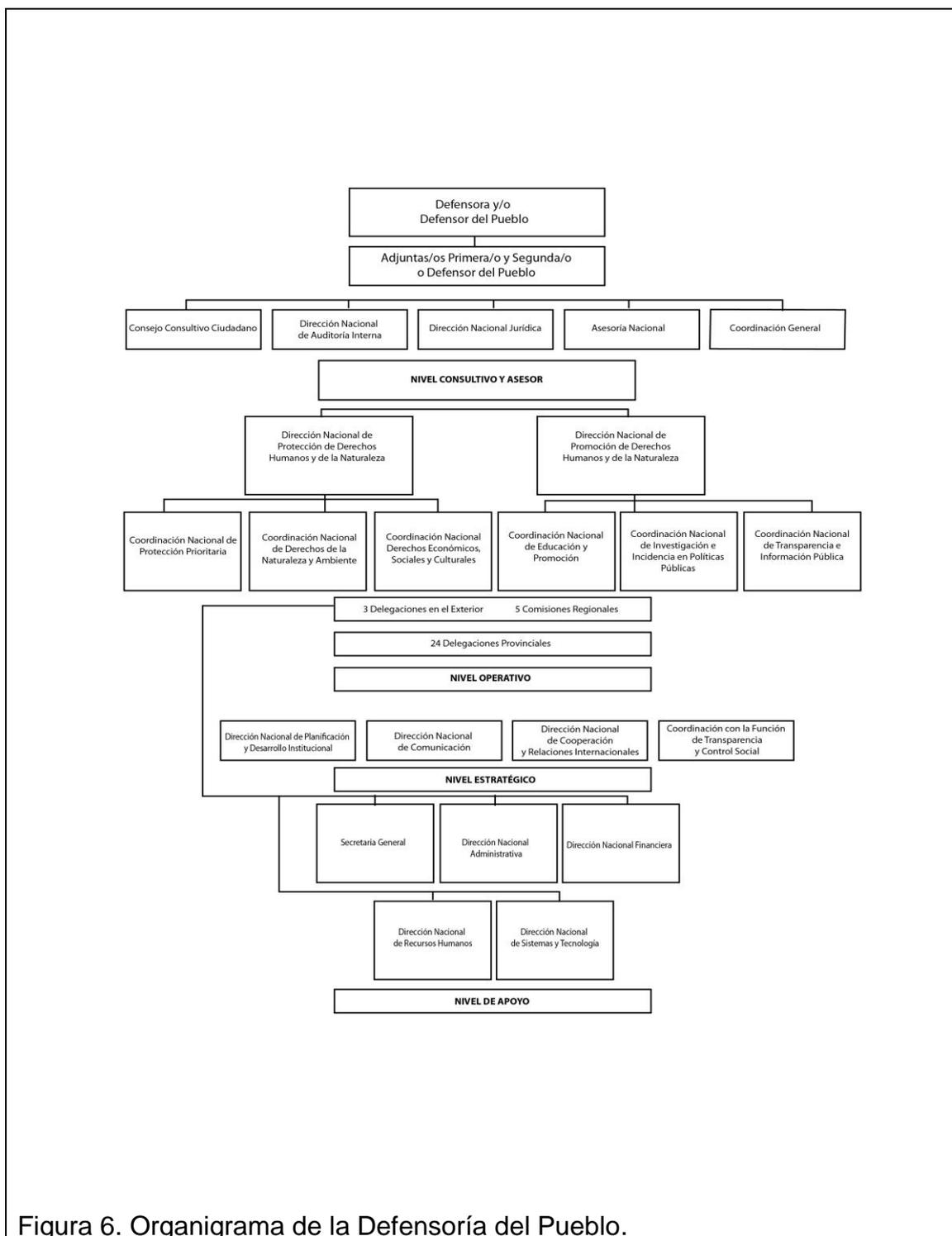


Figura 6. Organigrama de la Defensoría del Pueblo.

1.7. Ubicación y Contactos de la Defensoría del Pueblo.

A continuación en el mapa adjunto se da un punto referencia de donde se encuentran ubicada la oficina matriz de la Defensoría del Pueblo, a la que podrá asistir la ciudadanía.

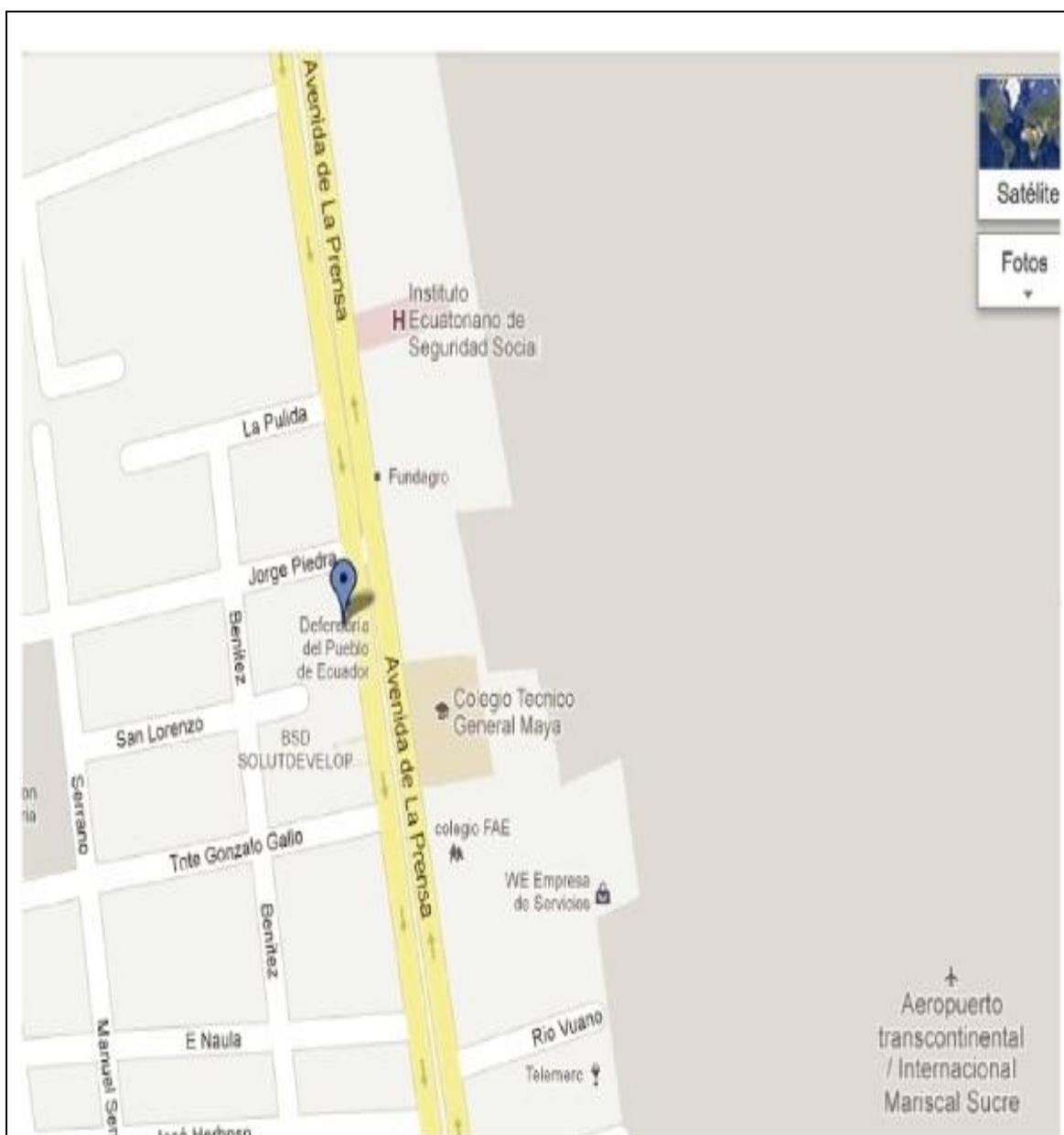


Figura 7. Ubicación

Tomado de la Dirección Nacional de Comunicación de la Defensoría del Pueblo, 2012.

Es importante que la ciudadanía conozca, donde se puede contactar en las diferentes oficinas a nivel nacional, a continuación descritas en el siguiente gráfico.

<p>OFICINA EN AZUAY - CUENCA Av. Gran Colombia 23-192 y Calle Eduardo Crespo Malo. (ZONA ROSA), frente a Mirasol de la Av. Gran Colombia, EDIFICIO CORDERO, 2DO. PISO ALTO (Alto Eurodecor).</p>	<p>OFICINA EN FCO. DE ORELLANA - COCA Calle Ernesto Rodríguez y Quito Esq. Teléfono: 06 288 1578</p>	<p>OFICINA EN LOS RÍOS-BABAHUAYO General Barona y Calderón Esq. Teléfono: 05 273 5841 / 08 569 5854</p>	<p>OFICINA EN PICHINCHA SUR Av. Alonso de Angulo y Cristóbal Tenorio Teléfonos: 261 4747 / 261 6017</p>
<p>OFICINA EN BOLIVAR - GUARANDA Espejo y Sucre. Teléfono: 03 298 2180</p>	<p>OFICINA EN GUAYAS - GUAYAQUIL Lorenzo de Garaycoa No. 732 y Víctor Manuel Rendón Teléfono: 04 230 2468 04 230 0333</p>	<p>OFICINA EN QUEVEDO - QUEVEDO Calle Primero 103 entre 7 de Octubre y Bolívar Teléfono: 05 276 2337</p>	<p>NORTE Av. De Los Shyris 4171 y 6 de Diciembre Teléfono: 224 2677 / 266 2896</p>
<p>OFICINA EN CAÑAR - AZOGUES Luis Cordero entre Tenemaza y Graf. Enriquez Teléfono: 07 224 4853 Azogues</p>	<p>DELEGACIÓN EN DAULE José Vélaz 919 entre 9 de Octubre Teléfono: 09 478 5857</p>	<p>OFICINA EN MANABÍ - PORTOVIEJO 18 de Octubre y 10 de Agosto, Ita. Hotel Ejecutivo Teléfono: 05 263 4499</p>	<p>OFICINA EN SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS - SANTO DOMINGO Río Babo y Mulaute Teléfono: 2 2760260</p>
<p>Cañón Cañar Edif. Centro Cívico de la Ciudad de Cañar Teléfono: 072 236400</p>	<p>DELEGACIÓN EN DURAN Primavera 1, Manzana Z. Villa 13 Edif. Vargas Teléfono 04 286 6627</p>	<p>DELEGACIÓN EN CHONE Bolívar entre Pichincha y Colón Teléfono: 05 269 8995</p>	<p>OFICINA EN SANTA ELENA Calle Sucre S/N y Colonche Teléfono: 04 294 2064</p>
<p>OFICINA EN CARCHI - TULCÁN Calle Sucre y 9 de Octubre Teléfono 06 298 4321</p>	<p>DELEGACIÓN EN MILAGRO García Moreno S/N y Chile Teléfono 09 981 3903 04 271 2107</p>	<p>DELEGACIÓN EN BAHÍA Bolívar y Ante Edif. Cámara de Comercio Teléfono 093753637</p>	<p>OFICINA EN SUCUMBIOS - LAGO AGRIO Av. Quito entre 12 de Febrero y Fco. Orellana Teléfono: 06 2830 411</p>
<p>OFICINA EN CHIMBORAZO - RIOBAMBA España y 10 de Agosto Edif. Ex -Consejo Provincial de Chimborazo Teléfono: 03 296 8576 Riobamba.-</p>	<p>OFICINA EN GALAPAGOS - Puerto Baquerizo Calle Guayaquil entre 12 de Febrero y Av. Quito Teléfono: 05 252 0641</p>	<p>DELEGACIÓN EN JIPIJAPA Calle Alejo Loscano, junto Delegación IESS Teléfono 05 260 3158</p>	<p>OFICINA EN TUNGURAHUA - AMBATO Calle Castillo entre Sucre y Bolívar Edif. Clantour 1er. Piso Alto Teléfono : 03 282 2753</p>
<p>OFICINA EN COTOPAXI - LATACUNGA Guayaquil 4-20 y 2 de Mayo Teléfono: 03 280 3825</p>	<p>OFICINA EN IMBABURA - IBARRA Calle Sucre 840 entre Pedro Moncayo y Velasco Teléfono: 06 295 4488</p>	<p>DELEGACIÓN EN MANTA FAX 05 262 3920 Teléfono: 05 262 6722 Calle 10 Edificio Bestoya</p>	<p>OFICINA EN ZAMORA CHINCHIPE - ZAMORA Calle Pío Jaramilla Alvarado Teléfono: 07 2606757</p>
<p>OFICINA EN ESMERALDAS - ESMERALDAS Rocafructe 2-19 entre Sucre y Bolívar Teléfono: 06 272 4450</p>	<p>OFICINA EN LOJA - LOJA Sucre No. 09-61 entre Miguel Riquiá y Rocafructe Teléfono: 07 2572022</p>	<p>OFICINA EN SAN LORENZO Dr. Edwin Pílico DELEGADO Elay Alfara y 27 de Noviembre Barrio Las Mercedes, Cantón San Lorenzo Teléfono: 062 781845</p>	<p>REGIONAL 1 - QUITO Av. La Prensa 154-97 y Jorge Piedra. Teléfono 330 1842 Ext. 334</p>
<p>OFICINA EN EL ORO - MACHALA Guayas entre Pasaje y Boyacá Teléfono : 07 293 4366</p>	<p>OFICINA EN MORONA SANTIAGO-MACAS 24 de Mayo entre Kiruba y Juan de la Cruz 1er piso Teléfono : 072 702077</p>	<p>OFICINA EN NAPO - TENA García Moreno 449 y Simón Bolívar Teléfono 062 886815</p>	<p>REGIONAL 4 - CUENCA Av. Federico Malo 1-90 y Av. 12 de Abril-Parque de la Madre, Tel. 072828241</p>
	<p>OFICINA EN PASTAZA - PUJO Av. Fco. De Orellana y Vargas Teléfono: 03 288 5355</p>	<p>REGIONAL 2 - GUAYAQUIL Lorenzo de Garaycoa No. 732 y Víctor Manuel Rendón. Teléfono: 04 230 0333</p>	<p>REGIONAL 5 - PORTOVIEJO 18 de Octubre y 10 de Agosto, Ita. Hotel Ejecutivo. Teléfono: 05 263 4499</p>
		<p>REGIONAL 3 - AMBATO Av. Cevallos 11743 entre Castillo y Montalvo Teléfono : 032421788</p>	

Figura 8 .Directorio de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012.

También se puede encontrar a través de las siguientes redes sociales:

Twitter: @DEFENSORIAEC

Facebook: www.facebook.com/DEFENSORIAEC

You tube: www.youtube.com/user/DEFENSORIAEC

Flickr: www.flickr.com/photos/defensoriaec

1.8. Externos.

Es muy importante recalcar las personas que interactúan directa e indirectamente en la institución, quienes a continuación se detallarán.

Son público externo de la Defensoría del Pueblo:

- Los ecuatorianos, residentes en el país.
- Los ecuatorianos, residentes en el exterior.
- Los extranjeros que residen en el país.
- Los extranjeros que visitan el país por turismo, negocios o cualquier otra razón.
- Los emigrantes.
- Los asilados en el país.

Generalmente gran parte de la ciudadanía se acerca a las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, para ser asesorados por los abogados/as que tiene dicha institución y de esta manera conocer si su pedido es de competencia de la misma o corresponde direccionarlos a otra entidad.

En la figura 9, podemos observar a uno de los Colegios de la ciudad de Quito, quienes están interactuando en una Feria de Derechos Humanos, de esta manera dinámica e interactiva, se da a conocer a los jóvenes sus derechos y el rol que cumple la Defensoría del Pueblo del Ecuador.



Figura 9: Foto del público externo. “Encuentro Ciudadano por los Derechos Humanos” Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Tomado de la Dirección Nacional de Promoción de la Defensoría del Pueblo, 2012.



Figura 10: Foto del público externo “Capacitación a la Policía Nacional ” Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Tomado de la Dirección Nacional de Promoción de la Defensoría del Pueblo, 2012.

Dentro de la figura No 10, se observa que uno de los funcionarios de la institución, se encuentr capacitación a la Policía Nacional, sobre Derechos Humanos.

2. Capítulo II. La Comunicación y su influencia en la Ideología del Público Interno.

2.1. La Comunicación como estrategia clave para lograr el éxito corporativo.

El concepto de lo que es comunicación, según Paúl Capriotti, en la expresión “Comunicación Corporativa” ha sido utilizada de muchas maneras, y principalmente para denominar la comunicación de carácter institucional de una empresa u organización.

Por lo que, llamaremos **Comunicación Corporativa** a la totalidad de los recursos de comunicación de los que dispone una organización para llegar efectivamente a sus Públicos. Es decir, la Comunicación Corporativa de una entidad es todo lo que la empresa dice sobre sí misma. (Capriotti P., 1999, p1).

La comunicación Corporativa es el conjunto de mensajes que una institución, proyecta a un público determinado a fin de dar a conocer su misión y visión y lograr establecer una empatía entre ambos.

Según Van Riel es, “La armonización de todas las formas de comunicación internas y externas, que sirve para decidir eficiente y efectivamente, y que estas decisiones estén debidamente articuladas con la estrategia corporativa, y la estructura global de comunicación” (Riel V., 1997, p749).

2.1.1. Conceptos de públicos internos.

Existen diferentes definiciones donde los autores describen a los públicos como grupos que comparten intereses comunes, en el siguiente cuadro Fábio Franca, realizó un resumen para dar a conocer los términos con los que trabajan los autores:

Tabla 1. Términos de diferentes autores

AUTOR	INTERNO	EXTERNOS	INTERMEDIOS
Teobaldo	Empleados y familiares	Clientes Resto de públicos	Accionistas Distribuidores Revendedores Proveedores
J.E. Marston	Empleados Accionistas Proveedores Revendedores Clientes Comunidad	Periodistas Educadores Autoridades Clero Líderes de opinión Líderes políticos Expertos financieros	
B.R. Canfield	Distribuidores Representantes Personal administrativo Operarios Accionistas	Públicos comunitario Consumidores	
C.A. Rabaca	Directivos Empleados Accionistas Familiares de empleados Revendedores Proveedores	Conjunto de individuos que tienen intereses en la organización	

A.B. de H. Ferreira	Directivos Empleados Accionistas Familiares de empleados Consejeros Vendedores	Proveedores Consumidores Autoridades gubernamentales Público en general	
H.M. Baus	Administración Comité Dirección Empleados Accionistas	Comunidad Gobierno Público en general	
J.X. Oliveira	Accionistas Empleados	Consumidores	Revendedores Representantes
J.R.W. Penteado	Propietarios Intermediarios Accionistas Empleados Comunidad Revendedores	Proveedores Consumidores Competencia Patronales Sindicatos Órganos información Gobierno Público en general	
P.E.N. de Azevedo	Alta Dirección Cuerpo no docente Cuerpo docente Administrativos	Autoridades Proveedores Entidades sociales Comunidad	

		Familiares empleados	
Scott M. Cutlip	Directivos Profesores Alumnos Empleados País	Iglesias Alumnos Sindicatos Legisladores Autoridades gubernamentales	
H.L. Childs	Administración Empleados	Clientes Accionistas Competencia Público en general	
M.A. d' Azevedo	Empleados Directores Funcionarios	Competencia Comunidad Clientes	Proveedores Vendedores Creadores
Amado J. Andrés	Empleados Directores Accionistas	Público en gral Medios comunicación Organismos oficiales Asocs. Consumidores	Proveedores Distribuidores Clientes

Tomado de Mantilla K, 2009, p. 187.

En este cuadro podemos encontrar algunos autores que manifiestan diversos escenarios de públicos internos, externos y mixtos.

El público interno es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización y con quienes la organización se comunica normalmente en la rutina ordinaria de trabajo. (Mantilla K., 2009,p188).

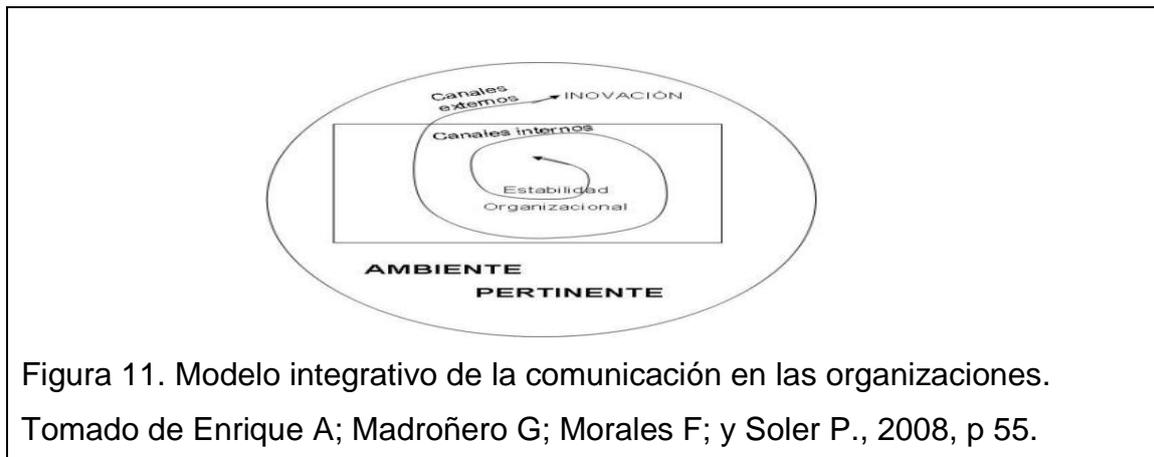
Sergio Fernández, manifiesta que los públicos internos en una organización pueden ser los mejores comunicadores dentro de la misma, o por el contrario sus peores enemigos, es importante siempre dar a conocer a los públicos internos cual es el rol de la organización y hacia dónde se dirige. (Fernández S., 2007, p 75).

Entonces podemos dar a conocer que los públicos internos son quienes se relacionan directamente con la institución, empresa u organización, estos son la parte fundamental de la misma, sobre todo teniendo la comunicación adecuada entre sí.

2.1.2. El proceso de Comunicación Interna.

Según Krep, los procesos de Comunicación Interna se dirigen hacia el establecimiento de una estructura y estabilidad de la organización, al conducir actividades de organización (Enrique A; Madroñero G; Morales F; y Soler P., 2008, p 53).

El público que conforma una institución depende directamente de la misma, el proceso de comunicación frente a la estructura de la organización.



2.1.2.1. Herramientas de Comunicación Interna.

Las herramientas de comunicación que utilizan generalmente dentro de una empresa, institución u organización, nos permiten implementarse dentro de su objetivo principal, a continuación se detallan las siguientes:

- Notas internas.
- Reuniones con miembros del equipo.
- Carteleras.
- Seminarios.
- Cursos.
- Quipux para informar sobre asuntos de la empresa.
- Reuniones interdepartamentales.
- Actos o eventos internos.
- Rendición de cuentas
- Capacitaciones
- Plan de Comunicación Interna.
- Revista Interna.
- Informes temáticos.
- Trípticos/Dípticos
- Video o cd corporativo.
- Encuestas de clima laboral.

- Buzón de sugerencias.
- Intranet.
- Auditoría de comunicación.
- Redes sociales.
- Línea telefónica de información y otros.

2.1.2.2. Canales y tipos de comunicación interna.

Basándonos en que la comunicación interna busca facilitar la circulación de la información dentro de una empresa, institución u organización, a continuación detallaré el esquema que nos presenta Lucas Marín, sobre los diferentes tipos de comunicación que existen.

Tabla 2: Flujo de Canales de Comunicación.			
	Descendente	Horizontal	Ascendente
Formal	Con los subordinados	Con los colegas	Con los jefes
Informal	Con los seguidores	Con los amigos	Con los líderes

Tomado de Enrique A; Madroñero G; Morales F; y Soler P., 2008, p 56.

Los flujos de los canales de comunicación puede ser de dos tipos: Comunicación formal y comunicación informal.

Comunicación Formal: Es el sistema regular, preestablecido por la institución, empresa u organización para un mejor funcionamiento de los canales de comunicación.

Según Kreps, la realidad formal en la empresa o institución está compuesta por dos aspectos fundamentales a tener en cuenta en la comunicación: una organización funcional y una organización jerárquica. (Enrique A; Madroñero G; Morales F; y Soler P., 2008, p 56).

Algunos de los aspectos que abarca la comunicación informal son:

- Reuniones esporádicas entre compañeros/as para tratar un asunto.
- Charlas en la mesa de un empleado o en el bar de la empresa.
- Grupos que transmiten informaciones más o menos fieles.
- Intercambio jerárquico entre un superior y su colaborador acerca de sus respectivas actividades del día anterior.
- Circuitos de comunicación no previstos de manera “oficial”, pero que se refieren a la actividad profesional.

Comunicación Informal: Es la que se da a través de grupos o situaciones informales, no planificadas mediante relaciones interpersonales e intercambios de información, y va desde el comentario, opinión, rumor, hasta el chisme.

Esta se desarrolla a medida que la comunicación formal se restringe e implica la superación de los niveles de jerarquía y el corte transversal de las cadenas verticales de mando, transportando la información con gran rapidez.

Generalmente la comunicación informal busca los siguientes:

- Satisfacer necesidades personales.
- La necesidad de relacionarse con los otros.
- Neutralizar el efecto del aburrimiento o monotonía.
- Influir en el comportamiento de los otros.
- Proporcionar información que no se ha dado por los canales formales.
- Provocar el temor en las demás.

Estas dos formas de comunicación están interrelacionadas y son complementarias.

Comunicación descendente.

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior.



Figura 12. Flujo de comunicación descendente

La comunicación descendente tiene como objetivo fundamental:

- Informar.
- Dirigir.
- Orientar la realización de tareas a los subordinados y colaboradores.
- Instruir.
- Controlar.
- Evaluar el desempeño.
- Motivar el comportamiento deseado.
- Canalizar las políticas y metas.
- Transmitir cultura organizacional, valores.
- Mantener informados a los miembros de una organización.
- Proporcionar a las personas la información sobre: lo qué deben hacer, el cómo hacerlo y lo que se espera de ellas. Zayas, P. (2010). Recuperado el 15 de julio de 2012 de www.eumed.net.

Es importante recalcar que en este tipo de comunicación la información que se emite en una organización suele prosperar lentamente, lo cual trae como consecuencias tardanza en la llegada de la información.

Comunicación ascendente

Este tipo de comunicación fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior.



Figura 13. Flujo de comunicación ascendente

Este tipo de comunicación se presenta en varias ocasiones principalmente cuando los trabajadores transmiten información a sus jefes, indicando los resultados o efectos de las tareas encomendadas y las acciones ejecutadas.

Muchas veces, el flujo de la información en esta vía no siempre llega a los niveles jerárquicos altos de manera completa y objetiva, dependiendo como va llegando la información los receptores irán deformando el contenido.

Este tipo de comunicación:

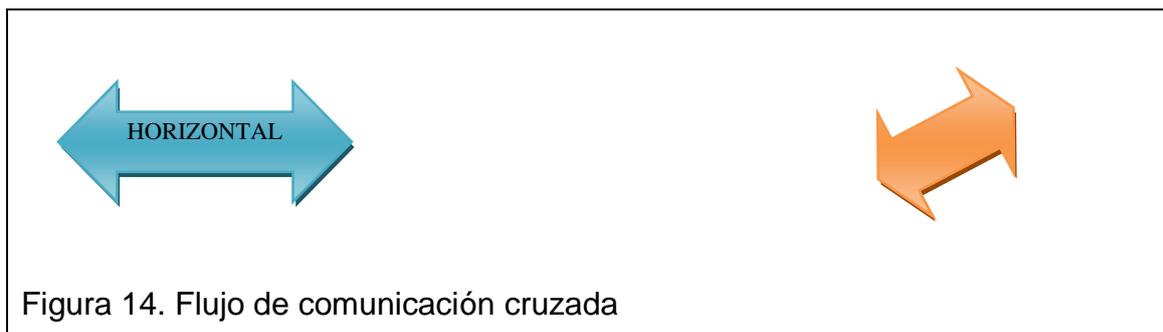
- Participación de los empleados.
- Mantiene políticas democráticas para la intervención de todos.
- Impulsa la participación de los empleados en la toma de decisiones.
- Limita las políticas inflexibles y los procedimientos arbitrarios.
- Limita el aislamiento de los ejecutivos.

Los medios más utilizados para la comunicación de forma ascendente.: Reuniones periódicas. Entrevistas personalizadas. Vía telefónica. A través de encuestas. Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la

administración). King, K. (2012). Recuperado el 16 de julio de 2012 de www.gestipolis.com.

Comunicación cruzada

Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal entre personas de niveles iguales o similares de jerarquía.



La comunicación cruzada incluye el flujo horizontal de información, entre personas de iguales o similares niveles organizacionales y el flujo diagonal, entre personas de diferentes niveles sin relaciones directas de dependencia entre sí. Este tipo de comunicación sirve para acelerar el flujo de la información, procurar una mejor comprensión y coordinar esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Las comunicaciones cruzadas deben apoyarse en el entendido de que:

- Las relaciones cruzadas serían estimuladas siempre que resulten apropiadas.
- Los subordinados se abstendrán de establecer compromisos que excedan su autoridad.
- Los subordinados mantendrán informados a sus superiores de las actividades interdepartamentales importantes. Universidad Nacional de Colombia (2012). Recuperado el 20 de junio de 2012 de www.virtual.unal.edu.co.

2.1.3. Comunicación Organizacional.

La Comunicación Organizacional, es el manejo adecuado de los procesos de elaboración, emisión, circulación y retroalimentación de los mensajes dentro del área de trabajo para aumentar la productividad y la calidad de las organizaciones. (Pérez R., 2001, p 376).

Hay dos premisas para el enunciado Comunicación Organizacional:

- La primera es que la comunicación responde a un proceso, el cual más que enviar un mensaje busca la respuesta adecuada a este mensaje.
- Y la segunda es que de acuerdo a la presentación del esquema básico de la comunicación corporativa, la investigación, la planificación de las acciones, la comunicación y el involucramiento de todos los actores en el proceso de la comunicación, dan la pauta para la respectiva evaluación de los resultados.

2.1.4. Símbolos organizacionales.

Existen organizaciones que conocen el poder de los símbolos y tienen estrategias de comunicación, lo cual poco a poco la organización va creando una red simbólica.

Por lo que los especialistas en esta materia distinguen 3 grandes categorías de elementos simbólicos:

Escenario físico. Se divide en interno (distribución del espacio, elementos decorativos, condiciones de iluminación, limpieza y temperatura) y externo (localización, fachada, tamaño).

Escenario social. Incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y su interacción entre sí mismas y con la empresa.

Escenario institucional. Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente:

memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre muchos más. (Andrade., H, 2005, p 73).

2.1.5. La comunicación escrita, oral y no verbal

2.1.5.1. Comunicación escrita

La comunicación escrita es más dinámica cuando se asemeja a la oral, como en el caso de las cartas, además se utiliza signos lingüísticos para denotar expresiones o estado de ánimo, tiene estructura gramatical por lo que tiende a ser más formal. (Fonseca., M, 2005, p 13).

Por estas y otras razones, la comunicación escrita es una herramienta eficaz para toda organización, en el momento de iniciarse, ya que el emisor y receptor, no necesitan retroalimentación inmediata. Requiere únicamente que el mensaje sea correctamente elaborado para que el receptor.

En la comunicación escrita debe ser su mensaje claro, para que el receptor lo entienda sin problema, a continuación se detallará algunos de los documentos internos que se pueden dar en una organización: Informes, programas de formación, capacitación y motivación para empleados, circulares, actas de reuniones, correos postales, folletos promocionales, textos para presentaciones, catálogos, e-mail, informes de prensa, redes sociales etc.

En la Defensoría de Pueblo de Ecuador se utilizan:

- **Encuesta a los empleados:** Tiene como propósito conocer las opiniones de los empleados, sobre algún estudio que se encuentre realizando dentro de la organización.

- **Boletín interno:** Se maneja la información destacada de la organización, sea para el interior o exterior de la misma.





En espectáculos taurinos

Defensoría vigila cumplimiento de prohibición de ingreso de menores de 12 años a espectáculos taurinos

Boletín de Prensa No. 150
Quito, 5 de noviembre de 2012

La Defensoría del Pueblo vigila, por resolución judicial, el cumplimiento de la sentencia mediante la cual el Juzgado Cuarto de Trabajo de Fichincha dispuso el pasado 23 de noviembre de 2010 la prohibición de ingreso a todo espectáculo taurino a niños y niñas menores de 12 años. Esta disposición judicial es de aplicación obligatoria en todo el país.

Esta sentencia fue ratificada en apelación por la Primera Sala de lo Laboral, Niñez, y Adolescencia de la Corte Provincial de Justicia de Fichincha el 27 de enero de 2011.

La Comisión Especial Taurina del Distrito Metropolitano de Quito, en conjunto con la empresa Citotusa, tienen a su cargo la organización y realización de la feria taurina de Quito "Jesús del Gran Poder" que se desarrollará del 1 al 6 de diciembre de 2012. La Defensoría del Pueblo remitió un oficio al concejal Alonso Moreno, presidente de la Comisión Especial Taurina, recordando a esta Comisión sobre la vigencia de esta sentencia judicial.

Además, la Defensoría del Pueblo remitió un oficio al presidente de Citotusa, Juan Fernando Salazar, solicitando información acerca del cumplimiento de esta sentencia, que además dispone a esta compañía se abstenga de vender entradas para estos espectáculos a niños y niñas en este rango de edad; y cumpla con informar y publicitar en los medios necesarios sobre esta prohibición judicial.

Así también, se informó tanto al Municipio como a la compañía Citotusa acerca de la resolución del Consejo de la Niñez y Adolescencia No. 02-CNNA-2012, de abril de 2012, en la cual se establece como dañino para el desarrollo de niños, niñas y adolescentes "Cualquier tipo de acción que tienda a la crueldad contra los seres vivos".

La Defensoría del Pueblo exhorta a las autoridades de Policía, Intendencia de Policía, Municipio de Quito, y a la empresa Citotusa a emprender acciones para hacer cumplir estas decisiones legítimas de la autoridad judicial. Además, la Defensoría del Pueblo apela a los padres y madres de familia a cumplir con esta resolución judicial en la misma medida.

Dirección Nacional de Comunicación



Defensoría del Pueblo realiza operativos en todas las provincias, vigilando que se cumpla con sentencia.

Encuétranos en:   

www.dpe.gob.ec

Av. de La Prensa NS4-97 y Jorge Piedra.
 Telefax: (593-2) 330 1840 / 330 3431.
 Celular 08 243 3551 Quito - Ecuador

Figura 15. Boletín Informativo.

Tomado de www.dpe.gob.ec. Recuperado el 7 de noviembre de 2012

- **Memorándum (Quipux):** Es un medio digital actual utilizado por las instituciones públicas, el mismo que ayuda a los funcionarios a recordar

instrucciones internas o externas acerca de lo que debe realizar entre las instituciones.

- **Circular (Quipux):** Es un medio de comunicación interno, un escrito en el que los altos mandos comunican al personal alguna disposición.

Se responsable con el ambiente, imprime sólo si es necesario.
Revisa tus documentos en formato digital.
Reduce tú
Huella Ecológica

Ministerio del Ambiente
www.ambiente.gob.ec

Secretaría Nacional de la Administración Pública

modelo

Gobierno Nacional De La República Del Ecuador

Ingresar al sistema

Ayuda, Soporte y Capacitación

Procedimientos

Implantación del Sistema prueba

Figura 16. Quipux Gestión Documental

Tomado de www.gestiondocumental.gob.ec, recuperado el 7 de agosto de 2012

- **Zimbra:** Es un software que utilizan las instituciones públicas, para comunicarse fácilmente e intercambiar información de manera ágil y oportuna.



Figura 17. Zimbra

Tomado de mail.dpe.gob.ec/zimbra. Recuperado el 16 de agosto de 2012

Para la efectividad y eficiencia de la comunicación escrita se debe según varios autores:

- Analizar la situación, es decir, definir el objetivo del mensaje, determinar el emisor, Identificar al receptor.
- Establecer el contenido del mensaje, detallarlo, estructurarlo, siguiendo un orden cronológico o temático.
- Redactar el mensaje de acuerdo a los requerimientos y características del receptor.
- Escribir en forma clara, concreta, concisa, completa, atractiva y veraz, utilizando el vocabulario adecuado.
- Respetar las disposiciones gramaticales y redactar con corrección ortográfica.

2.1.5.2. Comunicación verbal.

Es la transmisión de información de forma verbal se presenta cuando se lleva a cabo una reunión de frente entre dos o más personas, la podemos encontrar de manera formal o informal. Esta forma de comunicación es altamente utilizada dentro de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. Por ser más rápida, se puede obtener o emitir mayor cantidad de información en menos tiempo, y genera retroalimentación inmediata.

Para la comprensión efectiva de un mensaje oral, se dará a conocer los siguientes puntos importantes:

- Conocer al público que va dirigido el mensaje.
- Preparar el mensaje que debe estructurar adecuadamente recopilando y ordenando las ideas que se desean transmitir.

En La Defensoría de Pueblo de Ecuador, se utilizan:

- Diálogos, conversaciones, reuniones formales e informales.
- **Conferencias:** Se expone algún tema específico referente a la promoción y protección de derechos.
- **Gabinetes:** Se reúnen los Directores de las distintas áreas que existen en la institución y se informa al Defensor del Pueblo, los avances en la gestión institucional y los temas que están pendientes o por resolver.
- **Videoconferencias:** Para comunicarse de una oficina a otra, específicamente cuando se encuentran en otra ciudad, con el fin de exponer una situación definida.
- **Servicio telefónico:** Se comunica de un área a otra por medio de llamadas y regularmente para solicitar alguna información que se necesita para solucionar un problema, o bien, complementar algún trabajo.

2.1.5.3. Comunicación no verbal.

Es aquella que no utiliza los signos lingüísticos para elaborar el mensaje, ya que la mayoría de las personas logramos comunicarnos mediante este lenguaje; es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión.

Dentro de esta clasificación también se puede considerar los medios visuales de apoyo, los cuales también tienen como objetivo retroalimentar lo que se dice.

Algunos ejemplos de medios visuales son:

- **Carteleras.** Son aquellas que manejan información motivacional para en funcionarios, generalmente se los ubica en puntos estratégicos de la organización.
- **Tablón de avisos.** Se coloca gráficos, fotografías, para informar algún aviso de la organización.
- **Señalización.** Generalmente se utiliza dentro de las instalaciones de la organización, con el propósito que sepan ubicarse, y hacia dónde dirigirse.

En la Defensoría del Pueblo, se utiliza las carteleras para dar a conocer a los funcionarios/as los las actividades que realizan las autoridades y las diferentes áreas que conforman la institución.

La señalética de la institución no es lo suficientemente clara, las personas que asisten a la institución, suelen confundirse al ingresar a la misma.

En La Defensoría del Pueblo de Ecuador, esta comunicación persigue tres ejes principales como son objetivos, principios e importancia de la comunicación interna.

2.1.6. Objetivos de la Comunicación Interna.

Es importante informar sobre los aspectos fundamentales de la organización, por lo que los objetivos de la Comunicación Interna, nunca serán efectivos si no forman parte de una amplia estrategia comunicativa que englobe también a la Comunicación Externa.

Teniendo en cuenta la función primordial de la Comunicación Interna al servicio de la estrategia integral de Comunicación, podemos considerar que sus objetivos son los siguientes:

- a) La implicación del personal
- b) La armonía de las acciones de la empresa
- c) El cambio de actitudes
- d) La mejora de la productividad. Reyes, L. (2011). Recuperado el 25 de agosto de 2012 de www.rrppnet.com.ar.

2.1.7. Principios de la Comunicación Interna.

Se señalará a continuación los principios de la comunicación interna:

- Se debe distinguir entre la información y la comunicación.
- Se debe mantener una actitud pro activa de la alta dirección, es decir que hay que planificar adecuadamente los canales y el tipo de comunicación se va a utilizar al interior de una organización.
- Se busca proyectar la imagen intencional de la compañía o la personalidad de la organización a través de la comunicación interna.
- Se garantiza la coherencia entre la comunicación interna-externa.
- Se revaloriza la comunicación interna extendiéndola más allá del ámbito de la compañía. La comunicación integra a la familia de los empleados, a la comunidad local, a los líderes de opinión, a los medios de comunicación e incluso en ocasiones al mismo gobierno. (Wilcox D., 2001, 257)

2.1.8. Importancia de la Comunicación Interna.

Se dará a conocer algunos aspectos de la importancia de la Comunicación Interna:

- Permite el conocimiento y la coordinación de las actividades entre las distintas áreas de la empresa.
- Fortalece la interacción y participación activa de todo el personal de la empresa.
- Incentiva el trabajo en equipo a través de las distintas relaciones que se establecen entre las áreas.
- Crea ambientes propicios que ayudan a mejorar las condiciones físicas y humanas del trabajador, por medio de la participación y la integración.
- Permite crear un ambiente favorable para gestionar el cambio en la empresa. (Wilcox D., 2001, 265).

2.2. Comunicación Externa.

Según Adriana Guzmán, la comunicación externa de la organización surge de la misma necesidad de interrelacionarse con otros públicos externos a la organización. Es toda la comunicación de marca y/o producto que la organización realiza para llegar a los consumidores actuales y potenciales

Esta comunicación está dividida principalmente en dos categorías; comunicación comercial y comunicación pública.

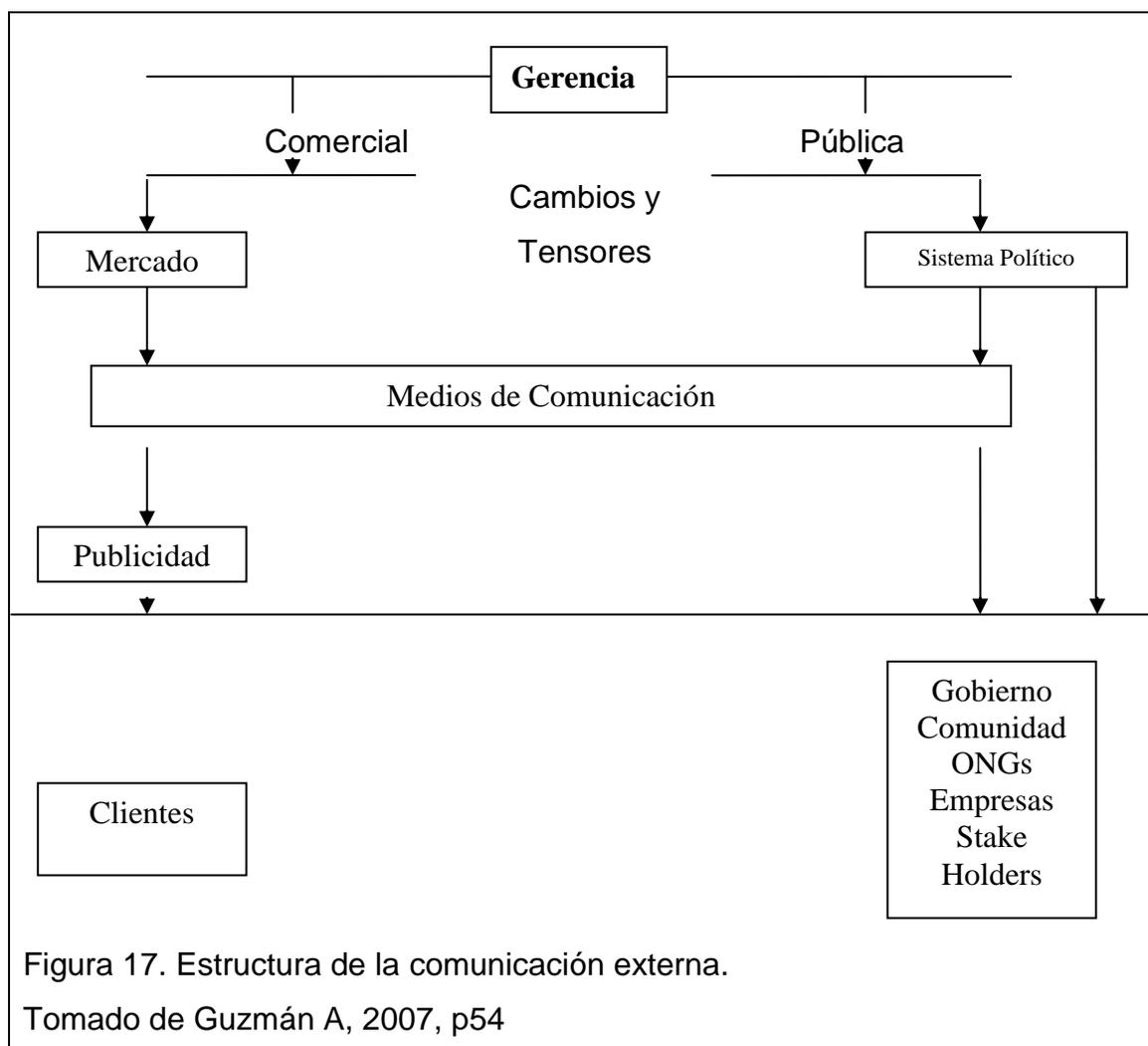


Figura 17. Estructura de la comunicación externa.

Tomado de Guzmán A, 2007, p54

2.3. Estrategias de Comunicación Corporativa

La estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos. Nada más. Y nada menos. Porque definir quiénes somos y qué ofrecemos de manera distintiva, clara, simple y persuasiva, es una tarea que sólo los grandes logran desarrollar con éxito. Arroyo, L. (2009). Guión Estratégica Comunicación. Recuperado el 4 de Octubre de 2009. www.imgranados.files.wordpress.com.

En la Defensoría del Pueblo de Ecuador, las estrategias de comunicación más utilizadas son las siguientes:

1. Tener constante monitoreo de la realidad nacional mediante el clipping noticioso.
2. Establecer reuniones periódicas con las direcciones de comunicación de otras instituciones.
3. Tener un flujo de información constante en carteleras informativas, correos internos y otros medios de información.
4. Solicitar a las direcciones un registro gráfico y fotográfico de sus actividades para difundir a nivel nacional.
5. Fortalecer el portal web mediante servicios de interacción digital.

2.4. La comunicación en las Instituciones Públicas.

Según M^a Gabriela Madroñero, dentro de la comunicación institucional se define la política de comunicación y diseño de estrategias adecuadas, de acuerdo con la política global de comunicación de la empresa. (Enrique Ana., 2008, p 14)

La comunicación en las Instituciones Públicas se basa en promocionar la imagen del titular de las instituciones y de los beneficios y bondades de la administración de turno, esta comunicación generalmente es dirigida a la ciudadanía pero no genera espacios para el diálogo y reproduce o pretende vender discursos políticos y no promociona el rol institucional.

Las diversas opiniones por parte de los funcionarios/as de la institución, encontramos diferentes criterios, referente a la comunicación que se da dentro de la Defensoría del Pueblo:

Dentro de las entrevistas realizadas en la Defensoría del Pueblo, el 2 de octubre de 2012, Marco Daniel Varese, funcionario de la Dirección Nacional de Promoción, la comunicación entre las áreas de la Defensoría del Pueblo a nivel jerárquico es muy compleja, es decir que depende de la persona o directivo que envíe o mande la petición. Cuando esto ocurre a niveles medios la comunicación fluye y se solucionan o bien se resuelven las peticiones o

pedidos, pero esto siempre depende del mando que atiende la solicitud. En definitiva la comunicación varía dependiendo de las relaciones interpersonales entre los funcionarios para que se puedan resolver los procesos, solicitudes etc.

Así mismo, Gladys Calvopiña manifiesta, que a la Defensoría del Pueblo le cuesta todavía desarrollar una estrategia comunicación clara, coherente, que posicione a la institución. Esta estrategia debería estar dirigida hacia el público interno de la Defensoría como hacia el público externo, por ejemplo se debería tener un excelente material promocional e informativo sin embargo lo que se produce tiene serias falencias tanto en lo estético, diseño y contenido de lo que se comunica.

Gabriela Hidalgo, indica que le parece que se está manejando de manera adecuada la comunicación en la institución y que en esto el uso de herramientas informáticas es clave, ya que semanalmente se señale las actividades que se están llevando a cabo, utilizan el zimbra para hacer requerimientos o informar resoluciones, creo que si nos mantienen al tanto de las actividades que se desarrollan en la institución, además el cambio de imagen y el diseño de la misma me parece que es innovador y que refleja para quien y que defendemos institucionalmente.

3. Capítulo III. Identidad, Cultura e Imagen.

3.1. Identidad Corporativa.

Según Joan Costa, la identidad es un término que tiene un sentido cultural y estratégico. Es lo que hace que cada empresa se diferente de todas las demás, única e irrepetible. Por lo tanto ésta es una cuestión esencialmente de gestión de la empresa, tal como lo son la administración, la organización, la producción, las relaciones con el personal, etc. Pero la identidad es algo invisible, y mucho menos variable que todo eso, y más sustancial en las organizaciones. (Costa J., 2003, p 93)

La identidad corporativa sería el conjunto de características, valores y creencias con las que la organización se autoidentifica y se autodiferencia de las organizaciones concurrentes en un mercado.(Capriotti P., 1999, p)

En referencia los conceptos que se han detallado de Identidad Corporativa, podemos decir en la actualidad que la Identidad Corporativa, son las cualidades que tiene una empresa, institución u organización, las que son proyectadas hacia su público objetivo para que la empresa, institución u organización sea reconocida, y se diferencie de acuerdo al valor agregado que tenga la misma.

3.1.1 Elementos que configuran la Identidad Corporativa.

La identidad corporativa, se configura de la siguiente manera según el cuadro detallado a continuación:

“La identidad organizacional se encuentra compuesta por tres ejes:

Eje vertical: Historia de la organización, es inmutable, le da el carácter de permanente a la identidad. Aquí se realiza un repaso de cuales fueron los productos pioneros de la misma, las patentes, los accionistas, la presencia en bolsa, la actividad de quienes conforman sus públicos internos, la reputación, los héroes, etc.

Eje horizontal: (Situación Actual) Proyecto Empresarial, es dinámico por naturaleza y debe adaptarse a la realidad cambiante del entorno.

Está definido por tres hechos principales:

- **Filosofía Organizacional:** Son los valores asumidos.
- **Las orientaciones estratégicas:** Son los principios de acción.
- **Políticas de gestión:** Es la acumulación de lo anterior en procedimientos de gestión.

Eje transversal: Cultura Organizacional, está conformada por:

- **Comportamientos expresos de una organización:** La manera particular de hacer las cosas, el entorno físico, las normas implícitas y explícitas, el lenguaje.
- **Valores compartidos:** Son las costumbres, pautas que orientan a la acción.

Presunciones básicas: Son las que se encuentran en el inconsciente organizacional, son las convicciones profundas sobre la realidad, el entorno y en ocasiones son propias del género humano". (Capriotti P., 1999, p 101)

3.2. Identidad visual

La identidad visual es la traducción simbólica de la identidad corporativa de una organización, concretada en un programa o manual de normas de uso que establece los procedimientos para aplicarla correctamente. (Villafañe J., 1999 p. 53).

A continuación describiremos los signos de identidad corporativa que nos presenta Mariola García:

El nombre o la identidad verbal.- La identidad de una empresa empieza con un nombre propio o la razón social, éste es el primer signo distintivo de la

existencia de la empresa. El nombre es el único elemento de doble dirección, la empresa lo utiliza para designarse a sí misma, y el público, la competencia, los medios de comunicación.

La simbología gráfica.- Son los signos icónicos distintivos de la marca, la parte que no se pronuncia. A veces se asocia al logotipo formando un todo y la marca resulta ser sólo un grafismo.

El logotipo.- Es una palabra diseñada, es la traducción tipográfica del nombre legal o de la marca que lo distingue.

Identidad cromática: Es el color de la marca. Hay marcas que se identifican y se diferencian claramente sólo por su color: el amarillo de Kodak, el naranja de Butano, las cajas rojas de Nestlé.

Colores Corporativos: Son aquellos que se utilizan para la identidad visual de la organización, para ello encontramos manuales de identidad donde transmiten mensajes definidos.

Tipografía: La identidad tipográfica se utiliza de acuerdo al diseño elegido por la organización.

Los escenarios de la identidad, esto es, la arquitectura corporativa: Toda actuación empresarial (técnica, comercial cultural, comunicacional) se ha de producir en “algún lugar”, bajo unas infraestructuras, edificios, despachos, mostradores, transportes. Estos lugares son los escenarios de interacción entre los clientes y el personal de la empresa. (García M., 2011, p 120)

Uniformes: Estos son escogidos de acuerdo al manual corporativo de la institución, para que así los funcionarios puedan ser identificados por sus públicos.

3.2.1. Relación identidad – imagen.

Según, Ana Isabel Jiménez, las empresas suelen diseñar programas de marketing y comunicación para apoyar y fortalecer la **identidad corporativa**, estos programas se diseñan con el fin de facilitar que la imagen transmitida sobre la empresa y, sobre todo, la creada en la mente de los diferentes públicos objetivos, sea coherente con los deseos de la empresa y con su realidad, es decir su **identidad**. (Jimenez A, 2007, p 42)

Debemos tomar en cuenta que las empresas e instituciones se manejan con diferentes tipos de públicos, los mismos que observarán la imagen desde diferentes puntos de vista, de acuerdo a su perspectiva.

3.2.2. El manejo de la Identidad corporativa en el Sector Público.

El manejo de la identidad corporativa en el Sector Público, ahora hace más énfasis en que los funcionarios y funcionarias se comprometan más con la misión y visión de la institución. Lo que constituye un aspecto que debe ser trabajado más en el sector público porque genera compromiso y responsabilidad frente a un rol y así contribuyes en el desempeño y funcionamiento de una institución.

Luego de analizar dicho tema, se ha recogido opiniones de funcionarias y funcionarios públicos, donde nos manifiestan su punto de vista del manejo de la identidad corporativa en el sector público:

Gabriela Delgado Polo, Funcionaria de la Dirección Nacional de Recursos Humanos de la Defensoría del Pueblo, manifiesta que “La identidad corporativa en una gran parte del sector público se presenta fuertemente influida por la tendencia política "impuesta", o tendencia política "del momento". Me parece que en el caso de la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE), la imagen no se ha mantenido por el tiempo adecuado como para posicionarse en la ciudadanía, principalmente en los últimos años, y esto ha generado una inestabilidad en la identidad institucional”.

Paola Fernanda Matute Mera, Funcionaria del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural considera que: “la identidad corporativa en el sector público se maneja bajo una línea bastante bien definida, es decir todas las instituciones se ajustan y se diseñan con iguales características, sea en medios escritos o televisivos. Todas las instituciones buscan promocionar las obras del gobierno central no se manejan independientemente”.

La Funcionaria de la Comisión Regional 1 de la Defensoría del Pueblo, Gabriela Hidalgo, cree que: “los funcionarios han generado interés y procuran trabajar en torno al rol que tiene la Defensoría del Pueblo de Ecuador, cree que es necesario crear más compromiso y pertenencia, el hecho es que si trabajas no lo hagas solo por el sueldo sino porque con tu aporte coadyuvas al cumplimiento de los objetivos y ejes estratégicos establecidos, debe trabajarse aún más, no solo en Pichincha sino procurar que sea a nivel nacional, de cierta forma con esto generas entre los funcionarios/as que laboran en la institución compromiso con su trabajo, porque entiendes que toda actividad que se lleva a cabo en cierta forma aportará en generar un cambio social. Si se trabajara más este tema creo que podría generarse más integración y pertenencia hacia la Defensoría del Pueblo.

Así mismo Michelle Carlier Funcionaria de la Dirección Nacional de Planificación indica que: “últimamente el manejo de la identidad corporativa en el sector público ha evolucionado positivamente, ya que algunas instituciones han adoptado identificadores, para elevar el servicio al usuario.”

Por ejemplo:

1. Modificación del nombre y/o logotipo de la Institución para hacerlo más llamativo o fácil de recordar para el usuario.
2. Las edificaciones de las delegaciones de las instituciones públicas son construidas con un estilo similar, para poder identificarlas fácilmente.
3. La definición de un lema o un slogan que represente correctamente la acción de la Institución.

4. Sistemas de señalización adecuada en el interior y exterior de las instituciones públicas, utilizando colores corporativos representativos, símbolos y estilo de tipografía.

Todos estos identificadores han permitido fortalecer la identidad corporativa en el sector público y fomentar un mejor posicionamiento en la ciudadanía.

3.3. Cultura.

3.3.1. Concepto.

La cultura organizativa o cultura de empresa está vinculada al concepto de organización como “sistema abierto”, que surgió como consecuencia de los cambios en el pensamiento organizativo de los años cincuenta y sesenta (siglo XX). Esta reflexión emerge a raíz de las profundas transformaciones que experimenta la organización tradicional. (Gan F y Gaspar B., 2007, p 47- 48).

Capriotti, define a la cultura corporativa como el conjunto de normas, valores y pautas de conducta, compartidas y no escritas, por las que se rigen los miembros de una organización, y que se reflejan en sus comportamientos. Es decir, la cultura de una organización es ese conjunto de código compartidos por todos, o por la gran mayoría de los miembros de una organización. (Capriotti P, 1999, p 146-147).

3.3.2. Factores de cultura corporativa.

Luego de analizar algunas definiciones de cultura, en este cuadro que nos presenta Federico Gan y Gaspar Berbel, realiza un análisis de dichos conceptos para poder determinar la cultura corporativa.

Tabla 3. Factores de cultura corporativa

1.- Identidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de afinidad y pertenencia a la empresa. Nunca es totalmente homogéneo entre los integrantes de la empresa. • No siempre los niveles superiores se sienten más identificados que los operacionales. • Es un componente básico en las organizaciones orientales y cada vez más en las occidentales (sentimiento de grupo o equipo). • La identidad corporativa expresa el “somos” de una organización.
2.- Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Son pautas que influyen y modelan la conducta. • Forman el corazón de la cultura de modo que definen lo que son patrones que deber ser tomados por la organización como referencias colectivas acerca de lo que “tiene valor en la empresa”. • Son el consenso de “lo que debe ser” y el “cómo se hacen las cosas”. • Permiten predecir lo que la gente “va a decir” o “a hacer”. • A partir de los valores podemos detectar las cuestiones que reciben prioridad, el tipo de información que es más relevante en las decisiones, las personas que son más respetadas, las áreas que ofrecen mayor ascensión dentro de la empresa, las características personales más valorizadas, los eslóganes que tratan de sintetizar las cualidades de la empresa al público externo, etc. • Pueden ser: la calidad, el trabajo en equipo, el ahorro de costes, el saber escuchar, lo primero el cliente, etc. • Expresan el “pensamos”. La concordancia de los valores personales con los valores organizacionales lleva a difundir los valores de la organización a otras personas internas y externas. <p>Tanto los objetivos de la organización como los de los accionistas, clientes y trabajadores, funcionarios, etc. pasan a tener mayor significación e importancia cuando los valores son compartidos.</p>

3.- Los ritos y ceremoniales.	Los ritos y ceremonias son actividades que poseen objetivos específicos y directos, y pueden ser de integración, de reconocimiento, de esfuerzo, de rechazo de los comportamientos no aceptables, de celebración, etc.
4.- La doctrina/ Prioridades.	Indica el grado de coincidencia entre los diferentes ámbitos y niveles jerárquicos en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema y jerarquía de valores. • Estrategias de empresa (gestión interna y externa). • Prioridades en la acción. • En caso de conflicto: qué hacer y quién tiene la razón.
5.- Las subculturas existentes.	<p>Grupos de profesionales con valores y prioridades comunes entre sí, diferenciados total o parcialmente de la cultura formal u oficial. Pueden permanecer ocultas. Si es así, emergen o salen a la luz en momentos significativos de la vida de la empresa: crisis, expansiones, absorciones, etc. Siendo visibles, llegan a constituirse en lobbies o poderes fácticos.</p> <p>Es inevitable que existan subculturas. En muchos casos, vienen dadas por la propia tecnología o la especialidad del ámbito de trabajo. (“los informáticos”, “los “comerciales”, “los financieros”, “los pilotos”...).</p> <p>Que la cultura de una organización sea la amalgama de las diferentes subculturas predominantes dentro de la misma es una hipótesis factible a la hora de analizar la cultura de grandes corporaciones, explicar políticas internas e identificar zonas de poder.</p>

<p>6. Las islas culturales.</p>	<p>Son ámbitos de la empresa con características específicas y diferenciadas de la cultura oficial o subcultura dominante. Pueden presentar, entre otras, las siguientes realidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes (más) innovadoras que en resto de la organización. • Existencia de situaciones de mayor “sufrimiento” o “insatisfacción con la situación actual dentro de la organización. <p>Las islas culturales son ámbitos clave para ensayar programas de cambio.</p>
--	--

Tomado de Gan F y Gaspar B., 2007, p 53-55.

3.3.3. Tipos de Cultura Organizacional.

Vamos a conocer en el gráfico siguiente, los tipos de cultura organizacional que existen dentro de una organización y sus conceptos.

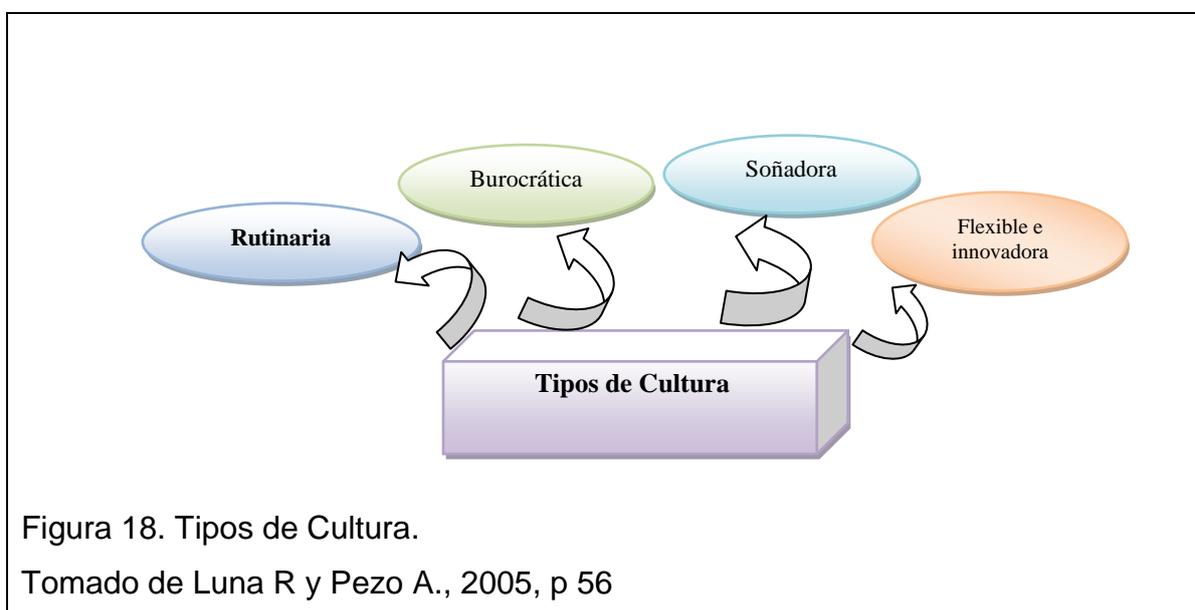


Figura 18. Tipos de Cultura.

Tomado de Luna R y Pezo A., 2005, p 56

3.2.3.1. Cultura rutinaria.

En empresas con este tipo de cultura.

- Las decisiones se toman en el nivel directivo, se trabaja sin objetivos claros, con operaciones del día, olvidándose del contexto y sin creatividad. Existe máxima centralizada y control directo.

- La dirección de la empresa se dedica la mayor parte del tiempo a tareas de rutina, decisiones operativas y algunas veces tácticas, pero casi nunca a planear y tomar decisiones estratégicas.
- Los gerentes trabajan bajo presión, siempre están apurados, ocupados, sobrecargados. Resuelven siempre los asuntos y problemas urgentes y postergan los más importantes.

3.2.3.2. Cultura burocrática.

Este tipo de cultura se presenta en empresas que alcanzan un crecimiento desmedido y creen que, como consecuencia, el control debe incrementarse. Para aumentar el control, incrementan las normas, procedimientos, rutinas, es decir, los obstáculos para la creatividad. Se busca hacer lo de siempre y encontrar las fallas de las personas.

3.2.3.3. Cultura soñadora.

Las empresas en las que predomina este tipo de cultura:

- Se perciben como entes cuya trayectoria no puede ser desaprovechada.
- Consideran que para cualquier cambio se necesita modificar la voluntad y la disponibilidad de los individuos para tomar las oportunidades del contexto.
- Tratan de romper con lo rutinario o burocrático pero a través del voluntarismo de deseo de mejorar, sin necesariamente modificar las estructuras internas.
- Confunden con frecuencia la creatividad con ilusión por cambiar, sin adoptar las medidas organizacionales que hagan posible el acceso a nuevas tecnologías.

3.2.3.4. Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos.

En esta cultura:

- Todos los integrantes de la empresa se sienten parte de un equipo que juega, participa, asume riesgos y está dispuesto a poner lo mejor de sus capacidades para sacar adelante la visión y compromisos de la institución.
- Todos tienen la percepción de buscar y aprovechar las oportunidades; para ello se crean mercados de trabajo en tiempo real y se buscan las personas y la tecnología que lo permita.
- Los directivos buscan crear un clima de confianza, de tolerancia al error, pues lo entienden como una fuente de conocimiento, de mejora y de éxito. (Luna R y Pezo A., 2005, p 56-57).

3.3.4. Relaciones.

3.2.4.1. Cultura- Identidad organizacional

Es un aspecto importante dentro de las organizaciones ya que determina la identidad de una persona dentro de un grupo y este a la vez dentro de la institución, es aquello que te vincula y que en cierta forma te otorga un sentido de pertenencia, por ejemplo en la Defensoría nosotros como funcionarios debemos entender el rol institucional y procurar que nuestro y nuestras acciones se dirijan a promover y proteger, por lo que el sentido de identidad nace en primera instancia de la relación interna que todos tenemos dentro de la institución, por ejemplo la relación entre las autoridades y los funcionarios.

3.2.4.2. Cultura- Comunicación organizacional

La comunicación organizacional, pues, es estratégica para la organización empresarial, sea chica, mediana, grande o global, y una herramienta insustituible para fijar la cultura de la organización. Sánchez, M. (2010). Recuperado el 11 de octubre de 2012 de www.razonypalabra.org.mx.

Existe una relación intrínseca entre comunicación y cultura, en la medida que la comunicación coadyuva en la construcción de la cultura. Además la comunicación en tanto sistema produce su propia cultura. Sin embargo esta relación ha ido cambiando en el tiempo debido a los cambios tecnológicos.

4. Capítulo IV. Diagnóstico y análisis de la Identidad, Cultura e Imagen.

4.1. Alcance del diagnóstico actual de la Imagen e Identidad.

Este diagnóstico se realizó en las oficinas del Edificio Matriz de la Defensoría del Pueblo que se encuentran ubicadas en:

Ubicación de la Locación	Ciudad
Av. De la Prensa 5497 y Jorge Piedra	Quito-Ecuador

4.2. Objetivo.

Este diagnóstico tiene como objetivo principal proponer el diseño de un Plan de Comunicación intra institucional, orientado a definir la Identidad, Cultura e Imagen Institucional de “La Defensoría del Pueblo de Ecuador”, en la ciudad de Quito, para mejorar el Clima Laboral en la institución, generar sentido de pertenencia y lograr que su acción se enmarque en los Objetivos Institucionales.

4.3. Formulación del problema.

No existe un plan de comunicación Intrainstitucional orientado a definir la Identidad, Cultura e Imagen institucional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, lo que impide mejorar el clima laboral en la institución, y lograr que los funcionarios/as tengan sentido de pertenencia para que su acción se enmarque en los objetivos institucionales.

4.4. Metodología de la Investigación

4.4.1. Aspectos Metodológicos

En el desarrollo de la presente investigación, se aplicarán las técnicas de observación, diálogo y documentación, para determinar el problema y plantear una solución a la situación identificada.

4.4.1.1. Observación:

Será directa, no participativa ni estructurada, para así determinar la situación actual intrainstitucional; será una observación abierta, para explorar y describir ambientes, eventos ordinarios, actividades cotidianas y situaciones internas usuales o inusuales. Tendrán una perspectiva holística e individual. Y será realizada sin irrumpir, alterar o imponer un punto de vista externo.

4.4.1.2. El diálogo:

Con autoridades de la Defensoría y público Interno, será utilizado para obtener la información adicional sobre el grado de conocimiento de las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, y a través de encuestas y entrevistas, se identificarán con mayor precisión los inconvenientes y necesidades de la población target.

4.4.1.3. La Documentación.

Permitirá que el trabajo cuente con datos que sustenten la idea de desarrollar una propuesta de un Plan de Comunicación intra institucional.

- Se realizará una investigación en fuentes primarias: documentos oficiales, en los libros y los materiales comunicacionales ya existentes en La Defensoría del Pueblo de Ecuador.
- Se utilizarán otras fuentes secundarias como artículos publicados en libros, revistas, folletos, el sitio web de la Defensoría del Pueblo y otras direcciones de Internet, que contengan investigaciones sobre esta problemática.

4.4.1.4. Enfoque.

Se realizará una investigación profunda, utilizando, durante todo el proceso de investigación **un enfoque mixto** combinando aspectos cuantitativos y cualitativos.

El enfoque cuantitativo:

Permitirá determinar los porcentajes y promedios del público interno que tiene conocimiento sobre, la estructuración organizacional, disposiciones constitucionales, competencias, funciones, objetivos, lineamientos estratégicos, políticas públicas, que conforman la Identidad, Cultura e Imagen Institucional de La Defensoría Del Pueblo de Ecuador. Se medirá con precisión las variables de estudio. Para esto, se utilizarán encuestas con preguntas cerradas que permitan cuantificar las respuestas, y establecer patrones de comportamiento.

Enfoque cualitativo:

Con preguntas abiertas, sin medición numérica dará a conocer las experiencias individuales de los propios actores, quienes constituyen la fuente principal de información, con el fin de reconstruir la realidad, tal y como lo observan, los públicos internos, identificar las necesidades buscar las soluciones pertinentes.

4.4.1.5. Instrumentos.**Las entrevistas**

Permitirán conocer los puntos de vista y las experiencias de los Directores departamentales, para investigar cuáles son sus necesidades y aspiraciones.

La encuesta:

Se aplicará al Público Interno, recopilará datos directos, por escrito, sobre el tema de investigación, estará estructurada en cuestionarios de preguntas cerradas, debidamente estandarizadas y esquematizadas, para ser entregadas al grupo determinado de estudio. Con los datos recopilados a través de la investigación, se identificará claramente la situación actual, para dar paso a la estructuración y elaboración de la propuesta comunicacional.

Observación de campo:

Fotos de los lugares de trabajo, de la señalética interna, señalética externa, cartelera, imagen del intranet.

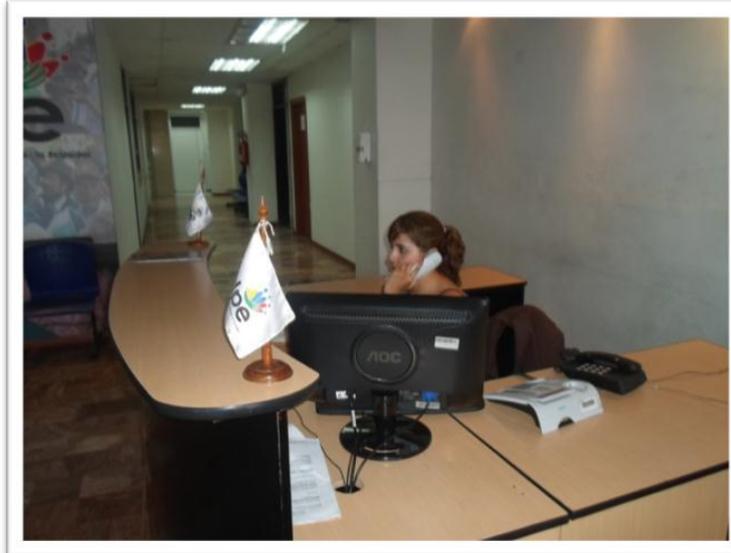
Recepción**Sala de espera**

Figura 18. Lugares de trabajo de la Defensoría del Pueblo

Oficinas



Sala de reuniones



Figura 19. Lugares de trabajo de la Defensoría del Pueblo


Correo Institucional



Nombre de usuario:
 Contraseña:
 Recordar usuario en este ordenador **Iniciar sesión**

¿Qué versión quieres usar? Predeterminada [¿Qué es esto?](#)

[Zimbra](#) : el líder en la mensajería abierta y colaboración: [Blog](#) - [Wiki](#) - [Foros](#)

Copyright © 2005-2011 Zimbra, Inc. 'Zimbra' y los logotipos de Zimbra son marcas comerciales de Zimbra, Inc.

Zimbra Correo | Buscar | Guardar | Avanzado Infrómate sobre la versión sin co | Ayuda | Salir

Geovana Eliz...Rodríguez

Correo | Libreta de direcciones | Agenda | Tareas | Bloc de notas | Maletrín | Preferencias

Nuevo | Ver correo | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Spam | Ver

100 de 685 mensajes

IMPORTANTE: USO DE PARQUEADEROS 31 de Octubre 2012

De: Joanna Isabel Pullas Villavicencio
 Para: "matriz uio" <matriz_uio@dpe.gob.ec>

Estimados y estimadas compañeros/as:

Reciban un cariñoso saludo. Debo comunicarles que la Institución está adquiriendo nuevos vehículos para facilitar la gestión de los/las funcionarios/as a nivel nacional, c serán entregados el 1 de noviembre de 2012.

Por tal motivo, no podremos ocupar el parqueadero del Edificio Matriz desde el 1 de 12 de noviembre del año en curso, puesto que los mencionados vehículos institución permanecerán en el estacionamiento hasta la obtención de la correspondiente matr para posteriormente ser entregados a las distintas unidades a nivel nacional según l dispuesto por el Señor Defensor.

Pido de antemano disculpas por las molestias causadas a los y las compañeros/as. agradezco su colaboración y comprensión.

Figura 20. Intranet

Tomado de mail.dpe.gob.ec/zimbra

4.4.1.6. Alcance.

El alcance de la investigación será exploratorio – descriptivo.

Exploratorio:

Porque es un tema poco estudiado y desconocido para muchos sectores y estará destinado a la obtención de información en fuentes secundarias: y determinar tendencias, ambientes, contextos y situaciones de estudio.

Descriptivo:

Porque a través de la recolección de datos precisos, se generará propuestas puntualizando las diferentes variables identificadas en el lugar de la investigación. Se especificarán las características y los perfiles importantes de personas, de estudio. Se seleccionarán una serie de cuestiones y se medirán cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

4.5. Población.

Para el cálculo de la población en este proyecto, se tomará en cuenta a todo el Público Interno, conformados de la siguiente manera:

- Matriz: 105
- Sucursal Norte: 4
- Sucursal Sur: 4

Los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo, se encuentran en una edad promedio entre los 27 y 45 años, lo que corresponde a un 60% mujeres y 40% hombres.

4.6. Cálculo de la Muestra

La población de investigación será una unidad muestral de su totalidad, la misma que está conformada por 113 funcionarios.

4.7. Cronograma de Herramientas Metodológicas.

El cuadro a continuación se encuentra bajo el concepto del diagrama de Gantt para la realización de las respectivas actividades.

Tabla 4. Cronograma

MES/AÑO 2012	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
HERRAMIENTAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Consulta en Fuentes primarias.	■	■	■	■																					
Consulta en Fuentes secundarias.					■	■	■	■	■	■	■	■													
Encuestas al público estratégico.													■	■	■										
Entrevistas a personas especializadas en el tema.																	■	■	■						
Tabulación y análisis de los datos recogidos de las encuestas																			■	■	■				
Presentación del Plan de Comunicación a la Defensoría del Pueblo de Ecuador.																					■	■	■	■	

4.8. Recolección de datos

4.8.1. Diseño de la encuesta realizada a los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

ENCUESTA				
Objetivo: Analizar la Comunicación Interna en la Defensoría del Pueblo de Ecuador.				
1.- ¿Se siente a gusto con su trabajo? Marque con una x.				
Muy buena	Buena	Regular		
1	2	3		
2.- ¿Qué opina usted, sobre el clima interno de la Institución? Marque con una x				
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Existe difusión de información interna (actividades institucionales)				
La comunicación con sus superiores				
La comunicación con sus compañeros				
Trabajo en equipo				
Su libertad individual				
3.- ¿Cómo calificaría la relación con su inmediato superior? Marque con una x				
Muy buena	Buena	Regular	Malo	
1	2	3	4	
4.- ¿Si tuviera que definir el clima interno que se vive en la Defensoría del Pueblo, con qué expresión lo haría?				
	No es cierto	Es un poco cierto	Es bastante cierto	Es muy cierto
Una gran familia				
Grupos de aislados				
un club de amigos				
Un cuartel				
5.- En su opinión. ¿Está de acuerdo con sus funciones y responsabilidades?				
Mucho	Poco	Nada		
1	2	3		
5.1.- En caso de que su respuesta sea poco o nada, en que área le gustaría trabajar y ¿Por qué?				

6.- ¿Cree usted que las máximas autoridades se encuentran alejadas del clima laboral de la Institución?				
Muy alejada	Alejada	Poco alejada	Nada alejada	
1	2	3	4	

7.- En su opinión, ¿cooperan satisfactoriamente entre sí las distintas unidades de la Dpe?

No colaboran	Colaboran poco	Colaboran mucho
1	2	3

8.- En su opinión, ¿Cuál es la situación actual de la Dpe? Marque con una x

a) Floreciente y en expansión	
b) Desarrollo normal y estabilizadora	
c) Está sujeta a factores cambiantes	
d) Con serias dificultades y en regresión	

9.- ¿Conoce la Misión y Visión de la Dpe? Marque con una x

a) No lo conozco	
b) Lo conozco en parte	
c) Lo conozco	
d) Lo conozco bastante bien	

9.1.- Usted se siente identificado/a con la Misión y Visión de la Defensoría del Pueblo de Ecuador

Mucho	Normal	Poco	Nada
1	2	3	4

10. Recibe periódicamente información sobre la Dpe. Marque con una x

a) No recibo información	
b) Sí, pero muy poco	
c) Sí, pero no periódicamente	
d) Sí, siempre	

11.- ¿Qué áreas debería fortalecerse en la Defensoría del Pueblo, para cumplir de mejor manera la misión y visión?

PROMOCIÓN	
PROTECCIÓN	
COMUNICACIÓN	
RELACIONES INTERNACIONALES	
OTROS	

12.- ¿Cree usted que en la Dpe, se cumplen y respetan los Derechos Humanos?

Mucho	Si se cumple	Poco	Nada
1	2	3	4

13.- Escriba en orden de preferencia lo que es más importante para usted, señalando con 1 lo más importante y 6 lo menos importante

La retribución recibida	___
La seguridad en el empleo	___
Las posibilidades de promoción	___
El interés de su trabajo	___
El ambiente de trabajo	___
Otros: (especifique)	___

14.- Si a usted se le ocurriese una idea nueva para su área de trabajo, ¿Qué probabilidad hay de que fuera puesta en práctica?

Absoluta probabilidad	Muy probable	Probable	Poco probable	Ninguna probabilidad
100%	75%	50%	25%	5 al 0%

4.9. Plan de Tabulación

No. Pregunta	Variable	Estadística	Interpretación
1	Comodidad en el lugar de trabajo	Promedio	Distribución de la muestra
2	Clima interno de la Institución	Promedio	Muy Bueno Bueno Regular Malo
3	Relaciones Jerárquicas	Promedio	Distribución de la muestra
4	Clima interno de la Institución	Promedio	No es cierto Es un poco cierto Es bastante cierto Es muy cierto
5-7-12-13	Percepción de públicos internos de la Defensoría del Pueblo	Promedio	Distribución de la muestra
6	Clima interno de la Institución	Promedio	Muy alejada Alejada Poco alejada Nada alejada
8	Percepción de públicos internos de la Defensoría del Pueblo	Promedio	Florecente y en expansión Desarrollo normal y estabilizadora Está sujeta a factores cambiantes Con serias dificultades y regresión
9	Filosofía	Promedio	No lo conozco Lo conozco en parte Lo conozco Lo conozco bien
9.1	Filosofía	Promedio	Distribución de la muestra
10	Comunicación	Promedio	No, recibo información Sí, recibo pero poco Sí, pero no periódicamente Sí, siempre
11	Filosofía	Promedio	Promoción Protección Comunicación Relaciones Internacionales Otros
14	Percepción de públicos internos de la Defensoría del Pueblo	Promedio	Absoluta propabilidad Muy probable Probable Poco probable Ninguna probabilidad

4.10. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas.

Pregunta N° 1

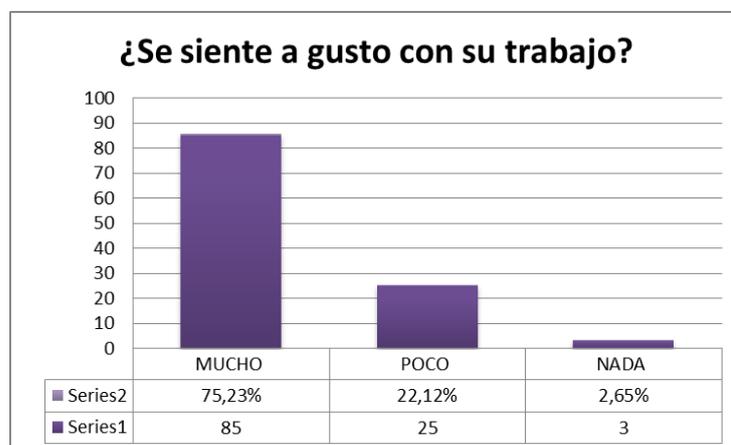
¿Se siente a gusto con su trabajo?

Análisis de la pregunta N° 1

El gráfico nos muestra que del total de las personas encuestadas la mayoría se encuentran a gusto con su trabajo con un 75,23 %, mientras un 22,12 afirma encontrarse poco a gusto sin embargo con un bajo porcentaje 2,65 % nos indica que no están nada a gusto con su trabajo.

Gráfico de interpretación:

MUCHO	POCO	NADA	TOTAL
85	25	3	113
75,23%	22,12%	2,65%	100,00%



Pregunta N° 2

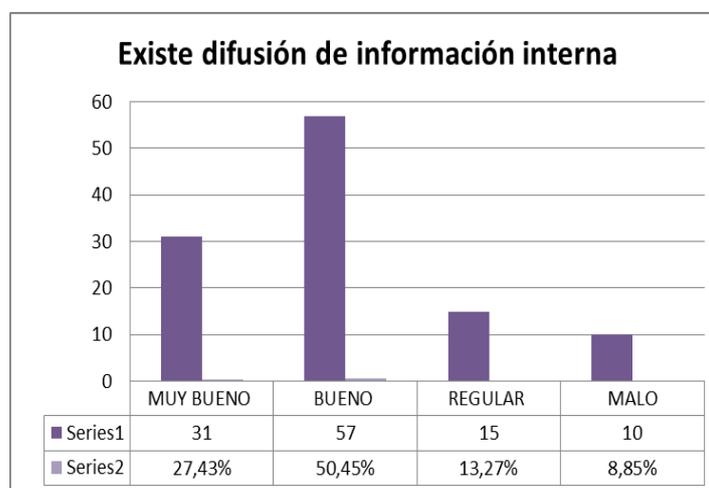
¿Qué opina usted, sobre el clima interno de la Institución?

Análisis de la pregunta N° 2 ítem 1

Los datos presentados en el siguiente gráfico muestran que del total de las personas encuestadas el 50,45% corroboran que existe difusión de información, por otro lado el 8,85% señalan que no existe difusión de información.

Gráfico de interpretación:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
31	57	15	10	113
27,43%	50,45%	13,27%	8,85%	100,00%



Análisis de la pregunta N° 2 ítem 2

En base al gráfico podemos darnos cuenta que los funcionarios y funcionarias de la institución revelan que la comunicación con sus superiores es muy buena con un 48,67 % sin embargo con un 30,98 % afirman que la comunicación es buena y sin dejar pasar por alto y con un bajo porcentaje del 5,31% dicen que es mala.

Gráfico de interpretación:

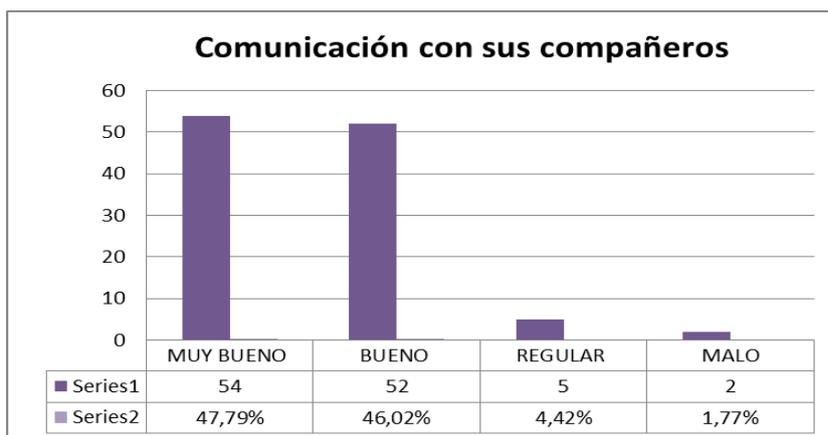
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
55	35	17	6	113
48,67%	30,98%	15,04%	5,31%	100,00%

**Análisis de la pregunta Nº 2 ítem 3**

El 47,79 % de las personas encuestadas supieron manifestarse en decir que la comunicación con sus compañeros de trabajo es muy buena, seguido a esto con un 46,02 % afirman que la comunicación es buena y sin dejar de mencionar con un bajo porcentaje del 1,77 % recalcan que la comunicación es mala.

Gráfico de interpretación:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
54	52	5	2	113
47,79%	46,02%	4,42%	1,77%	100,00%

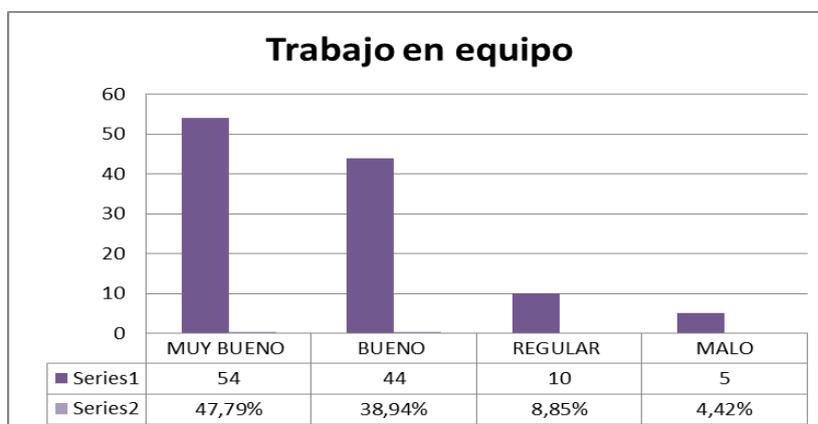


Análisis de la pregunta Nº 2 ítem 4

Como el gráfico nos presenta, vemos que el trabajo en equipo en la Defensoría del Pueblo de Ecuador es muy bueno ya que tiene un porcentaje del 47,79% sin embargo un bajo porcentaje de funcionarios/as lo califican como malo con un 4,42 %.

Gráfico de interpretación:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
54	44	10	5	113
47,79%	38,94%	8,85%	4,42%	100,00%

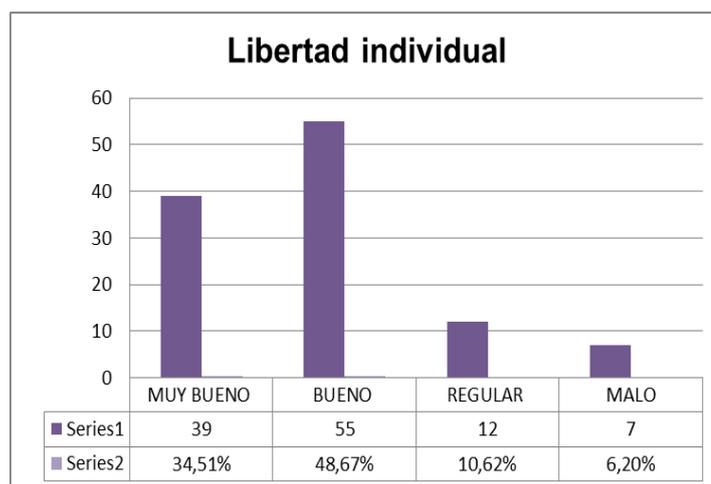


Análisis de la pregunta N° 2 ítem 5

El gráfico nos refleja que el 48,67 % de los funcionarios y funcionarias de la institución aseguran tener libertad individual la cual califican como buena.

Gráfico de interpretación:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
39	55	12	7	113
34,51%	48,67%	10,62%	6,20%	100,00%



Pregunta N° 3

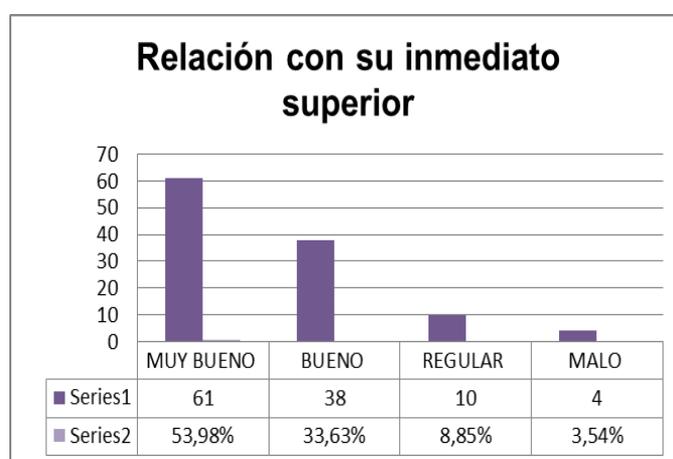
¿Cómo calificaría la relación con su inmediato superior?

Análisis de la pregunta N° 3

Sin duda alguna podemos apreciar que las relaciones con los jefes inmediatos son muy buenas ya que se marca con el 53,98%, y se puede visualizar que la mala relación con el 3,54%.

Gráfico de interpretación:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
61	38	10	4	113
53,98%	33,63%	8,85%	3,54%	100,00%

**Pregunta N° 4**

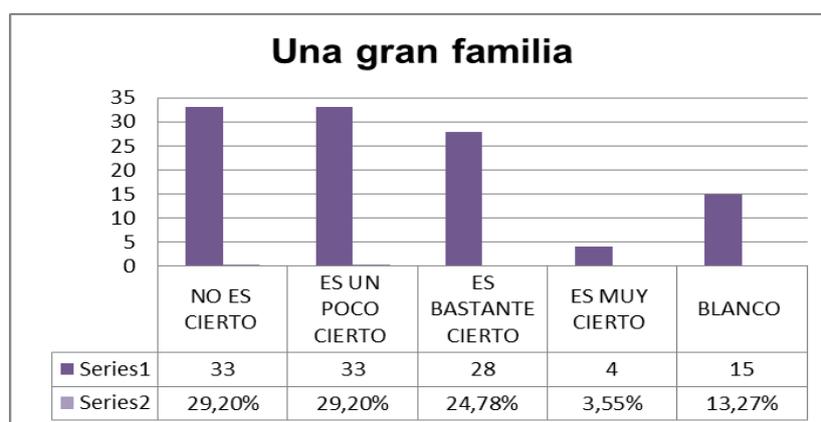
¿Si tuviera que definir el clima interno que se vive en la Defensoría del Pueblo, con qué expresión lo haría?

Análisis de la pregunta N° 4 ítem 1

En esta pregunta los gráficos nos muestran que los funcionarios y funcionarias califican el clima laboral de la institución en el caso de una gran familia en un gran porcentaje como 29.20% manifiestan de manera igualitaria que no es cierto y que es un poco cierto, seguido de un 24.78% que es bastante cierto.

Gráfico de interpretación:

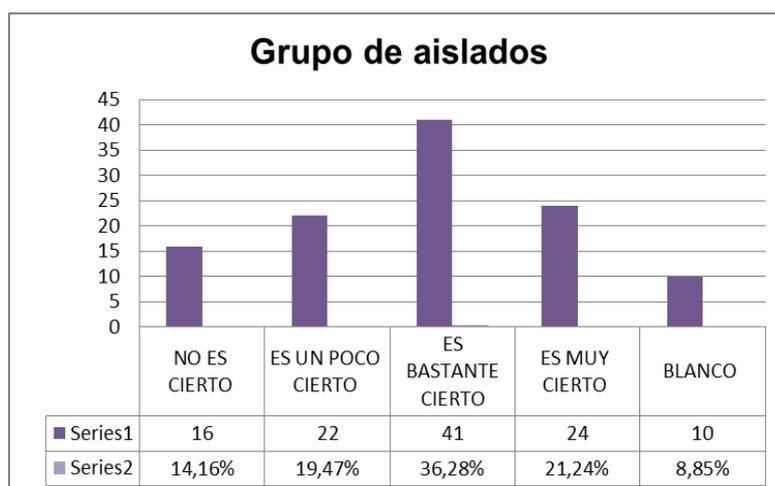
NO ES CIERTO	ES UN POCO CIERTO	ES BASTANTE CIERTO	ES MUY CIERTO	BLANCO
33	33	28	4	15
29,20%	29,20%	24,78%	3,55%	13,27%

**Análisis de la pregunta N° 4 ítem 2**

La calificación para un grupo de aislados tenemos el 36.28% que opinan que es bastante cierto, mientras que un 16% manifiesta que no es cierto.

Gráfico de interpretación:

NO ES CIERTO	ES UN POCO CIERTO	ES BASTANTE CIERTO	ES MUY CIERTO	BLANCO
16	22	41	24	10
14,16%	19,47%	36,28%	21,24%	8,85%

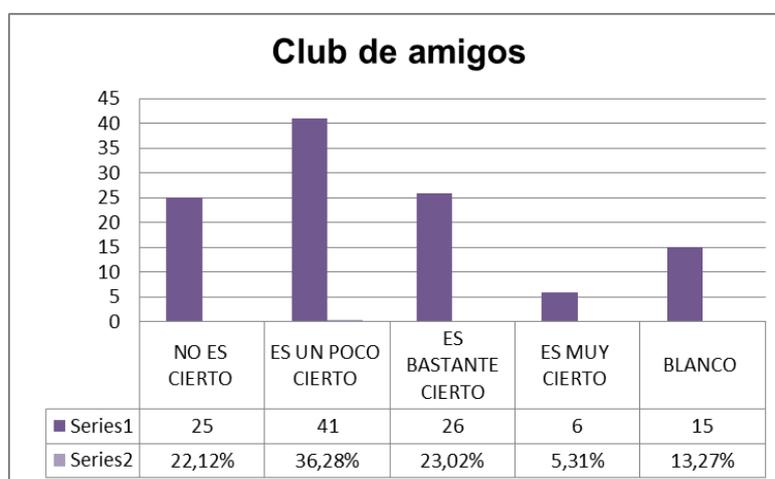


Análisis de la pregunta Nº 4 ítem 3

El 36.28% manifiesta que es un poco cierto que la Defensoría del Pueblo sea como un club de amigos y podemos darnos cuenta que es mínimo el porcentaje 5.31% que opina que es muy cierto.

Gráfico de interpretación:

NO ES CIERTO	ES UN POCO CIERTO	ES BASTANTE CIERTO	ES MUY CIERTO	BLANCO
25	41	26	6	15
22,12%	36,28%	23,02%	5,31%	13,27%

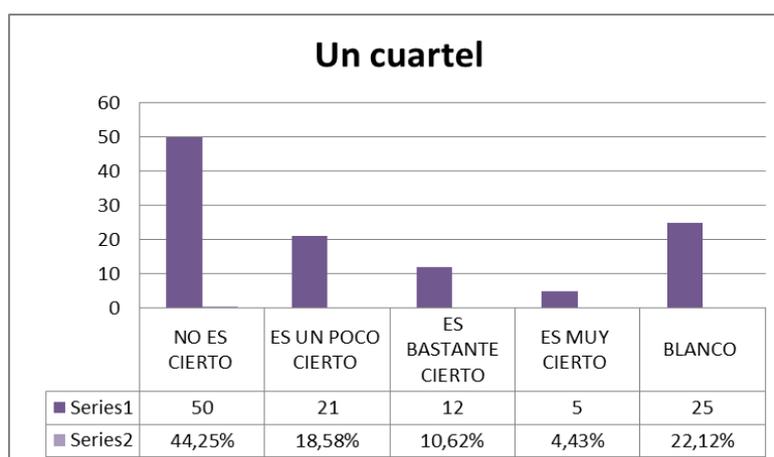


Análisis de la pregunta N° 4 ítem 4

La Defensoría del Pueblo, un cuartel, no es cierto manifiesta el 44.25% de los funcionarios y funcionarias, seguida de un 22.12% contestaciones en blanco.

Gráfico de interpretación:

NO ES CIERTO	ES UN POCO CIERTO	ES BASTANTE CIERTO	ES MUY CIERTO	BLANCO
50	21	12	5	25
44,25%	18,58%	10,62%	4,43%	22,12%



Pregunta N° 5

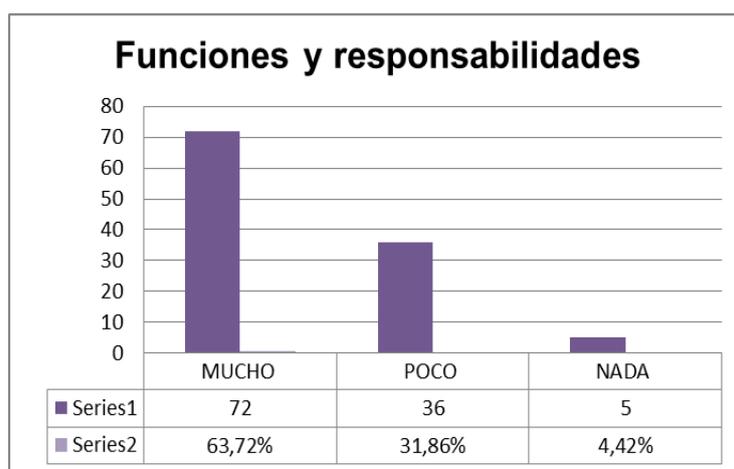
En su opinión. ¿Está de acuerdo con sus funciones y responsabilidades?

Análisis de la pregunta:

Podemos darnos cuenta que los funcionarios están muy de acuerdo con las responsabilidades y funciones desempeñadas por cada uno ya que podemos ver la valoración del 63,72% que es positiva, el 31,86% señala que esta poco de acuerdo con su funciones y con un bajo porcentaje del 4,42 no están de acuerdo en nada e incluso señalaron que sus funciones deberían ser más específicas.

Gráfico de interpretación:

MUCHO	POCO	NADA
72	36	5
63,72%	31,86%	4,42%

**Pregunta N° 6**

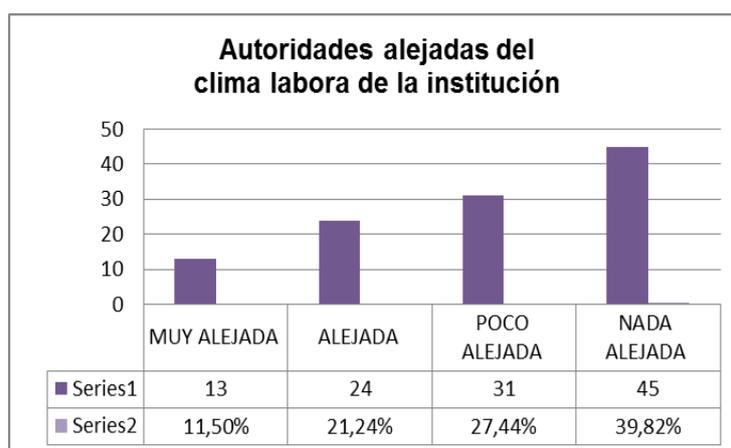
¿Cree usted que las máximas autoridades se encuentran alejadas del clima laboral de la Institución?

Análisis de la pregunta

Podemos visualizar que las Autoridades de la Defensoría del Pueblo, se encuentran poco alejadas del clima laboral interno con una ponderación del 27,44% a pesar de un 21,24% asegura que se encuentran alejadas sin embargo no muy atrás con un 39,82 afirman que no se encuentran nada alejadas, en conclusión las Autoridades deberían involucrarse un poco más afirman los funcionarios.

Gráfico de interpretación:

MUY ALEJADA	ALEJADA	POCO ALEJADA	NADA ALEJADA
13	24	31	45
11,50%	21,24%	27,44%	39,82%

**Pregunta N° 7**

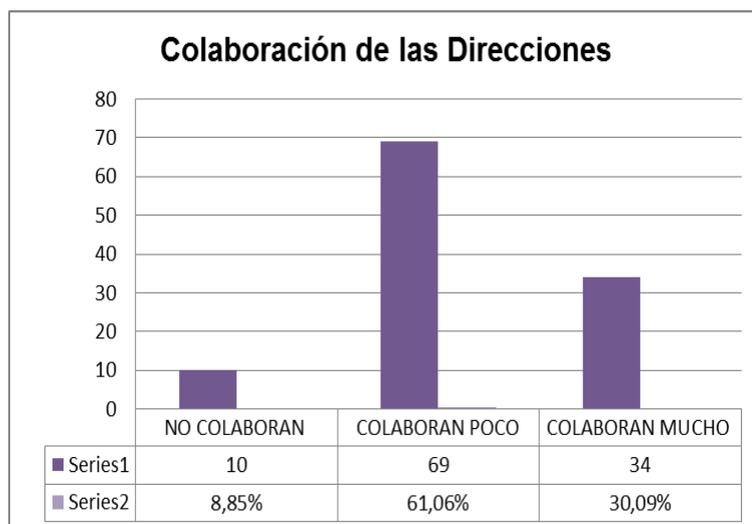
En su opinión, ¿cooperan satisfactoriamente entre sí las distintas unidades de la DPE?

Análisis de la pregunta

El gráfico expresa que con el 61,06% que las diferentes unidades en la DPE colaboran poco entre sí, sin embargo opiniones con el 30,09 aseveran que colaboran mucho.

Gráfico de interpretación:

NO COLABORAN	COLABORAN POCO	COLABORAN MUCHO
10	69	34
8,85%	61,06%	30,09%



Pregunta Nº 8

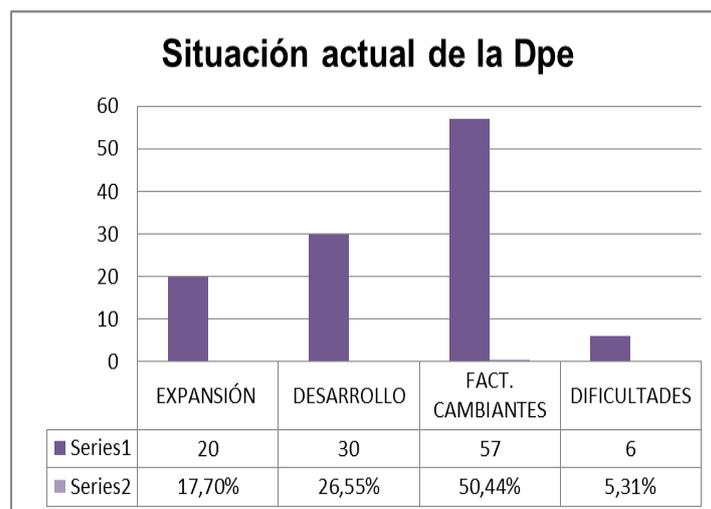
En su opinión, ¿Cuál es la situación actual de la DPE?

Análisis de la pregunta

Del total de las personas encuestadas el mayor porcentaje del 50,44% aseguran que la DPE actualmente se encuentra con factores cambiantes ya que están en proceso de reestructuración y el 26,55 dicen que se encuentran en una etapa de desarrollo y con un bajo porcentaje del 17,70 en etapa de expansión.

Gráfico de interpretación:

		FACT.	
EXPANSIÓN	DESARROLLO	CAMBIANTES	DIFICULTADES
20	30	57	6
17,70%	26,55%	50,44%	5,31%



Pregunta N° 9

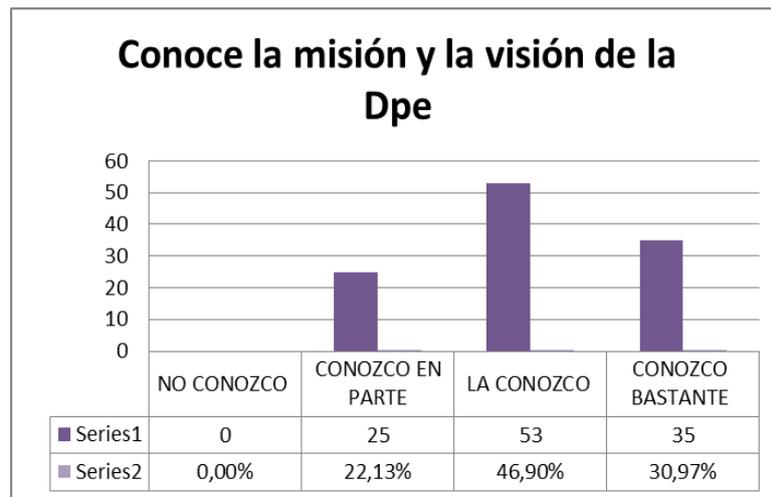
¿Conoce la Misión y Visión de la Dpe?

Análisis de la pregunta

Podemos visualizar que los funcionarios y funcionarias se encuentran con un nivel amplio en conocimiento de la misión y visión con una calificación del 46,90% y más aun con el 30,97% afirman conocer bastante la misión y visión.

Gráfico de interpretación:

NO CONOZCO	CONOZCO EN PARTE	LA CONOZCO	CONOZCO BASTANTE
0	25	53	35
0,00%	22,13%	46,90%	30,97%



Pregunta N° 9.1

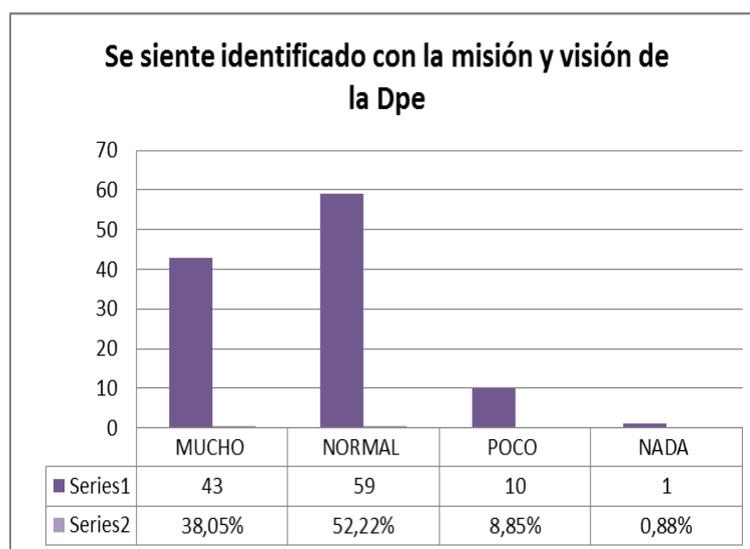
Usted se siente identificado/a con la Misión y Visión de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Análisis de la pregunta

El 52,22% de los funcionarios se encuentran normalmente identificados con la misión y visión y un porcentaje no muy lejano del 38,05 dicen identificarse mucho.

Gráfico de interpretación:

MUCHO	NORMAL	POCO	NADA
43	59	10	1
38,05%	52,22%	8,85%	0,88%



Pregunta N° 10

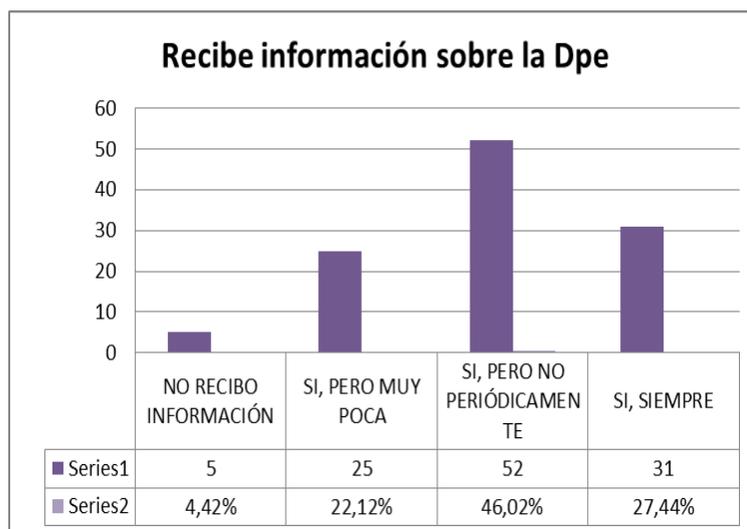
Recibe periódicamente información sobre la DPE.

Análisis de la pregunta

El gráfico nos demuestra que en la DPE la información se recibe pero no periódicamente con una estimación del 46,02% a pesar de que algunos funcionarios señalan que siempre se recibe información con el 27,44% y como recomendación afirmaron que se debe mantener más informados sobre los acontecimientos que ocurran en la DPE.

Gráfico de interpretación:

NO RECIBO INFORMACIÓN	SI, PERO MUY POCA	SI, PERO NO PERIÓDICAMENTE	SI, SIEMPRE
5	25	52	31
4,42%	22,12%	46,02%	27,44%



Pregunta N° 11

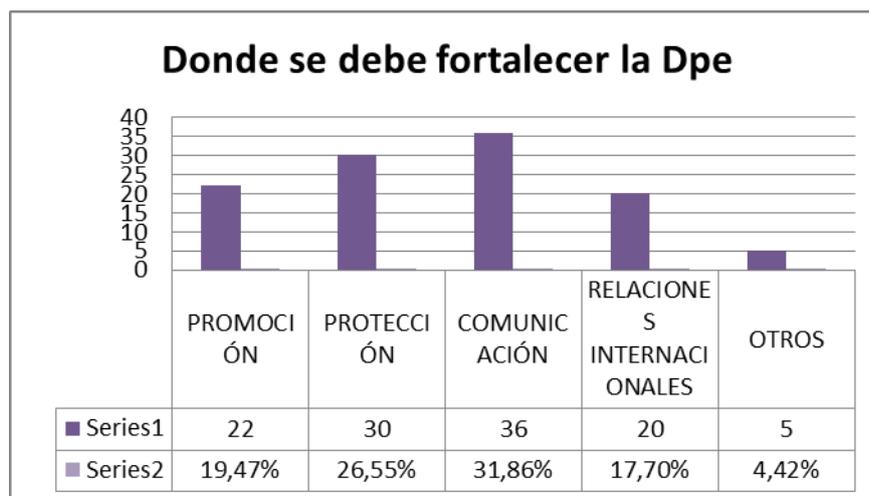
¿Qué áreas debería fortalecerse en la Defensoría del Pueblo, para cumplir de mejor manera la misión y visión?

Análisis de la pregunta

Sin duda alguna el pensar de la mayoría de las personas encuestadas afirman con un porcentaje del 31,86% que la DPE debe fortalecer en aspectos en la Comunicación interna y externa, con un ponderación seguida del 26,55% deberían fortalecerse en la protección a los derechos humanos y de la naturaleza, el 19,47% en la promoción de sus actividades y en Relaciones Internacionales un 17,70%.

Gráfico de interpretación:

PROMOCIÓN	PROTECCIÓN	COMUNICACIÓN	RELACIONES INTERNACIONALES	OTROS
22	30	36	20	5
19,47%	26,55%	31,86%	17,70%	4,42%



Pregunta N° 12

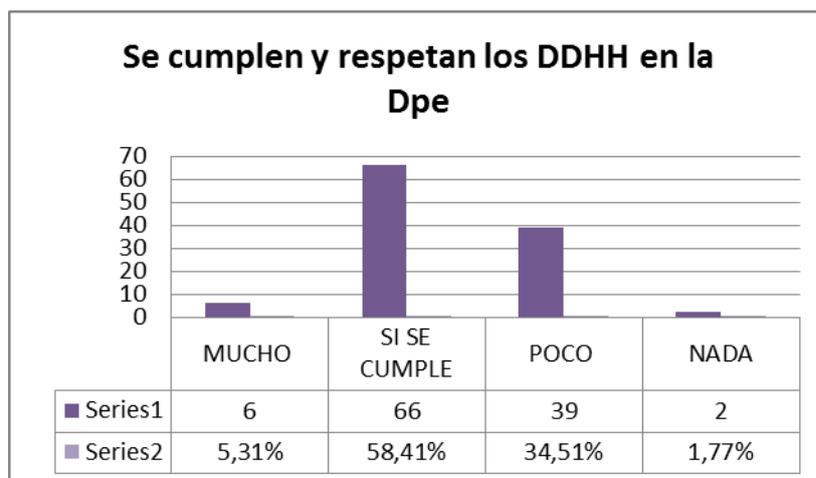
¿Cree usted que en la DPE, se cumplen y respetan los Derechos Humanos?

Análisis de la pregunta

El gráfico refleja con una evaluación del 58,41% que en la DPE si se cumplen y se respetan los derechos humanos pero existen quienes dicen que se respeta poco con el 34,51%.

Gráfico de interpretación:

	SI SE CUMPLE	POCO	NADA
MUCHO	66	39	2
6	58,41%	34,51%	1,77%



Pregunta N° 13

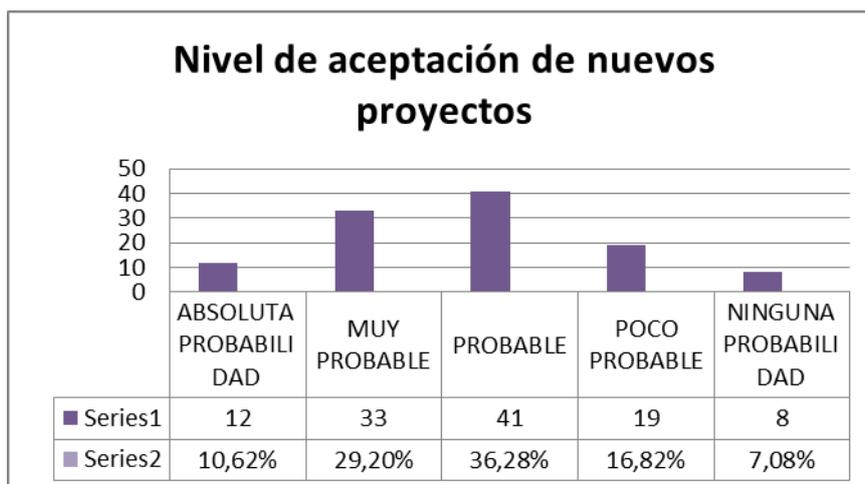
Si a usted se le ocurriese una idea nueva para su área de trabajo, ¿Qué probabilidad hay de que fuera puesta en práctica?

Análisis de la pregunta

Podemos apreciar que la DPE da apertura para poder cristalizar ideas y proyectos nuevos por parte de los funcionarios y funcionarias con un bajo porcentaje del 29,20% sin embargo existe un bajo porcentaje del 7,08% quienes expresan que no existe ninguna probabilidad.

Gráfico de interpretación:

ABSOLUTA PROBABILIDAD	MUY PROBABLE	PROBABLE	POCO PROBABLE	NINGUNA PROBABILIDAD
12	33	41	19	8
10,62%	29,20%	36,28%	16,82%	7,08%



4.11. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas.

El objetivo de estas entrevistas es analizar como los funcionarios y funcionarias, perciben la identidad y cultura dentro de la Defensoría del Pueblo, de lo cual manifestaron lo siguiente:

M^a del Cisne Ojeda Rivadeneira: Directora Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza, trabaja 11 meses en la institución.

1.- ¿Ha escuchado usted qué es Comunicación Corporativa?

Manifiesta, que no ha escuchado y que falta difusión sobre que es la Comunicación Corporativa.

2.- ¿Usted qué entiende por cultura organizacional?

Cultura organizacional son valores, procesos que comparte un determinado grupo de personas que forman parte de una organización.

3.- ¿Qué funciones desempeña?

Directora Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza

3.1.- ¿Se siente bien con las funciones que realiza?

Las funciones que desempeño dentro de la institución, me gusta mucho ya que realizo actividades dentro del marco de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

4.- ¿Qué medios de comunicación utilizan en la Defensoría del Pueblo?

Los medios de comunicación que más se utilizan en la institución son: cartelera, mail, internet, memos-oficios, reuniones interdepartamentales.

4.1.- ¿Por cuál de estos medios le gusta comunicarse?

Prefiero comunicarme por mail, internet, memos-oficios, reuniones interdepartamentales.

5.- ¿La comunicación con su jefe/a inmediato/a superior es continua?

Si, por el nivel de coordinación y soporte que se necesita para desempeñar las actividades.

6.- ¿Cada qué tiempo tiene reuniones interdepartamentales?

Una vez por semana, nos indica que este tipo de reuniones son muy importantes.

Nataly Salgado Caizapanta. Asistente de Abogacía de la Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas, trabaja 2 años en la institución.

1.- ¿Ha escuchado usted qué es Comunicación Corporativa?

No ha escuchado ya que no he tenido la oportunidad de escuchar estos términos en mi ámbito laboral

2.- ¿Usted qué entiende por cultura organizacional?

Es la suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos.

3.- ¿Qué funciones desempeña?

Asistente de Abogacía

3.1.- ¿Se siente bien con las funciones que realiza?

Hago lo que me gusta y existe un buen ambiente laboral.

4.- ¿Qué medios de comunicación utilizan en la Defensoría del Pueblo?

Los medios de comunicación que más se utilizan en la institución son: cartelera, mail, internet, página web, memos-oficios, reuniones de integración.

4.1.- ¿Por cuál de estos medios le gusta comunicarse?

Prefiero comunicarme por mail, internet, página web, memos-oficios.

5.- ¿La comunicación con su jefe/a inmediato/a superior es continua?

Si, por que trabajamos de manera conjunta y existe buena comunicación.

6.- ¿Cada qué tiempo tiene reuniones interdepartamentales?

Una vez al mes.

Christian Martínez Carrillo. Analista de la Dirección Nacional de Comunicación.
Trabaja 14 años en la institución.

1.- ¿Ha escuchado usted qué es Comunicación Corporativa?

Soy un profesional de la Comunicación y manejo este ámbito, es la evolución de la comunicación institucional.

2.- ¿Usted qué entiende por cultura organizacional?

La forma de proceder al interior de una estructura y organización, bajo normativas y criterios señaladas por la máxima autoridad de la misma.

3.- ¿Qué funciones desempeña?

Analista 3 de la Dirección Nacional de Comunicación.

3.1.- Se siente bien con las funciones que realiza

Si

4.- ¿Qué medios de comunicación utilizan en la Defensoría del Pueblo?

Los medios de comunicación que más se utilizan en la institución son: cartelera, mail, internet, página web, memos-oficios, boletines externos, reuniones de interdepartamentales

4.1.- ¿Por cuál de estos medios le gusta comunicarse?

Prefiero comunicarme por mail, internet, página web, boletines externos.

5.- ¿La comunicación con su jefe/a inmediato/a superior es continua?

Si, por que trabajo en funciones directamente solicitadas por el jefe inmediato.

6.-¿ Cada qué tiempo tiene reuniones interdepartamentales?

Cada que solicitan es muy variable este punto.

Grace Terán Perugachi. Analista de la Dirección Nacional de Planificación. Trabaja en la institución 14 años y 8 meses.

1.- ¿Ha escuchado usted qué es Comunicación Corporativa?

Si

2.- ¿Usted qué entiende por cultura organizacional?

Son características, premisas, enseñanzas que una determinada organización diseñó, para resolver problemas de una organización interna y transmitir a los nuevos miembros que la conforman como la manera correcta de actuar.

3.- ¿Qué funciones desempeña?

Analista

3.1.- Se siente bien con las funciones que realiza

Ambiente laboral.

Inadecuada distribución de trabajo.

Utilización de estilo autocrático

4.- ¿Qué medios de comunicación utilizan en la Defensoría del Pueblo?

Los medios de comunicación que más se utilizan en la institución son: cartelera, mail, página web, memos-oficios.

4.1.- ¿Por cuál de estos medios le gusta comunicarse?

Prefiero comunicarme por mail.

5.- ¿La comunicación con su jefe/a inmediato/a superior es continua?

No, ya que no se comunica generalmente.

6.- ¿Cada qué tiempo tiene reuniones interdepartamentales?

Cada 6 meses.

4.12. Análisis de herramientas actuales de Comunicación Corporativa de la Defensoría del Pueblo.

Producto Comunicacional intangibles	
Página Web	
	
<p>Figura 21. Página Web Tomado de www.dpe.gob.ec</p>	
<p>Descripción del Producto: Esta página web pertenece a la Defensoría del Pueblo de Ecuador.</p>	
<p>Ubicación: La página web se encuentra en esta dirección electrónica: www.dpe.gob.ec</p>	<p>Estado: Bueno.</p>
<p>Frecuencia: Esta página web se actualiza semanalmente.</p>	<p>Alcance: No cuenta con contador de visitas</p>
<p>Contenido Editorial: Esta página web es informativa tanto para el público interno, falta de información para el público externo.</p>	<p>Observaciones finales: A la página le hace falta un chat de quejas, ser más dinámica y la información que contiene debe ser de fácil acceso para la ciudadanía y un link para dejar comentarios.</p>

Producto Comunicacional intangibles: Redes Sociales



Figura 22. Facebook

Tomado de www.facebook.com/DefensoriaEC



Figura 23. Twitter

Tomado de <https://twitter.com/DEFENSORIAEC>

The screenshot shows a Flickr gallery page for 'Defensoría del Pueblo Ecuador'. The page features a header with the Flickr logo and navigation links like 'Inicio', 'La visita', 'Crear cuenta', 'Explorar', and 'Subir fotos'. The main content area displays four photo thumbnails in a 2x2 grid. Each photo has a caption indicating it was uploaded on October 8, 2012, and has 0 comments. To the right, there is a sidebar with four photo sets: 'Lanzamiento Red de jóvenes...', 'Visita Galápagos', 'Visita Prov Sierra Centro', and 'Visita Prov. Santa Elena', each with a small thumbnail and statistics for photos and views.

Figura 24. Flickr

Tomado de www.flickr.com/photos/defensoriaec

The screenshot shows a YouTube channel page for 'Comunicación DPE'. The channel name is 'Comunicación DPE' with a 'Suscribirse' button. It has 10 subscribers and 8140 video reproductions. The page displays a list of uploaded videos under the heading 'Videos subidos 1 - 10 de 78'. Three video thumbnails are visible: 'MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR' (1:57), 'Mensaje por el día internacional de la paz.flv' (1:39), and 'Declaración del Secretario de la Red de IND' (1:39). A right-hand sidebar shows channel details, including the website 'dpe.gob.ec', activity dates, and a list of featured video playlists.

Figura 25. Youtube

Tomado de www.youtube.com/user/DEFENSORIAEC

The image shows a Slideshare interface for the 'Defensoría Del Pueblo Ecuador'. The main content is a presentation slide with the title 'ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO' and the dates '15 A 20 DE OCTUBRE DE 2012'. The slide includes the organization's logo and the website 'www.dpe.gob.ec'. The interface shows 39 presentations and 35 documents. A sidebar on the left includes the organization's profile with 399 followers and a course advertisement for 'Auditorías SART IESS'.

Figura 26. Slideshare

Tomado de www.slideshare.net/onlinedpe

Descripción del Producto: Estas redes sociales corresponden a la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Ubicación: Se las puede encontrar en la dirección electrónica:
www.dpe.gob.ec

Estado: Regular.

Frecuencia: Esta página web se actualiza diariamente, por los funcionarios/as de la Dirección Nacional de Comunicación.

Alcance: Facebook cuentan con 1041 visitas; Twitter 7887 seguidores; YouTube con 8140 reproducciones de video; slideshare 399 followers.

Contenido Editorial: Páginas informativas de las eventos, reuniones, talleres que realiza la institución.

Observaciones finales: Deben informar los beneficios que presta la institución a la ciudadanía y no informar el desarrollo normal de sus actividades.

Producto Comunicacional:

Carteleras



Figura 27. Carteleras

Descripción del Producto: Las carteleras internas permiten que el público interno y externo, conozcan información de eventos realizados y asistencia a eventos de las Autoridades de la institución, en la misma se utiliza el logo institucional, las fotografías que se utilizan son a color y el tipo de letra es Times New Roman, tamaño 16. No tiene corte editorial.

<p>Ubicación: Se encuentra junto al reloj biométrico y en los descansos de las escaleras.</p>	<p>Estado: Regular (80% fotografía y 20% texto).</p>
<p>Frecuencia: La información se cambia una vez a la semana.</p>	<p>Alcance y Grupo Objetivo: Las carteleras están dirigidas a los públicos internos de la Defensoría del Pueblo.</p>
<p>Contenido Editorial: Son un medio de información de los eventos que se realizaron y fueron invitadas las autoridades de la Defensoría del Pueblo.</p>	<p>Observaciones finales: No informan sobre próximos eventos que se están planificando.</p>

Producto Comunicacional:

Señalética

Señalética oficina Sur-DPE



Señalética oficina Matriz - DPE



Figura 28. Señalética



Figura 29. Señalética

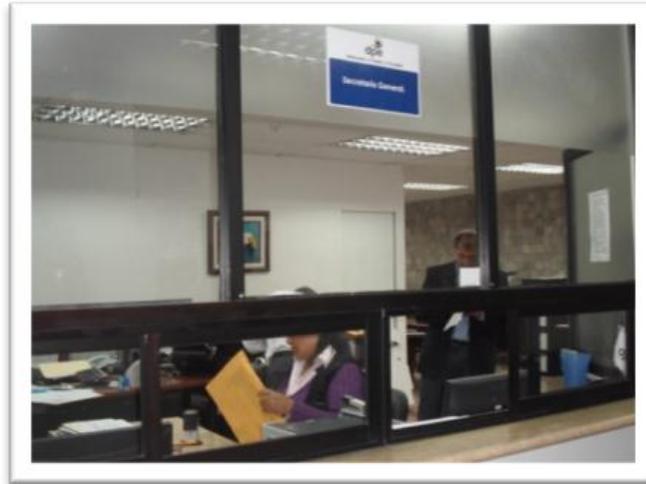


Figura 30. Señalética



Figura 31. Señalética

<p>Descripción del Producto: Señalética interna, externa y de vehículos de la institución, de las oficinas del Norte, Sur y Matriz, las mismas que no concuerdan con la nueva imagen institucional, se utilizan logos de las administraciones anteriores.</p>	
<p>Ubicación: Se encuentran ubicados en las puertas de ingreso de cada una de las instalaciones y en los vehículos oficiales.</p>	<p>Estado: Regular.</p>
<p>Frecuencia: Continua.</p>	<p>Alcance y Grupo Objetivo: Ven públicos internos y externos, especialmente quienes acuden a nuestras dependencias.</p>
<p>Contenido Editorial: El nombre de la Institución.</p>	<p>Observaciones finales: No está armonizada con la nueva imagen institucional y no está bien ubicada, la gente se pierde, debería estar de una forma clara, que llame la atención.</p>

Producto Comunicacional

Papelería



Figura 32. Papelería

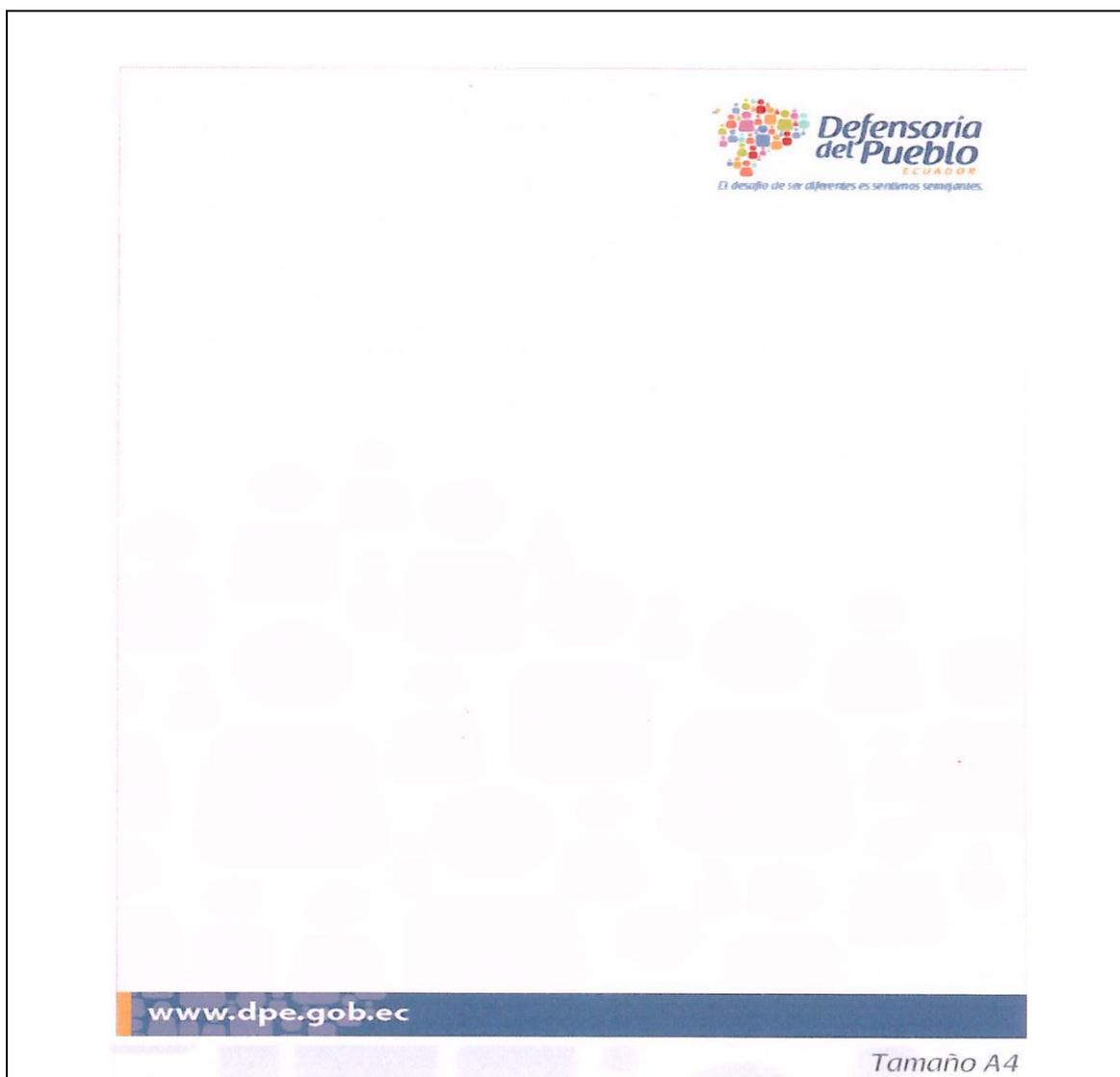


Figura 33. Papelería

Tomado del Manual Corporativo Defensoría del Pueblo 2012

Descripción del Producto: Esta papelería pertenece a la Defensoría del Pueblo de Ecuador, con la nueva imagen institucional.

Ubicación: Se encuentra en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.

Estado: Bueno.

Frecuencia: Se distribuye de acuerdo al presupuesto

Alcance: Se remite información oficial de la institución.

Contenido Editorial: Contiene el logotipo y slogan de la Defensoría del Pueblo.

Observaciones finales: Los colores son agradables y van con la nueva imagen institucional.

4.13. Informe de Hallazgos y Resultados Finales.

Según la información obtenida durante el proceso de diagnóstico actual de la identidad, cultura e imagen de la Defensoría del Pueblo, se han encontrado los siguientes hallazgos:

- a) La identidad corporativa, no se encuentra bien definida debido al cambio de imagen institucional en cada una de las administraciones, de hecho hemos podido encontrar que existen 3 tipos de logotipos en las diferentes oficinas de la ciudad de Quito.
- b) Se debe tomar en cuenta que los funcionarios/as, aún no se encuentra lo suficientemente familiarizados con la filosofía institucional.
- c) Con un 61.06%, la cooperación entre las diferentes unidades de la Defensoría del Pueblo no es óptima, por lo que se debería buscar un mecanismo para que esto no suceda y los procesos puedan seguir su curso.
- d) El proceso de reestructuración que nuevamente se está palpando en la Defensoría del Pueblo, trae incertidumbre en el clima interno, por lo que los funcionarios/as se sienten amenazados, por no saber que pasara con ellos.
- e) El 46.90% conoce la filosofía de la institución, que es un porcentaje no muy alentador, la misma debería posicionarse en sus públicos internos principalmente, para que se sientan identificados con la institución.
- f) El 31.86% de los funcionarios/as opinan, que es importante el fortalecimiento en la Dirección Nacional de Comunicación, ya que es una de las unidades más importantes de la Defensoría del Pueblo.
- g) La señalética interna, externa y de vehículos de la institución, de las oficinas del Norte, Sur y Matriz, no concuerdan con la nueva imagen institucional, se utilizan logos anteriores
- h) Pocos de los funcionarios/as piensan que muy poco pueden contar a cabalidad con su jefe inmediato, para poder realizar sus actividades de manera adecuada.

- i) Las herramientas comunicacionales, no son utilizadas por un 20% de los funcionarios/as, por lo que se debería tomar en cuenta este punto, para que no sean subutilizadas y aprovecharlas de la mejor manera.
- j) Las redes sociales de la Defensoría del Pueblo, deben informar los beneficios que presta la institución a la ciudadanía y no informar el desarrollo normal de sus actividades.

4.14. Recomendaciones.

Después de la Auditoría realizada anteriormente se recomienda que:

- Se deber prestar más atención a los públicos internos. Con políticas comunicacionales que tomen en cuenta a estos valiosos grupos, y así poder reforzar la identificación y valoración de la institución.
- Organizar los procesos para sean más ágiles y presten una mejor atención a sus públicos internos.
- En la medida de lo posible, realizar una remodelación a los ambientes físicos, porque sin un lugar cómodo no podrán trabajar a gusto los funcionarios/as.
- Se recomienda dar a conocer la imagen institucional.
- Se recomienda definir la identidad de la institución.
- Se recomienda que la filosofía de la institución sea conocida por todo el personal.
- Se recomienda tener un manual de identidad.
- Se recomienda desarrollar un plan de comunicación interna.

5. Capítulo V. Propuesta de un Plan de Comunicación intra institucional, orientado a definir la Identidad, Cultura e Imagen Institucional de “La Defensoría del Pueblo de Ecuador”, en la Ciudad de Quito.

5.1. Antecedentes del Plan de Comunicación.

Una vez realizada la revisión de los resultados arrojados por el diagnóstico de Comunicación Interna de la Defensoría del Pueblo, se trabajará en Plan de Comunicación intra institucional, orientado a definir la Identidad, Cultura e Imagen Institucional de “La Defensoría del Pueblo de Ecuador”, en la Ciudad de Quito, el que contendrá las necesidades institucionales en la actualidad.

5.2. F.O.D.A. sugerido

	FORTALEZA	DEBILIDADES
INTERNAS	El nuevo logotipo de la Defensoría del Pueblo, respalda la pluriculturalidad del Ecuador.	La identidad visual no se encuentra definida, debido al cambio continuo de su logotipo.
	Entrega, compromiso, experiencia y calificación lo que permite brinda un mejor servicio a los públicos externos.	Los funcionarios/as no se encuentran familiarizados con la filosofía institucional.
	Ser parte de la Función de Transparencia y Control Social ya que mejora la imagen de la Institución al ser parte del Quinto Poder del Estado.	Ausencia de cooperación interdepartamental.
	La Defensoría del Pueblo es la Institución Nacional que por mandato constitucional tiene a su cargo la defensa y tutela de derechos humanos y de la naturaleza en el país, tiene presencia en las 24 provincias del Ecuador.	Incertidumbre por falta de comunicación de los cambios existentes.
		Falta de señalética interna.

EXTERNAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Apoyo del Gobierno actual	Cambio de autoridades de turno.
	La consolidación de alianzas estratégicas con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil e internacionales de cooperación técnica.	Falta de cooperación por parte de las entidades públicas y de las empresas que prestan servicios públicos en el cumplimiento de las resoluciones defensoriales.
	Por ser la Institución Nacional de derechos humanos presenta un gran potencial para liderar procesos de promoción y protección de derechos, en coordinación con otras instituciones y organismos de derechos humanos	Inexistencia de una cultura basada en el respeto a los derechos humanos y de la naturaleza.

5.3. Nombre de la Institución que presenta la propuesta:

Universidad de las Américas.

Realizado por: Geovanna Elizabeth Mora Rodríguez

5.4. Nombre de la Organización a la que está dirigida la propuesta.



5.5. Objetivos del Plan de Comunicación.

5.5.1. Objetivo General:

Definir la Identidad Cultura e Imagen Institucional de La “Defensoría de Pueblo de Ecuador” en la Ciudad de Quito, para lograr un campo de acción basado más en la colaboración que en la competencia.

5.5.2. Objetivos Específicos.

1. En base a los hallazgos realizados anteriormente, generar una propuesta de comunicación para definir la Identidad Cultura e Imagen Institucional de La “Defensoría de Pueblo de Ecuador” en la Ciudad de Quito.
2. Fomentar el uso de las herramientas de comunicación interna existentes para que los funcionarios/as aprovechen de la mejor manera dichos productos.
3. Realizar acciones estratégicas que generen sentido de pertenencia del Público Interno de la Defensoría Del Pueblo. Y actúen en base a los objetivos institucionales.
4. Potenciar a la Dirección de Comunicación, para que gestione actividades de integración, e Imagen Interna en conjunto con La Dirección Nacional de Recursos Humanos.
5. Desarrollar iniciativas para minimizar las discrepancias no funcionales entre la identidad y la imagen deseada, teniendo en cuenta la interacción “estrategia – imagen – identidad”.
6. Socializar el presente Plan de Comunicación a las autoridades pertinentes y que se implemente a favor de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en su público interno.

5.6. Público Objetivo.

Los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo, que tienen una edad promedio entre los 27 y 45 años, lo que corresponde a un 60% mujeres y 40% hombres. Actualmente 113 personas.

5.6.1. Grupo meta indirecto.

Otros públicos son:

- Los usuarios.
- Los proveedores.

5.7. Propuesta.

5.7.1. Filosofía corporativa.

Visión.

“Durante los próximos cinco años, la Defensoría del Pueblo de Ecuador se consolida como la Institución Nacional de Derechos Humanos autónoma, plural, jurídica y ética, que coadyuva a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuoso de los Derechos Humanos y de la Naturaleza”.

Propuesta de Visión.

En el 2017 ser la institución de defensa de los derechos humanos y de la naturaleza, que respete la plurinacionalidad y pluriculturalidad de la ciudadanía en general, mediante el empoderamiento de las personas para hacer un País en el que los derechos sean respetados.

Misión.

“Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que protege y promueve los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y de los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir”.

Propuesta Misión.

Generar una Institución que impulse el respeto a los derechos humanos y de la naturaleza, promoviendo y protegiendo a los ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el país y en el exterior.

Valores.

Nuestros valores dan forma a nuestro comportamiento, como una institución y como ciudadanas y ciudadanos que trabajamos e incorporamos nuestros principios de buena administración.

Excelencia y transparencia

Perseguimos la excelencia en todo lo que hacemos, con el fin de proporcionar confianza en el servicio público que prestamos. Cumplimos las normas que rigen la administración política y facilitamos información veraz y consistente en el momento oportuno.

Liderazgo y equidad

Predicamos con el ejemplo para generar impactos positivos y compartimos el aprendizaje para socializar mejoras en nuestra organización y en la sociedad. Promovemos la igualdad de acceso a nuestros servicios.

Integridad y honestidad

Somos abiertos, honestos y directos en todas nuestras relaciones, utilizamos el tiempo y recursos de manera eficaz. Somos coherentes, transparentes y responsables en nuestras acciones y decisiones.

Pluralismo y solidaridad

Actuamos a favor de la dignidad humana, el buen vivir, el bien común, la convivencia pacífica y fraterna. Reconocemos y respetamos la diversidad humana y natural, cumpliendo con el principio de inclusión.

5.7.2. Identidad e Imagen corporativa.

5.7.2.1. Logotipo

El nuevo icono de la Defensoría del Pueblo representa al Ecuador diverso y pluricultural. La variedad de colores acentúan esa diversidad del país y el positivismo de los ecuatorianos y ecuatorianas por consolidar la vigencia y el ejercicio de los Derechos Humanos.

Formato principal:

Siempre se debe privilegiar el uso del logotipo en su versión horizontal.



Formato secundario:

Únicamente en los casos, donde el tema del espacio sea una limitante se utilizará el logotipo en versión vertical.



5.7.2.2. Slogan

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes.

5.7.2.3. Colores



Aplicación en blanco y negro.



5.7.2.4. Tipografía.

Se usara en titulares, slogan y textos resaltados en las diferentes piezas gráficas.

Raspoutine DemiBold Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

Raspoutine Medium Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

Raspoutine Classic Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

5.7.3. Matrices de Comunicación Corporativa

TABLA 4.					
MATRIZ ESTRATÉGICA (1)					
Meta Deseada	Línea Estratégica de Comunicaciones	Mensajes Clave	Audiencia Meta	Objetivo Comunicacional por Audiencia	Planteamiento Táctico Base
1. Fomentar el uso de las herramientas de comunicación interna existentes para que los funcionarios/as aprovechen de la mejor manera dichos productos.	Plantear conversatorios horizontales entre los funcionarios/as, para modificar el sistema de comunicación anterior.	Mejorar los canales de comunicación interna en la Defensoría del Pueblo	Funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo.	Compartir e incentivar en los compañeros/as, los beneficios que traerá el uso de las herramientas tecnológicas.	Realizar reuniones periódicas, con un grupo representativo, para conocer como estan explotando las herramientas comunicacionales.
	Incentivar el uso de las herramientas tecnológicas.				Conteo de visitas periódicas en cada una de las herramientas tecnológicas
	Mejorar el uso de las carteleras				Los funcionarios/as podrán enviar sugerencias a la cartelera institucional sobre un tema referente a la Institución, por lo que tendrán espacios de opinión en las mismas.
	Promover el uso de Quipux				Se creará una campaña "memorandos y oficios" con el fin de generar una cultura de utilización de la comunicación formal para cada una de las actividades que se realiza en la Defensoría del Pueblo, a través del correo electrónico.
2. Realizar acciones estratégicas que generen sentido de pertenencia del Público Interno de la Defensoría Del Pueblo.	Socializar a los funcionarios/as, la filosofía institucional.	Generar un proceso de socialización de la filosofía institucional de la Defensoría del Pueblo	1. Autoridades de la Defensoría del Pueblo	Informar a todos los funcionarios/as y autoridades, sobre la imagen y filosofía institucional.	Elaboración de material comunicacional, brochure, para los funcionarios/as, que contenga la filosofía y cultura, para que los mismos pueda tener sentido de pertenencia hacia el objetivo principal de la institución.
			2. Funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo		
3. Potenciar a la Dirección de Comunicación, para que gestione actividades de integración e Imagen Interna en conjunto con La Dirección Nacional de Recursos Humanos.	Generar una política de comunicación interna, manejada por manuales de comunicación.	Congruencia entre la imagen y la comunicación de la institución	Funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo	Difusión de la Imagen, Servicios y Funciones de La Defensoría Del Pueblo en su Público Interno	Hacer manuales de comunicación como: manual de crisis, manual de comunicación interna, manual de imagen, manual de comunicación estratégica.

TABLA 5.					
MATRIZ ESTRATÉGICA (2)					
Meta Deseada	Línea Estratégica de Comunicaciones	Mensajes Clave	Audiencia Meta	Objetivo Comunicacional por Audiencia	Planteamiento Táctico Base
4. Desarrollar iniciativas para minimizar las discrepancias no funcionales entre la identidad y la imagen deseada, teniendo en cuenta la interacción “estrategia – imagen – identidad”.	Mostrar coherencia entre lo que hace, lo que dice que hace y lo que es la Defensoría del Pueblo	Mejorar la comunicación interna dentro de la institución.	Públicos internos	Reconocimiento de la identidad-imagen entre los funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo.	Modificación de la señalética interna, externa y en material de comunicación.
5. Socializar el presente Plan de Comunicación a las autoridades pertinentes y que se implemente a favor de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en su público interno.	Entablar diálogo entre autoridades y representantes claves del personal de la institución	Todos somos iguales, tu opinión nos importa.	Públicos internos	Participar de los eventos de Defensoría del Pueblo activamente.	Invitaciones a los públicos objetivos por medio de todas las herramientas de comunicación, para asegurar la participación de los interesados.

Tabla 6.						
MATRIZ TÁCTICA (1)						
Línea Estratégica de Comunicaciones	Público Objetivo	Mensajes Clave	Tácticas	Acciones	Producto Comunicacional	Responsable
Plantear conversatorios horizontales entre los funcionarios/as, para modificar las herramientas 2.0	Funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo	Mejorar los canales de comunicación interna en la Defensoría del Pueblo.	Video de uso de herramientas comunicacionales	Crear un video que detalle paso o paso y de una manera sencilla todas las herramientas de comunicación que existen en la Defensoría del Pueblo y la manera correcta de usarlas.	Video comunicacional	*Ingeniero en multimedia (elaboración del vídeo). Ingeniero en sistemas (elaboración de contenidos)
Incentivar el uso de las herramientas tecnológicas.			Difusión del sistema de comunicación	Reunión con los funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo, en las instalaciones de la Institución.	Reuniones	* Comunicador/a corporativo/a (preparación de los contenidos)
Mejorar el uso de las carteleras			Publicación de información	Generar procesos de capacitación trimestral, para que los funcionarios/as, conozcan el manejo específico de las herramientas.	Aulas virtuales	* comunicador/a corporativo/a (revisión del material que se va a utilizar) * Ingeniero en sistemas (se encargara de capacitar)
Promover el uso de Quipux			Renovación de cartelera.	Rediseño de la cartelera debe constar su actual imagen institucional, la actualización debe ser semanal con la información colocada en la página de web y Facebook, de manera que sea coherente en todos los ámbitos.	Cartelera	*Comunicadora Corporativa (Revisión y colocación del material)

Tabla 7.

MATRIZ TÁCTICA (2)

Línea Estratégica de Comunicaciones	Público Objetivo	Mensajes Clave	Tácticas	Acciones	Producto Comunicacional	Responsable
Generar una política de comunicación interna, manejada por manuales de comunicación.	Funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo	Generar un proceso de socialización de la filosofía institucional de la Defensoría del Pueblo	Elaboración de un prospecto institucional	Elaboración de un prospecto institucional que será aprobado por las Autoridades de la Defensoría del Pueblo, como la razón que impulsa el trabajo de las personas quienes prestan sus servicios en la Institución.	Prospecto.	*Comunicadora Corporativa (Elaboración) *Autoridad (Aprobación)
			Difusión de un prospecto institucional	Reunión con los funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo. Acto formal en el cual se presenta el documento/producto por parte del Defensor del Pueblo y entrega del material a cada funcionario/a.	Evento de entrega	*Comunicadora Corporativa (Coordinación del Evento) *Director de Recursos Humanos (Reclutamiento del personal)
			Elaboración de Brochure	Preparación de los textos, elaboración del diseñador y publicación de un brouchure institucional, el cual contenga información sobre la filosofía y servicios que presta la Defensoría del Pueblo.	Brouchure.	*Comunicadora Corporativa (Preparación editorial de contenidos). *Diseñador (Elaboración del arte).

Tabla 8.							
CRONOGRAMA							
X	Preparación						
X	Implementación						
X	Evaluación						
	Actividades	Meses					
		DIC	ENER	FEB	MAR	ABRIL	MAYO
CAPACITACIÓN	Proceso de capacitación para uso de herramientas	X	X	X	X	X	X
	Dinámica de socialización		X	X	X	X	X
	Charlas motivacionales		X	X	X	X	
EVENTOS	Difusión del sistema de comunicación	X	X	X			
	Difusión del prospecto		X	X	X		
	Entrega de material comunicacional			X			
	Entrega de un manual de comunicación interna y de imagen	X	X	X	X	X	X
	Lanzamiento del plan de comunicación	X	X	X	X		
PUBLICACIONES		X	X	X	X	X	X
	Elaboración del material comunicacional	X	X	X			
		X	X	X			
		X	X	X	X	X	X
OTROS	Renovación de cartelera.	X	X	X	X	X	X

Tabla 9.				
PRESUPUESTO				
Táctica	Producto	Valor Unitario	Valor Total	Financiamiento
Video de uso de herramientas comunicacionales	Video	0,00	0,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Difusión del sistema de comunicación (Reuniones con funcionarios/as)	alimentos y bebidas (200 personas)	5,00	1000,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
	elaboración e impresión de contenidos	0,14	140,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Publicación de información	alimentos y bebidas (200 personas)	5,00	1000,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Renovación de cartelera.		0,00	0,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Elaboración del material comunicacional	7000 impresiones Brochure institucional	0,15	750,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Difusión del manifiesto	1000 impresiones	0,25	500,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Diálogo motivacional	invitaciones	\$ 0.00	\$ 0.00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Dinámicas de socialización	alimentos y bebidas (400 personas)	5,00	2000,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Charlas motivacionales	alimentos y bebidas (800 personas)	5,00	4000,00	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Lanzamiento del Plan	1000 impresiones	1,25	625	Defensoría del Pueblo de Ecuador
			SUBTOTAL	10015
			IVA	1201,8
			TOTAL	11216,8

Tabla 10.			
Táctica	Indicador	Tipo de evaluación	Nivel Evaluador
Video de uso de herramientas comunicacionales	N° personas que visionaron el video	Conteo.	Básico.
Difusión del sistema de comunicación	N° de reuniones programadas/N° de reuniones realizadas	Conteo.	Básico.
Publicación de información	N° de aulas virtuales publicadas/N° de aulas virtuales realizadas	Conteo.	Básico.
Renovación de cartelera.	N° de actualizaciones de cartelera realizadas/N° de actualizaciones de cartelera planificadas	Conteo.	Básico.
Elaboración del prospecto	N° de publicación prospecto	Aceptación del mismo	Avanzado.
Difusión del prospecto institucional	N° de publicación de realizadas/N° de publicación planificadas	Conteo.	Básico.
Elaboración de un brochure Institucional.	N° de brochures entregados/N° de brochures impresos	Conteo.	Básico.
Implementar una regulación sobre el uso de la imagen institucional	N° de diptico entregados/N° de diptico elaborados	Conteo.	Básico.
Charlas motivacionales	N° de charlas realizadas/N° de charlas planificadas	Conteo.	Básico.
Evento de lanzamiento	N° de asistentes/N° de invitados	Encuesta.	Intermedio.

5.7.4. Productos comunicacionales.

A continuación se dará a conocer los productos comunicacionales, que se ofrecerá en esta propuesta.

5.7.4.1. Uso de redes sociales.

El uso de las redes sociales dentro de una institución, se ha convertido en un punto fundamental, ya que a través de las mismas se logra atraer a un grupo de personas interesadas en informarse en los que hace la institución.

Siendo así, los principales actores de la misma, deberían ser los funcionarios y funcionarias, quienes sean parte de las redes y conozcan más a fondo las actividades que realiza su institución, de esta manera, se tendrá sentido de pertenencia en cada uno de los miembros de la institución.



Figura 34. Propuesta de Campaña de integración

5.7.4.2. Brochure Institucional.

Este producto comunicacional se difundirá, a los funcionarios/funcionarias, para que conozcan la filosofía de su institución y así tengan sentido de pertenencia, para con la misma.

6) Cuando el caso presentado ante la Defensoría del Pueblo tenga por objeto peticiones específicas, deberá observarse lo siguiente:

1. Que la prestación de los servicios públicos impugados sean por delegación o concesión.
2. Que exista una relación de poder público social, económico, cultural o religioso entre el prestario y el participante.
3. Que el particular haya actuado con discriminación o exclusión.
4. Que la persona afectada se encuentre en situación de subordinación o indefensión.

Art. 3.- De la admisibilidad.- Los casos presentados a la Defensoría del Pueblo serán admisibles cuando:

1. La queja sea extemporánea.
2. La queja revele mala fe.
3. La queja carezca de pretensión o fundamento.
4. Su trámite implique algún perjuicio a derechos de terceros.
5. No se admitirán casos cuando la cuestión o asunto objeto de la queja estuviera sometido a resolución judicial o administrativa. En tal caso, de concluyendo procedente, se podrá vigilar el respeto al debido proceso o se interpondrá un Amicus Curiae, si el objeto de la petición fuera también objeto de alguna de las garantías jurisdiccionales o demandas de inconstitucionalidad, conforme lo señalado en el Art. 21 de la presente Resolución.

6. No se admitirán casos cuya cuestión u objeto principal sea relacionado al cumplimiento de servicios de carácter civil, mercantil, laboral u otros de índole patrimonial.

7. No se admitirán quejas emanadas con intencionalidad cuando la petición no contenga hechos, datos, elementos o indicios nuevos.

8. No se admitirán los casos que no sean de competencia de la Defensoría del Pueblo por existir una entidad específicamente competente en virtud de que la Defensoría del Pueblo es un sistema de protección complementario. Sin embargo, se analizará la admisibilidad de estos casos cuando la entidad competente no haya logrado proteger los derechos específicos después de conocer el caso.

La admisión de una petición se hará por escrito motivado, pudiéndose informar al interesado sobre las acciones concretas que puede ejercer para hacer valer sus derechos.

Cuándo se debe admitir un caso en la defensoría del pueblo

Que el Art. 11 del Reglamento de Trámites de Quejas, Recusos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de la Corporación del Defensor del Pueblo, dispone la obligación de calificar las quejas en cuanto a su admisibilidad o inadmisibilidad, así como en cuanto a quienes corresponde su solución;

Art. 3.- De la admisibilidad.- La Defensoría del Pueblo es competente para conocer e investigar casos cuando:

- 1) El presente subsector del derecho sea una institución o funcionario del Estado o la Fuerza Pública o una "persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado.
- 2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los derechos humanos y de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e instrumentos internacionales de Derechos Humanos, que se detallan en el Anexo 1.
- 3) Cuando, las políticas públicas nacionales, provinciales o locales amenacen o vulneren uno o algunos de los derechos humanos y de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e instrumentos internacionales de Derechos Humanos y de la naturaleza.
- 4) Se trate de mala o inadecuada prestación de los servicios públicos contemplados en los artículos 204 numeral cuatro y 210 numeral 15 de la Constitución de la República. Agua potable, riego, actividades de saneamiento ambiental, salud pública, energía eléctrica, telecomunicaciones y correo, transporte público, salud, educación, vivienda, turismo, deportes, seguridad social, cualquier otro servicio de interés público.
- 5) Cuando se vulneren o amenacen derechos y no exista entidad pública que tenga la responsabilidad de atender el caso.

Acude a cualquiera de nuestras oficinas en todo el país.

www.dpe.gob.ec

Encuentranos en:

Defensoría del Pueblo ECUADOR

Defensoría del Pueblo ECUADOR

VISIÓN

Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que protege y promueve los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y de los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir".

MISIÓN

"Durante los próximos cinco años, la Defensoría del Pueblo de Ecuador se consolida como la Institución Nacional de Derechos Humanos autónoma, plural, jurídica y ética, que coadyuva a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuosos de los Derechos Humanos y de la Naturaleza".

Figura 35. Propuesta Brochure institucional

5.7.4.3. Cartelera Informativa

La propuesta de esta cartelera es para que los productos y actividades se difundan de mejor manera y colocar en los ingresos principales de la institución, con información relevante de importancia, manteniendo la imagen institucional.

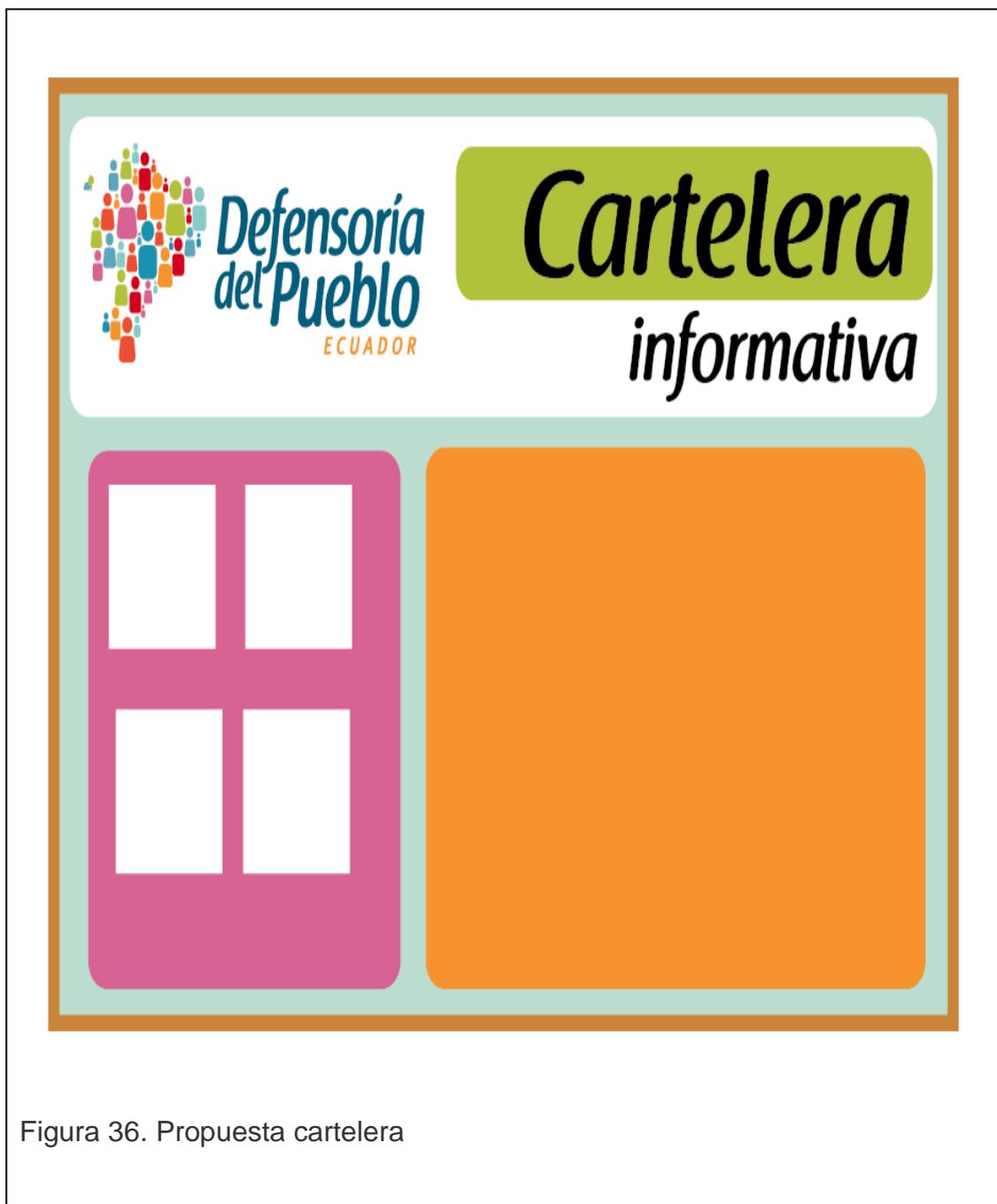


Figura 36. Propuesta cartelera

5.7.4.4. Señalética

Es muy importante dentro de una institución tener bien definida la señalética así las personas que asisten a la misma encontrarán con mayor facilidad la oficina que buscan y dentro de las mismas debe mantenerse la imagen institucional.



5.7.4.5. Prospecto institucional

Se dará a conocer a los públicos internos cual es la acción que realiza la Defensoría del Pueblo de Ecuador, a través de un prospecto institucional, el mismo que será entregado a cada uno de los funcionarios/funcionarias.

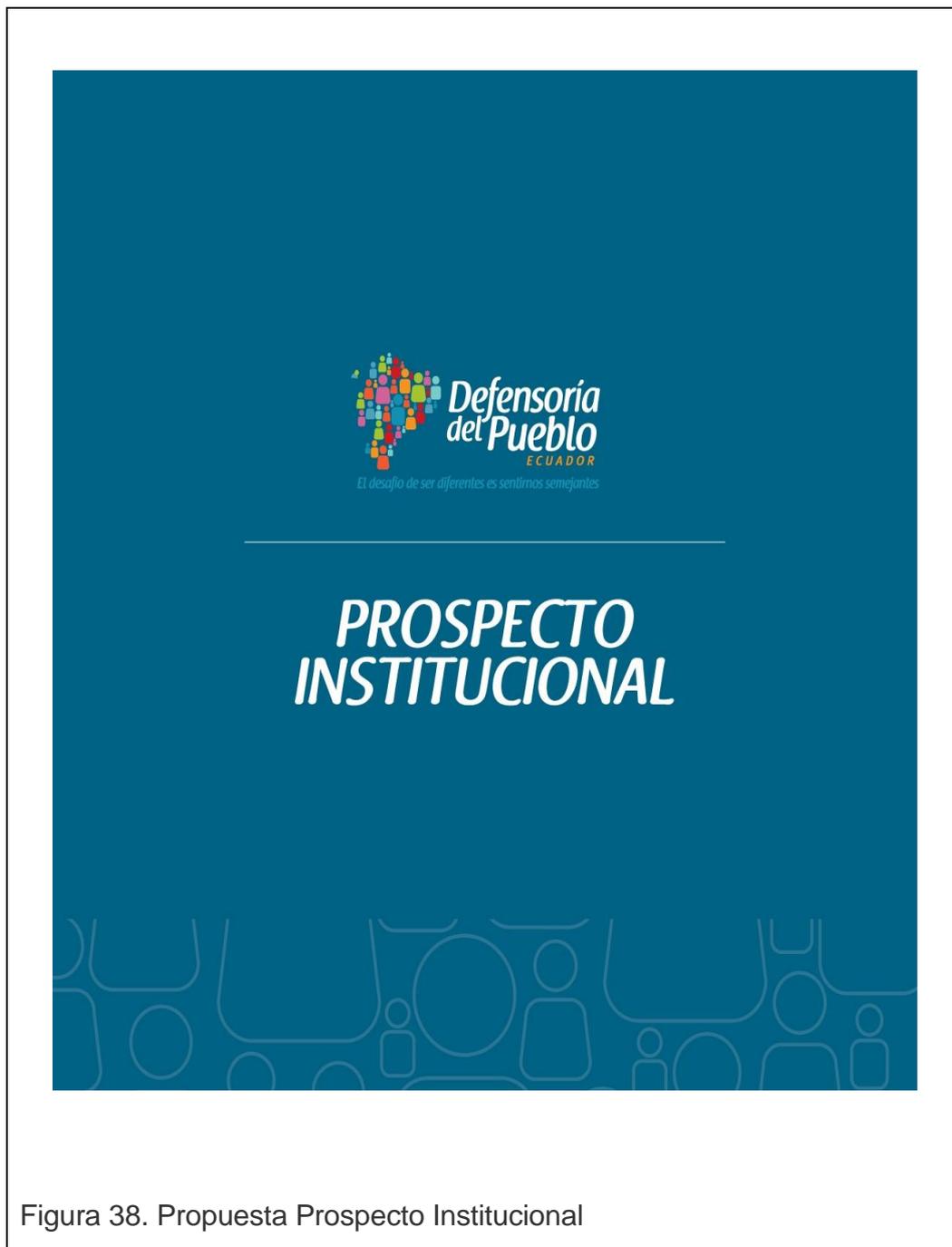


Figura 38. Propuesta Prospecto Institucional

6. Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones.

6.1. Conclusiones

La conclusión que podemos sacar de la investigación realizada es la siguiente:

- ✓ Existen falta de posicionamiento en la imagen institucional.
- ✓ Falta de conocimiento de la filosofía institucional por parte de los públicos internos.
- ✓ Escasa cooperación entre las diferentes unidades y cambios continuos de procesos.
- ✓ Incertidumbre en el público interno, por proceso de reestructuración.
- ✓ Falta de fortalecimiento en una de las aéreas más importantes de la institución, como es la Dirección Nacional de Comunicación.
- ✓ Se deber proponer una forma interactiva para utilizar las herramientas comunicacionales y las mismas no sean subutilizadas.
- ✓ Las redes sociales de la Defensoría del Pueblo, deben informar sobre los beneficios que presta la institución a la ciudadanía.

6.2. Recomendaciones

- ✓ Se requiere definir adecuadamente la identidad corporativa, ya que la imagen institucional cambia en cada administración.
- ✓ Se sugiere socializar a los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo, sobre la filosofía institucional y así lograr que los mismos tengan sentido de pertenencia.
- ✓ Se propone buscar un mecanismo para que las diferentes unidades de la Defensoría del Pueblo, difundan de una manera adecuada y organizada sus procesos.

- ✓ Se recomienda cultivar confianza entre el personal de la institución, para que los cambios que están en proceso, no creen más inseguridad.
- ✓ Se debería fortalecer a la Dirección Nacional de Comunicación, por ser una de las unidades más importantes de la Institución.
- ✓ Se recomienda cambiar la señalética interna y externa ya que no concuerda con la imagen institucional.
- ✓ Se recomienda realizar charlas para mejorar los canales de comunicación interna y realizar actividades de integración del personal.

7. Referencias.

Andrade Horacio, 2005, "Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica". Gesbiblo S.I. España.

Capriotti Paúl, 1999, "Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa" (1ª edición) Editorial Ariel S.A. Barcelona-España.

Constitución de la República del Ecuador, 2008, Ecuador.

Costa Joan, 2003, "Diseñar para los ojos". Grupo Editorial Design. La Paz.

Enrique Ana; Madroñero Gabriela; Morales Francisca; y Soler Pere, 2008, "La Planificación de la Comunicación Empresarial". Editorial Universitat Autònoma de Barcelona. España.

Fernández Sergio, 2007, "Cómo gestionar la comunicación: En organizaciones públicas y no lucrativas". Ediciones Narcea S.A. Madrid-España.

Fonseca María, 2005, "Comunicación Oral: Fundamentos y práctica estratégica". Prentice Hall. México.

Gan Federico y Berbel Gaspar, 2007, "Manual de Recursos Humanos". Editorial UOC. Barcelona.

García Mariola, 2011, "Las Claves de la Publicidad". ESIC. Madrid.

Guzmán Adriana, 2007, "Comunicación Empresarial". Ecoe Ediciones Ltda. Bogotá-Colombia.

IIDDH, 2006, "La Figura del Omdusman. Guía de acompañamiento a los pueblos indígenas como usuarios", San José.

Jiménez Ana y Rodríguez Imma, 2007, “Comunicación e Imagen Corporativa”. Editorial UOC. Barcelona.

Luna Raúl y Pezo Alfredo, 2005, “Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos”. Edición Convenio Andrés Bello. Colombia.

Mantilla Kathy, 2009, “Conceptos Fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas”. Editorial UOC, Barcelona.

Manual Corporativo Defensoría del Pueblo de Ecuador 2012.

Pérez Rafael, 2001, “Estrategias de Comunicación”. Ariel Comunicación. Barcelona – España.

Plan Estratégico Institucional 2010-2014, 2009. Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Quinzio Mario, 1992, “El Ombudsman”. Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Resolución No.57-D-DP-2009, 5 de agosto de 2009.

Riel Van, 1997, “Comunicación Corporativa”. Prentice Hall. Madrid.

Villafañe Justo, 1999, “La Gestión Profesional de la Imagen Corporativa”, Ediciones Pirámide. Madrid.

Wilcox Dennis, 2001, “Relaciones Públicas, Estrategias y Tácticas”. Pearson Educacion S.A. Madrid.

www.dpe.gob.ec,2012,recuperado el 23 de junio de 2012.

Zayas, P. (2010). Recuperado el 15 de julio de 2012. www.eumed.net.

Arroyo, L. (2009). Guión Estratégica Comunicación. Recuperado el 4 de octubre de 2012. www.imgranados.files.wordpress.com.

Sánchez, M. (2010). Recuperado el 11 de octubre de 2012. www.razónypalabra.org.mx.

Reyes, L. (2011). Recuperado el 25 de agosto de 2012. www.rppnet.com.ar

Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 20 de junio de 2012. www.virtual.unal.edu.co.

ANEXOS

6) Cuando el caso presentado ante la Defensoría del Pueblo tenga por sujeto pasivo a particulares, deberá observarse lo siguiente:

1. Que la prestación de los servicios públicos impropios sean por delegación o concesión.
2. Que exista una relación de poder político, social, económico, cultural o religioso entre el presunto vulnerador y el peticionario.
3. Que el particular haya actuado con discriminación o exclusión.
4. Que la persona afectada se encuentre en situación de subordinación o indefensión.

Art. 3.- De la Inadmisibilidad.- Los casos presentados a la Defensoría del Pueblo serán inadmisibles, cuando:

1. La queja sea anónima.
2. La queja revele mala fe.
3. La queja carezca de pretensión o fundamentos.
4. Su trámite irroque algún perjuicio a derechos de terceros.
5. No se admitirán casos cuando la cuestión o asunto objeto de la queja estuviera sometido a resolución judicial o administrativa. En tales casos, de considerarlo procedente, se podrá vigilar el respeto al debido proceso o se interpondrá un Amicus Curiae, si el objeto de la petición fuere también objeto de alguna de las garantías jurisdiccionales, es decir, que se podrá intervenir como tercer interesado en las acciones de garantías jurisdiccionales o demandas de inconstitucionalidad, conforme lo señalado en el Art. 21 de la presente Resolución.

6. No se admitirán casos cuya cuestión u objeto principal esté relacionado al cumplimiento de contratos de carácter civil, mercantil, laboral u otros de índole patrimonial.

7. No se admitirán quejas examinadas con anterioridad cuando la petición no contenga hechos, datos, elementos o indicios nuevos.

8. No se admitirán los casos que no sean de competencia de la Defensoría del Pueblo por existir una entidad específicamente competente, en virtud de que la Defensoría del Pueblo es un sistema de protección complementario. Sin embargo, se analizará la admisibilidad de estos casos cuando la entidad competente no haya logrado proteger los derechos específicos después de conocer el caso.

La inadmisión de una petición se hará por escrito motivado, pudiéndose informar al interesado sobre las acciones o recursos que puede ejercitar para hacer valer sus derechos.



Encuétranos en:   

Acude a cualquiera de nuestras oficinas en todo el país.

www.dpe.gob.ec

Cuándo se debe admitir un caso en la defensoría del pueblo

Que el Art. 11 del Reglamento de Trámites de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, dispone la obligación de calificar las quejas en cuanto a su admisibilidad o inadmisibilidad, así como en cuanto a quienes corresponde su solución;

Art. 2.- De la Admisibilidad.- La Defensoría del Pueblo es competente para conocer e investigar casos, cuando:

1) El presunto vulnerador del derecho sea una institución o funcionario del Estado o la Fuerza Pública o una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado.

2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o alguno de los derechos humanos y de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e instrumentos internacionales de Derechos Humanos, que se detallan en el Anexo 1.

3) Cuando, las políticas públicas nacionales, provinciales o locales amenacen o vulneren uno o alguno de los derechos humanos y de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e instrumentos internacionales de Derechos Humanos y de la naturaleza.

4) Se trate de mala o inadecuada prestación de los servicios públicos constantes en los artículos 264 numeral cuarto y 326 numeral 15 de la Constitución de la República:

Agua potable, riego, actividades de saneamiento ambiental, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones y correos, transporte público, salud, educación, vialidad, justicia, bomberos, seguridad social, cualquier otro servicio de orden público.

5) Cuando se vulneren o amenacen derechos y no exista entidad pública que tenga la responsabilidad de atender el caso.



VISIÓN

Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que protege y promueve los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y de los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir”.

MISIÓN

“Durante los próximos cinco años, la Defensoría del Pueblo de Ecuador se consolida como la Institución Nacional de Derechos Humanos autónoma, plural, jurídica y ética, que coadyuva a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuosos de los Derechos Humanos y de la Naturaleza”.



PROSPECTO INSTITUCIONAL



Autoridades

Dr. Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

Dr. Patricio Benalcazar Alarcon
ADJUNTO PRIMERO

Abg. Alexandra Banchon Vasquez
ADJUNTA SEGUNDA

Antecedentes



Lo que hoy se conoce en el Ecuador como Defensoría del Pueblo, se remontan en el año 750 AC en la Grecia antigua, cuando los denominados Efore, eran personas designadas por el Consejo de la ciudad a través de elecciones, quienes tenían como encargo controlar las actividades municipales y velar por el cumplimiento de la ley.

En el imperio romano, en el año 364 DC existió el Defensor Civitatis (textualmente defensor de la ciudad), cuya misión consistía en proteger a los humildes contra las acciones ilegales de los gobernantes, las opresiones de los poderosos y los atropellos de las autoridades municipales (Quinzio M., 1992, p.15)

En la época colonial el Protector de los Indios, tenía la obligación de velar por el buen estado de los indios y protegerlos de los funcionarios públicos, para lo cual estaban autorizados a legislar y sancionar, alcanzando un rango de fiscal, aunque posteriormente se reduce su misión a la simple denuncia y asume un rol de una especie de curador de menores" (IIDH, 2006, p. 19).

En el siglo XVI nació el Ombudsman en Suecia, en 1809 el mismo fue institucionalizado al ser incorporado en la Constitución sueca como delegado parlamentario, cuya función era la de vigilar e inspeccionar la administración, hacer respetar los derechos y libertades de los ciudadanos y admitir sus reclamaciones.

Un siglo después, el Ombudsman, traspaso fronteras, pues demostró su eficacia como órgano controlador de los actos del poder público, es así que en el siglo XX varios países adoptan la figura del Ombudsman, en otros países como Finlandia, Noruega, Dinamarca, Alemania, Nueva Zelanda, Inglaterra, Irlanda del Norte, Guyana, Tanzania, algunas provincias de Canadá y varios estado de EEUU, Portugal, desde 1919 hasta 1975 aparecen con nombres diferentes y en España en el año de 1978 surge el nombre "Defensor del Pueblo" lo cual dio un giro al rol de defensa al ciudadano, tomando así la defensa de los derechos fundamentales.

Características



La Defensoría del Pueblo según los documentos internos, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparato institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rige desde agosto de 1998.

Actualmente esta figura se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador en vigencia desde octubre de 2008, que señala:

1. La Defensoría del Pueblo.
 - Es un órgano de derecho público.
 - Con jurisdicción nacional.
 - Personalidad jurídica.
 - Autonomía administrativa y financiera.

2. Su estructura es desconcentrada y tiene delegados en cada provincia y en el exterior.

3. Es una institución que tiene autonomía.

Tiene autonomía funcional que atribuye a la Defensoría del Pueblo de Ecuador la exclusividad de su administración interna, de ejecución de sus normas reglamentarias y de disciplina; sólo el Defensor o Defensora y los demás funcionarios competentes pueden ejercer dichas funciones.

Toda otra autoridad del Estado tiene prohibido intervenir o arrogarse sus funciones, garantizando así la objetividad e independencia.

La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía financiera. Aunque el presupuesto es designado por el Ministerio de Finanzas sus recursos se los administra autónomamente.

Posee también autonomía administrativa. Que le permite manejarse por sí misma, buscando siempre la agilidad y tecnificación en el servicio que presta.

Funciones



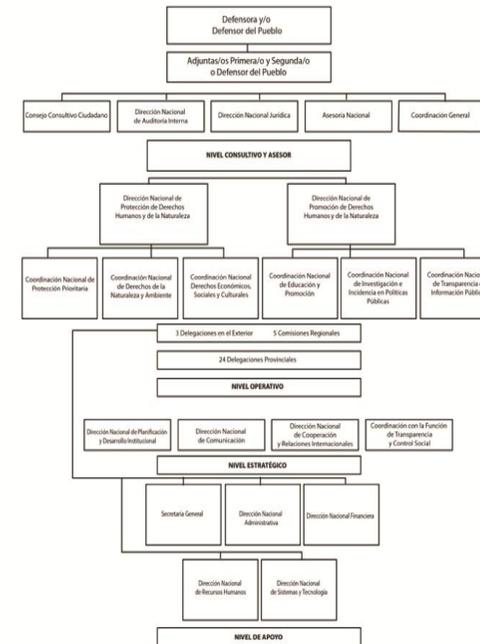
La Constitución, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones:

- “La protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador
- La defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.
- El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
- Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
- Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
- Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas”.

El Defensor del Pueblo puede, además, emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos.

“La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establezca la ley”. (Constitución de la República del Ecuador 2008)

Estructura



NIVEL EJECUTIVO.

Constituye el máximo grado de autoridad que determinará las políticas institucionales, aprobará los planes y programas de trabajo de la institución, ejercerá control de su ejecución y evaluará los resultados.

Está compuesto por los siguientes cargos: Defensor del Pueblo / Defensora del Pueblo, Adjuntas/os Primero/a y Segundo/a.

NIVEL ESTRATÉGICO.

El nivel estratégico es responsable de orientar y generar propuestas para la Defensora o Defensor del Pueblo sobre el cumplimiento y vigencia de los lineamientos institucionales en el mediano y largo plazo.

Está compuesto por los siguientes puestos: Dirección Nacional de Planificación y Desarrollo Institucional, Dirección Nacional de Comunicación, Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales, Coordinación con la Función de Transparencia y Control Social.

NIVEL CONSULTIVO Y ASESOR.

El nivel consultivo y asesor es el responsable de brindar asesoría en temas específicos solicitados principalmente por el nivel ejecutivo.

Se compone de los siguientes cargos: Consejo Consultivo, Dirección Nacional de Auditoría Interna, Dirección Nacional Jurídica, Asesoría Jurídica.

NIVEL OPERATIVO.

El nivel operativo es el que ejecuta las labores de protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza para el cumplimiento de los fines institucionales; brindando servicios y/o generando productos que responden a la misión y objetivos estratégicos de la Defensoría.

Se compone de los siguientes puestos: Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza, Dirección Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

NIVEL DE APOYO.

El nivel de apoyo constituye el espacio gerencial y de ejecución técnico, administrativo, financiero y de recursos humanos que facilita la labor de la institución, en cumplimiento de las disposiciones del nivel ejecutivo. Se compone de los siguientes puestos: Secretaría General, Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional Financiera, Dirección Nacional de Recursos Humanos, Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología.

Sistema de Procesos Desconcentrados.

La Defensoría del Pueblo, para una eficiente y eficaz promoción y protección de los derechos humanos y de la naturaleza, requiere una estructura organizativa funcional, ágil y localizada que le permita cumplir con sus fines en todo el territorio nacional y en el exterior.



DIRECCIÓN DELEGACIONES PROVINCIALES Y EXTERIOR OFICINA MATRIZ ADMINISTRATIVA
AV. DE LA PRENSA N54-57 Y JORGE PIEDRA QUITO - ECUADOR TELEFONO: (5932) 3303431

COMISIONES REGIONALES

COMISIÓN REGIONAL 1
Pichincha, Imbabura, Carchi, Orellana, Sucumbios
Stec. Leonardo Ordóñez
COMISIONARDO
Av. de la Prensa N 54-97 y Jorge Piedra (Sector Aeropuerto)
Quito - Pichincha
Tel: (02) 330 1112 Ext. 334
lordonez@dpe.gob.ec

COMISIÓN REGIONAL 2
(Guayas, Gualaquitos, El Oro, Los Rios, Santa Elena)
Ab. Zaida Novoa
Comisionada

Loreno de Saraycoza 732 y Victor Manuel Pando
Guayaquil - Guayas
Tel: (04) 2561 419 - 2566 689 Ext. 148
zroiva@dpe.gob.ec

COMISIÓN REGIONAL 3
Ab. Christian Pérez
Comisionado (E)

Av. Cavallos y Castillo edificio Vega Sánchez junto a optica GMD
O. Numero 301 302 305
Tel: (05) 2421 788
Ambato - Tungurahua
openaranda@dpe.gob.ec

COMISIÓN REGIONAL 4
(Carchi, Azuay, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe)
Dr. Iván Garamba
Comisionado

Av. Gran Colombia 22-192 y Calle Eduardo Crespo Mado (sector zona rosa) Edificio Cordero 2do piso (lugar de Fybeco)
Tel: (07) 254 6568 - 2835 988
Quincea - Azuay
lgaramba@dpe.gob.ec

COMISIÓN REGIONAL 5
(Sto. Domingo, Esmeraldas, Manabí)
Ab. Leonela Zambrano
Comisionada

18 de Octubre 404 y Av. 10 de Agosto Portoviejo - Manabí
Tel: (05) 2634 499
lzambrano@dpe.gob.ec

DELEGACIONES PROVINCIALES:

AZUAY
Av. Gran Colombia 22-192 y Calle Eduardo Crespo Mado (sector zona rosa) Edificio Cordero 2do piso (lugar de Fybeco)
Tel: (07) 254 6568 - 2835 988
jvaldiveso@dpe.gob.ec
Cuenca

BOLIVAR
Convención 1884 y García Moreno
Tel: (03) 2992 180
brivadeneira@dpe.gob.ec
Guaranda

CAÑAR
Luis Cordero (entre Tenemaza y Gial. Enriquez)
Tel: (07) 2244 663
sserrano@dpe.gob.ec
Azogues

CHACABAMBIA
Dicho Cartón Cartier
Edif. Centro Civico de la Ciudad de Cartier
Teléfono: (07) 2236 410
mordonez@dpe.gob.ec

CARCHI
Calle Sucre y 9 de Octubre, CC Jardín del Norte
Tel: (06) 2984 321
sylvester@dpe.gob.ec
Tulcan

COTACACHI
Guayaquil 4-20 y 2 de Mayo
Tel: (03) 2803 825
mbedon@dpe.gob.ec
Latacunga

CHIMBORAZO
España y 10 de Agosto, 2to. Piso
Ed. Edif. Consejo Provincial
Tel: (03) 2968 576
paul.mancosco@dpe.gob.ec
Riobamba

ESMERALDAS
Calle Rocafuerte (entre Bolívar y Sucre)
Tel: (09) 2724 450
ghuillou@dpe.gob.ec
Esmeraldas

DUCHIQUIL
Dicho Cartón San Lorenzo
Calle Eloy Alfaro y 27 de Noviembre
Edif. de la OIM, 1er. Piso
Barrio Las Mercedes
Tel: (06) 2781 845
ggarcia@dpe.gob.ec

EL ORO
Guayas (entre Bureza y Robleto)
Edif. Imprenta y Suministros del Sur
Tel: (07) 2934 986
sespinosa@dpe.gob.ec
Machala

GAJARDO
Calle Guayaquil S/N, entre 12 de febrero y Av. Quito
Tel: (03) 2820 641
dfern@dpe.gob.ec
Pto. Baez Moreno - Isla San Cristóbal

ORELLANA
Ernesto Rodríguez y Quito (esquina)
Tel: (06) 2851 578
mujillo@dpe.gob.ec
Coca

PASTAZA
Av. Francisco de Orellana y Vargas
Tel: (03) 2886 355
tmasson@dpe.gob.ec
Puyo

PICHINCHA OFICINA NORTE
Av. de Los Shyris NMS-101 y Av. 6 de Diciembre, Edif. Hespik
Tel: (02) 2282 896 - 2242 677

OFICINA SUR
Av. Alonso de Argüello 127 y Ochoaosa Torero
Edificio JR
(Sector La Millonera)
asfuentes@dpe.gob.ec
Quito

SANTA ELENA
Sucre y Ochoaosa
Tel: (04) 2942 064
fcampos@dpe.gob.ec
Santa Elena

SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Río Bata y Río Malaute
(02) 2769 280
santodominga@dpe.gob.ec
Santo Domingo

SUCUMBIOS
12 de febrero y Av. Quito
Tel: (06) 2830 411
fvale@dpe.gob.ec
Lugo, Agrio

TUNGURAHUA
Calle Castilla (entre Sucre y Bolívar)
Tel: (03) 2822 763
mpalate@dpe.gob.ec
Ambato

ZAMORA CHINCHPE
10 de Agosto (entre Soasti y Amazonas)
Tel: (07) 2606 757
azapata@dpe.gob.ec
Zamora

DELEGACIONES EN EL EXTERIOR:

ITALIA
Catalina Cobo Mantilla
scobo@dpe.gob.ec
migrantes_italia@hotmail.com
Roma

ESTADOS UNIDOS
Amanda Merrill
DELEGADA
Tel: (001) (281) 513 4740 / (001) (281) 578 2006
Fax: (281) 398 2964
amerrill@dpe.gob.ec
Houston - Texas

ESPAÑA
Diana Picheco
DELEGADA
Calle Velázquez No 114, segundo exterior derecha
Tel: (0034) 9020 27 385 / (0034) 690 12 22 58
mpicheco@dpe.gob.ec
Madrid

Roma - Italia
Dirección: Via Vesetia, 51-00050 Fregene
Correo electrónico:
migrantes_italia@hotmail.com
Teléfono: 0039-3322763761
Teléfono: 0039-966659030

Defensor Ombú de la Región de Toscana (solo personas residentes en la Región de Toscana)
Número verde 800 018488
COMIENZO ITALI UIL - dpe
www.italiug.org/sede.html

EN COLOMBIA, PERU, VENEZUELA, NICARAGUA
Procurador de Derechos Humanos y ESPAÑA,
PUEDE APLICARSE A LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ESOS PAISES.

