

## ***DIRECCIÓN TÉCNICA***

# ***Gestión Interna: Observancia, Información, Seguimiento y Evaluación***

## ***Manual del Proceso***

# ***“Asesoría y Seguimiento a Casos de amenaza o vulneración de derechos”***

***COD: CNII-MP-S-GASC-01-01***

*Julio 2022 – Versión 1.0*

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	<p>Levantamiento AS-IS del proceso</p> <p>Optimización del proceso conforme Plan de Mejora Continua del Proceso de Asesoría y gestión de casos.</p> <p>Se implementa: formulario y aplicativos.</p> <p>Se elimina realizar un informe de cierre de casos y el comité de gestión</p>	Agosto 2022

### Contenido

1.	INFORMACIÓN DEL PROCESO .....	3
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	4
3.	LINEAMIENTOS DEL PROCESO.....	5
4.	REGLAS DEL NEGOCIO .....	6
5.	RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO .....	7
6.	MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS .....	8
7.	DIAGRAMA DEL FLUJO EN PROCESO .....	8
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	9
9.	FORMATOS DE CONTROL Y ANEXOS .....	12
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	12
11.	ANEXOS.....	12

## 1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

<b>Código del Proceso:</b>	CNII-MP-S-GASC-01-01
<b>Macroproceso:</b>	Gestión Interna de Observancia, Información, Seguimiento y Evaluación
<b>Proceso:</b>	Gestión de Asesoría y Seguimiento a casos de amenaza o vulneración de derechos
<b>Tipo de Proceso:</b>	Sustantivo
<b>Alcance</b>	<p><b>Inicia con:</b> Requerimiento de asesoría y seguimiento a Casos de Amenaza o Vulneración de Derechos.</p> <p><b>Finaliza con:</b> Registro del caso cerrado en el aplicativo</p>
<b>Responsable del Proceso:</b>	Responsable de Observancia
<b>:</b>	<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Asesorar en la prevención y restitución de derechos, poner en conocimiento de las instituciones competentes los casos de amenaza y violación de derechos y realizar el seguimiento a la gestión de los casos presentados.</li> </ul> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Requerimiento de asesoría y seguimiento a Casos de Amenaza o Vulneración de Derechos.</li> </ul> <p><b>PROVEEDORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Peticiones ciudadanas o institucionales (oficio, correo electrónico o formulario), por técnicos de territorio, y monitoreo de redes sociales y medios de comunicación</li> </ul> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formulario de atención de casos <a href="https://www.gob.ec/tramites/5808/webform">https://www.gob.ec/tramites/5808/webform</a></li> </ul> <p><b>PROCESO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de Asesoría y Seguimiento a casos de amenaza o vulneración de derechos</li> </ol>

<b>Salidas (Productos o Servicios):</b>	Informe de análisis y seguimiento de casos de vulneración de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores
<b>Tipo de usuario:</b>	❖ Externos: Ciudadanía y entidades públicas involucradas.
<b>Controles:</b>	<p>Requisitos internos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formulario de atención de casos</li> <li>❖ Aplicativo para el registro de casos de amenaza y vulneración de derechos a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y personas adultas mayores.</li> </ul> <p>Requisitos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Constitución de la República del Ecuador</li> <li>❖ Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad</li> <li>❖ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional.</li> </ul>
<b>Recursos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistema de gestión de información sobre igualdad y no discriminación generacional e intergeneracional.</li> </ul>

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Amenaza	Factor externo de riesgo, asociado con la posible manifestación de un fenómeno de origen natural, socio natural o antrópico en un espacio y tiempo determinado. (19)
Observancia	Atribución que permite vigilar la implementación de las políticas públicas relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales y de discapacidades y de movilidad humana, con el fin de garantizar el ejercicio integral de derechos, la igualdad y la no discriminación. Para el cumplimiento de esta atribución, los Consejos Nacionales para la Igualdad deberán coordinar con las entidades rectoras y ejecutoras y con los organismos especializados en

	la protección de derechos en todos los niveles de gobiernos (CRE artículo 156).
Seguimiento	Proceso sistemático periódico de observación, medición, análisis, para verificar la realización progresiva del programa, proyecto o política pública u otros instrumentos de planificación y sus resultados con el objetivo de comprobar su avance, en vista de controlar la gestión, establecer las alertas oportunas y ayudar en la toma de decisiones. (204).

## ABREVIATURAS

Término	Definición
AL	Adolescentes Infractores
ANII	Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional
CNII	Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional
CNA	Código de Niñez y Adolescencia
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
CRE	Constitución de la República del Ecuador
LOCNI	Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad
LOPAM	Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
PAM	Personas Adultas Mayores

## 3. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

### 3.1. Lineamientos Generales

El proceso de “Asesoría y Seguimiento a casos de amenaza o vulneración de derechos” requiere considerar los siguientes lineamientos:

- El proceso inicia a través de: peticiones ciudadanas o institucionales (oficio, correo electrónico o formulario), por técnicos de territorio, por monitoreo de noticias realizado por la Unidad de comunicación.

- Las técnicas y técnicos territoriales y la técnica encargada de la Gestión de casos de la Unidad de Observancia de Planta Central deberán cumplir de manera obligatoria los procedimientos descritos en el presente manual de procesos.

### 3.2. Lineamientos Específicos

- Se identifica las situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores, en la temática generacional e intergeneracional.
- Análisis del caso implica la coordinación con usuarios, técnicos y técnicas territoriales y con las entidades rectoras y ejecutoras de la política pública y con los organismos especializados para la garantía y protección de derechos en todos los niveles de gobierno.
- Poner en conocimiento de las entidades competentes los casos de amenaza y/o vulneración de derechos conocidos por el CNII, solicitando que adopten las acciones pertinentes para precautelar, cesar y restituir los derechos de los grupos generacionales afectados.
- Solicitar a las entidades competentes información sobre las gestiones realizadas ante el caso que se puso en conocimiento,
- El seguimiento a las entidades competentes podrá efectuarse a través de las siguientes acciones: oficios; correos electrónicos; llamadas telefónicas; reuniones interinstitucionales; mesas de trabajo y coordinación con técnicos territoriales.
- La coordinación con técnicos territoriales respecto de la gestión de casos implica las siguientes tareas: asesoría y asistencia técnica, recolección e ingreso de información, reuniones interinstitucionales, poner en conocimiento a las instituciones competentes, realizar el respectivo seguimiento; y, de ser el caso remitir informes a la Planta Central.
- El registro y cierre de casos deberá contemplar el ingreso de información al aplicativo de registro de gestión de casos a cargo los técnicos/as de Planta Central y territorio.

## 4. REGLAS DEL NEGOCIO

El proceso de “Asesoría y Seguimiento a casos de amenaza o vulneración de derechos” requiere considerar las siguientes reglas de negocio para su operación:

- Se elaborará la guía metodológica para la implementación del proceso de “Asesoría y Seguimiento a casos de amenaza o vulneración de derechos.”

#### Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional

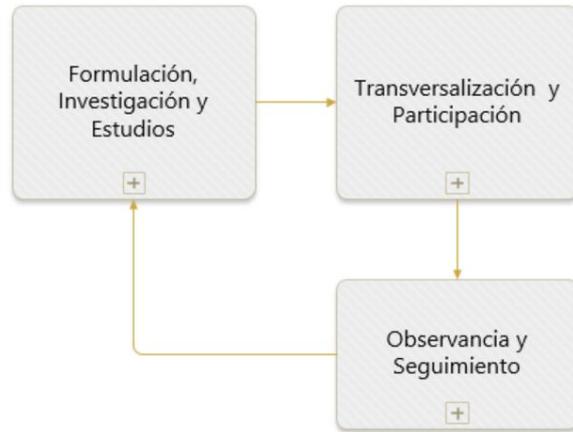
Dirección: Eloy Alfaro N28-105 y 10 de Agosto  
Código postal: 170519 / Quito-Ecuador  
Teléfono: +593-2 2544794 / 2902516  
[www.igualdad.gob.ec](http://www.igualdad.gob.ec)

- El registro, apertura y cierre del expediente se realizará en el aplicativo del proceso.

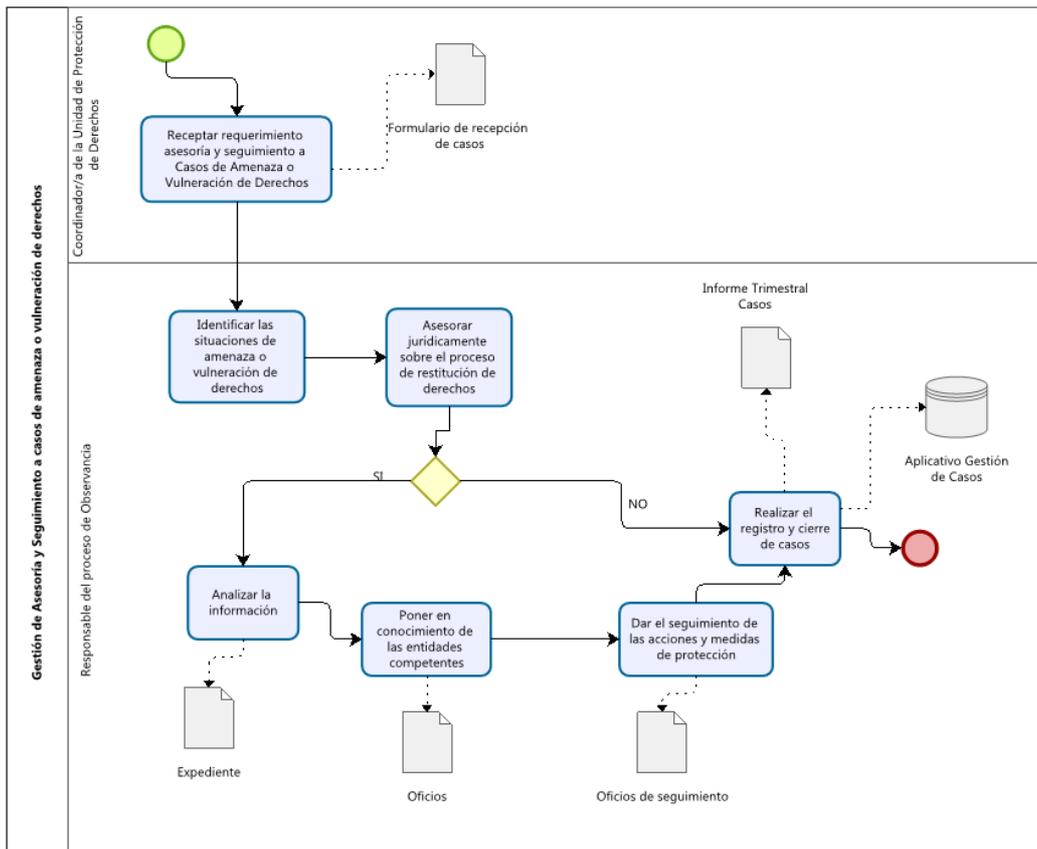
## 5. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

Riesgos Operativos	FACTOR DE RIESGO	RIESGO INDICATIVO	NIVEL DE SEVERIDAD
	Enfoque de gestión	Tiempo de respuesta del oficio enviado por el CNII a la autoridad competente para que gestione el caso	Alto
	Enfoque de gestión	Coordinación de los organismos especializados de protección de derechos en territorio. Copiar ojo	Alto
	Enfoque de gestión	Coordinación de los técnicos/as de territorio con el/la técnica de Plana Central encargada en la gestión de casos.	Alto
	Infraestructura	Emergencias por desastres naturales y riesgos sanitarios: Estados de emergencia, confinamientos y paralizaciones que impidan realizar la gestión de asesoría y seguimiento de casos .	Medio

## 6. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS



## 7. DIAGRAMA DEL FLUJO EN PROCESO



## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Actividad	Responsable	Descripción	Documento
1	Receptar requerimiento asesoría y seguimiento a Casos de Amenaza o Vulneración de Derechos	Responsable de Gestión de Observancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El requerimiento es receptado a través de: peticiones ciudadanas o institucionales (oficio, correo electrónico o formulario), por técnicos de territorio, por monitoreo de noticias realizado por la Unidad de comunicación.</li> </ul>	Formulario de atención de casos
2	Identificar las situaciones de amenaza o vulneración de derechos	Responsable del proceso de Observancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Con el requerimiento receptado se revisará cada situación de amenaza o vulneración de derechos para identificar la gravedad de la amenaza o violación de derechos y el impacto en la vida de las personas afectadas aplicando los siguientes criterios de análisis:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Qué derechos han sido vulnerados</i></li> <li>b) <i>Competencias de las entidades de gobierno</i></li> </ul> </li> </ul>	
3	Asesorar jurídicamente sobre el proceso de restitución de derechos	Responsable del proceso de Observancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se atenderá el requerimiento del usuario brindándoles una asesoría jurídica en el proceso de restitución de derechos.</li> <li>✓ <i>Si el caso requerido por la o el ciudadano es sólo de asesoría (no cumple con los criterios) pasa a la actividad 7 para el registro y cierre del caso, caso contrario si el caso cumple con los criterios continuar con la actividad 4.</i></li> </ul>	Aplicativo

Nro.	Actividad	Responsable	Descripción	Documento
4	Analizar la información	Responsable del proceso de Observancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se analizará si es necesario aclarar o ampliar la información recibida por medio de la coordinación con usuarios, técnicos y técnicas territoriales, instituciones involucradas, la revisión de medios de comunicación y redes sociales con el apoyo de la Dirección de Comunicación del CNII.</li> <li>✓ Se realizará la apertura del expediente del caso atendido.</li> </ul>	Apertura del expediente del caso
5	Poner en conocimiento de las entidades competentes	Responsable del proceso de Observancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Con todos los criterios en base al análisis de las situaciones de amenaza o violación de derechos de manera integral, se revisará el detalle de contrapartes, se coordinará con los puntos focales interinstitucionales y se elaborará el respectivo oficio para poner en conocimiento de las instituciones competentes los casos de amenaza y/o violación de derechos, solicitando que adopten las acciones pertinentes para precautelar, cesar y restituir los derechos de los grupos generacionales afectados; así como se solicitará información sobre las gestiones realizadas por parte de las instituciones.</li> </ul>	Oficios
6	Dar el seguimiento de las acciones y medidas de protección	Responsable del proceso de Observancia / Técnica/o territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez que se ha puesto en conocimiento de las entidades competentes las situaciones de amenaza o violación de derechos, se establecerán mecanismos de seguimiento sobre las respuestas institucionales para identificar el</li> </ul>	Oficios de seguimiento del caso.

Nro.	Actividad	Responsable	Descripción	Documento
			<p>cumplimiento de medidas de protección y acciones frente al caso.</p> <p>✓ Los mecanismos de seguimiento podrán efectuarse a través de las siguientes acciones: correos electrónicos; llamadas telefónicas; reuniones interinstitucionales con los puntos focales y otros; mesas de trabajo; coordinación con técnicos territoriales; con la finalidad de generar espacios de diálogo con las instituciones involucradas, y se enviará un oficio que permita conocer las acciones integrales de protección frente al caso, encaminadas a la protección y restitución de derechos.</p>	
7	Realizar el cierre de casos	Responsable del proceso de Observancia	<p>Con la información obtenida en el seguimiento a través de los distintos mecanismos, tanto de territorio como de la planta central, el equipo de observancia podrá elaborar las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayudas memorias de las reuniones interinstitucionales;</li> <li>✓ Oficios u informes de seguimiento de los casos atendidos;</li> <li>✓ El aplicativo utilizado por el CNII reportará los casos atendidos y las acciones desarrolladas por el CNII, las respuestas de las instituciones y la situación actual del caso (en proceso o cerrado).</li> </ul>	<p>Informe Trimestral de análisis y seguimiento de casos de vulneración de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores.</p> <p>Aplicativo</p>

## 9. FORMATOS DE CONTROL Y ANEXOS

Tipo de Documento (Interno / Externo)	Código del Documento	Nombre del Documento
Interno		Formato del Informe de análisis y seguimiento de casos de vulneración de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores.
Interno		Formulario de atención de casos

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Ecuador, Constitución de la República del Ecuador, 2008.
- Ecuador, Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad, 2014.

## 11. ANEXOS

- Formato del Informe de análisis y seguimiento de casos de vulneración de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores.

1. Antecedentes (normativa)
2. Desarrollo (análisis y seguimiento)
3. Conclusiones
4. Recomendaciones

- Formulario de atención de casos

<https://www.gob.ec/tramites/5808/webform>

## ACTA DE APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
<b>Aprobado por:</b>	Iván Villarreal Morán / Secretario Técnico		26/08/2022
<b>Revisado por:</b>	María Elena Caldas / Directora Técnica		26/08/2022
	Rina Capelo / Responsable del proceso de Observancia		26/08/2022
<b>Elaborado por:</b>	Josselyn García / Técnica de Protección 2		26/08/2022
	Xiomar Torres León / Analista de Planificación y Gestión Estratégica		26/08/2022