



MISIÓN: REAFIRMAR EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE PROMOVER, PROTEGER Y DEFENDER LOS DERECHOS HUMANOS

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE CÓMO FUNCIONA Y CUAL ES EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO**

El proceso de toma de decisiones en la Defensoría del Pueblo, es una secuencia de pasos que se sigue para elegir la mejor opción entre varias alternativas. Este proceso implica identificar el problema, recopilar información relevante, generar alternativas, evaluar esas alternativas y, finalmente, seleccionar e implementar la mejor opción. La evaluación de la decisión tomada y su impacto también es crucial.

Este proceso de toma de decisiones se manifiesta dentro del contexto global de la Defensoría del Pueblo, conforme a los diferentes niveles de competencia, responsabilidad y jerarquía que lo conforman, los cuales para una mejor identificación pueden ser clasificados en cuatro niveles y se pueden resumir de la siguiente manera:

- a) El primer nivel de toma de decisiones de carácter estratégico y responsable general de todos los Macro Procesos, compete al ámbito del Defensor del Pueblo, y de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos son responsables y corresponsables los Directores Generales, Directores, Comité de Control Interno y jefes de Departamento.
- b) El segundo nivel de toma de decisión es el inherente a las funciones sustantivas y misionales de la Defensoría del Pueblo, situado en cada una de las Direcciones Generales.
- c) El tercer nivel corresponde a la toma de decisiones sobre la conducción operativa y le corresponde a los Directores.
- d) El cuarto nivel de toma de decisiones corresponde a las Jefaturas de Departamento, conforme a las responsabilidades encomendadas específicamente.

Visto desde el punto de vista de enfoque de procesos, las decisiones se pueden tomar tanto en forma vertical, de acuerdo con las funciones que les competen, y también en forma horizontal, cuando los procesos tienen procedimientos o acciones que deben pasar por diferentes instancias dada su naturaleza. Sin dejar de considerar que siempre hay un responsable directo y otros participes.

El Visto Bueno final de las decisiones tomadas a nivel Institucional corresponde al Señor Defensor del Pueblo.