

REFORMA AL ESTATUTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS



Dr. Ernesto Pazmiño Granizo
DEFENSOR PUBLICO GENERAL DEL ESTADO

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 11 No. 9 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, establece que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

QUE, el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador establece que toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, y que en ningún caso quedará en indefensión.

QUE, el artículo 76, No. 7, literal a) de la Constitución de la República del Ecuador establece que nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento; y, en el literal g) del mismo artículo, se garantiza a toda persona el derecho a ser asistida en los procedimientos judiciales por una abogada o abogado de su elección o por defensora o defensor público.

QUE, el artículo 191 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial, cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. El mismo artículo dispone que la Defensoría Pública prestará un servicio legal, técnico, oportuno, eficiente, eficaz y gratuito, en el patrocinio y asesoría jurídica de los derechos de las personas, en todas las materias e instancias; y además determina que la Defensoría Pública es indivisible y funcionará de forma desconcentrada con autonomía administrativa, económica y financiera, representada por la Defensora Pública o el Defensor Público General, y contará con recursos humanos, materiales y condiciones laborales equivalentes a las de la Fiscalía General del Estado.

QUE, el Art. 193 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades, organizarán y mantendrán servicios de defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria.

QUE, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Décima de la Constitución de la República del Ecuador, en el período de transición que terminó el 20 de octubre de 2010, el servicio de defensa penal estuvo a cargo del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, a través de la Unidad Transitoria de Gestión de Defensoría Pública Penal, sobre cuya base técnica se organizó la Defensoría Pública, para entregar el servicio con prioridad en la defensa pública penal, la defensa de la niñez y adolescencia y los asuntos laborales.

QUE, en concordancia con la referida norma constitucional, el artículo 285 del Código Orgánico de la Función Judicial expresa que la Defensoría Pública es un organismo autónomo de la Función Judicial, con autonomía económica, financiera y administrativa.

QUE, el artículo 286 del Código Orgánico de la Función Judicial determina las funciones de la Defensoría Pública y el artículo 288 define las competencias del Defensor Público.

QUE, en cumplimiento del literal a) de la Disposición Transitoria Sexta del Código Orgánico de la Función Judicial y en concordancia con la Disposición Transitoria Décima de la Constitución, hasta el 20 de octubre del año 2010 los servicios de defensa pública fueron prestados por la Función Ejecutiva, por medio de la Unidad Transitoria de Gestión de Defensoría Pública Penal.



QUE, en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución de la República, la Unidad Transitoria de Gestión de Defensoría Pública Penal diseñó e implementó la base técnica, administrativa y operativa sobre la cual se ha organizado el servicio de defensa pública, incorporando todos los procesos necesarios para la gestión y prestación de sus servicios.

QUE, para un adecuado ejercicio de las competencias, funciones y objetivos institucionales, es necesario dotar a la nueva Defensoría Pública de una estructura especializada, con la suficiente jerarquía en asuntos jurídicos, sociales y técnicos, para garantizar el derecho a una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, competente y gratuita, en especial a las personas que no puedan contar con ellos en razón de su situación económica y a los grupos de atención prioritaria definidos por la Constitución.

QUE, entre otras competencias señaladas por el Código Orgánico de la Función Judicial, corresponde a la Defensoría Pública autorizar, acreditar y supervisar el funcionamiento de los servicios jurídicos gratuitos prestados por personas o instituciones distintas de la Defensoría Pública, establecer sus estándares de calidad y normas de funcionamiento y realizar evaluaciones periódicas de los mismos, considerando que las observaciones hechas por la Defensoría Pública serán de cumplimiento obligatorio.

QUE, el artículo 291 del Código Orgánico de la Función Judicial establece que el funcionamiento de los organismos autónomos será desconcentrado, a través de oficinas territoriales, con competencia en regiones, provincias, cantones o distritos metropolitanos, según convenga a la más eficiente prestación del servicio.

QUE, de acuerdo con el No. 3 del art. 288 del Código Orgánico de la Función Judicial, compete al Defensor Público General expedir, mediante resolución, reglamentos internos, instructivos, circulares, manuales de organización y procedimientos y cuanto instrumento se requiera para funcionar eficientemente.

QUE, el Ministerio de Finanzas mediante oficio No. MINFIN-DM-2013-0907, de 22 de noviembre de 2013, emitió dictamen presupuestario favorable previo a la expedición del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

QUE, en el Registro Oficial N° 131 de 12 de abril del 2011, se publicó la Resolución N° 023-DP-2011 emitida por el Defensor Público General, en la que se aprueba el Estatuto Orgánico Administrativo de Gestión Organizacional por Procesos.

QUE, el Ministerio de Relaciones Laborales mediante Oficio No. MRL-DM-2013-0678, de 05 de diciembre de 2013, emitió dictamen favorable previo a la expedición de Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública; y,

EN ejercicio de las atribuciones asignadas en la Disposición Transitoria Primera de la Resolución No. 058-2010 expedida por el Consejo de la Judicatura el 7 de septiembre de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 318 de 11 de noviembre de 2010.

RESUELVE:

Aprobar y expedir la Reforma del **ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ECUADOR**, que establece y describe la base técnica, administrativa y funcional sobre la cual operará la institución, contenido en los siguientes artículos y disposiciones:

Artículo 1.-Objetivo.- Establecer y definir la estructura organizacional de la Defensoría Pública, con base en un modelo de administración por procesos, orientados al aseguramiento de localidad de los productos y servicios que, en cumplimiento de su misión, debe entregar la institución.

Artículo 2.-Procesos.- Las actividades y procedimientos de trabajo de la Defensoría Pública, se



organizarán secuencialmente, según su especialidad y por el valor agregado que aporten a la formación de la cartera de productos y servicios finales. Bajo este criterio, los procesos de la Defensoría Pública se categorizarán así:

- a) **Proceso Gobernante.-** Actividad de rectoría y dirección que tendrá la finalidad de conducir toda la institución hacia el eficaz cumplimiento de la misión y visión de la Defensoría Pública, a través de la formulación de políticas, expedición de normas, instrumentos y estrategias para poner en funcionamiento a la Institución.
- b) **Procesos Agregadores de Valor.-** Actividad que genera, administra y controla los productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la Institución.
- c) **Procesos de Asesoría.-** Actividades organizadas por materias de especialidad, para conceptualizar, diseñar y resguardar la estrategia, procesos, calidad, ética, líneas de base y el desarrollo de los servicios, a fin de asegurar y sostener el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- d) **Procesos Habilitantes de Apoyo.-** Actividades organizadas por materias de especialidad, para elaborar y entregar productos y servicios internos. Los procesos habilitantes de apoyo, gestionarán, administrarán y entregarán los recursos que requieran las cadenas agregadoras de valor.
- e) **Procesos Desconcentrados.-** Sistemas distribuidos por delegación procesarán y entregarán los mismos productos y servicios de la cadena agregadora de valor de la Defensoría Pública, en cada una de las jurisdicciones territoriales del país.

CAPÍTULO I: DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 3.- Mandato.- La Defensoría Pública tiene el mandato constitucional y legal de desarrollar y cumplir la siguiente gestión:

A. VISIÓN

“Ser una Institución que fortalece el ejercicio de los derechos, exige el cumplimiento de las garantías del debido proceso y promueve una cultura de paz”.

B. MISIÓN

“Defender gratuitamente a las personas en condición económica, social y cultural de vulnerabilidad o en estado de indefensión, garantizando su acceso a la justicia, un juicio justo y el respeto a los derechos humanos”.

En el cumplimiento de esta misión, la Defensoría Pública deberá observar permanentemente los procedimientos y prácticas que aseguren la calidad, eficacia, eficiencia, ética, oportunidad y gratuidad de su servicio, siempre privilegiando los intereses de la persona defendida.

C. EJES ESTRATÉGICOS

Para el cumplimiento de la visión institucional, la Defensoría Pública pondrá énfasis en los siguientes ejes estratégicos:

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA: La Defensoría Pública tiene la competencia de acreditar a los consultorios jurídicos de las universidades con quienes se propone establecer alianzas estratégicas que permitan ampliar la cobertura de servicios defensoriales. El Sistema

Nacional de Defensa Pública está conformado por consultorios jurídicos gratuitos de universidades, ONG, entre otras instituciones.

5

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: La Defensoría Pública es una institución en crecimiento, por lo tanto, una de sus prioridades es generar las suficientes capacidades institucionales (talento humano, de infraestructura física y tecnológica, en términos de cobertura, calidad y calidez), para responder adecuadamente a la demanda de servicios de defensa.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA: La Defensoría Pública pondrá énfasis en una comunicación con enfoques de género, interculturalidad e intergeneracional basada en los principios constitucionales y legales de equidad, justicia, transparencia, publicidad, rendición de cuentas, control social, gratuidad y apertura institucional hacia la ciudadanía. Esta comunicación establece las formas de relacionamiento de la Defensoría Pública con sus diferentes públicos: usuarios/as del servicio, entidades de gobierno (nacional y local), organismos internacionales, medios de comunicación, funcionarios/as de la institución y la sociedad en general.

CULTURA DE PAZ: La Defensoría Pública buscará reducir el nivel de judicialización de casos a través de la aplicación de medidas alternativas de solución alternativa de conflictos, lo que contribuiría a descongestionar el sistema judicial y permitiría un diálogo constructivo capaz de garantizar y restituir derechos a la ciudadanía.

COORDINACIÓN CON EL SECTOR JUSTICIA: Como parte del sistema de justicia, la Defensoría Pública coordinará sus acciones con los otros entes del sistema para ofrecer un servicio oportuno a la ciudadanía, evitar duplicación de esfuerzos y compartir información, tecnologías, procesos y recursos.

D. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1. Garantizar el acceso a los servicios del Sistema Nacional de Defensa Pública gratuita y de calidad para el ejercicio de los derechos de las y los ciudadanos.
2. Mejorar la capacidad de oferta de la Defensoría Pública de acuerdo a las exigencias de la demanda en el territorio nacional.
3. Brindar un servicio eficiente, de calidad, calidez y oportunidad.
4. Establecer los modelos de gestión de la Defensoría Pública flexibles que se articulen a la Función Judicial y a las demandas de la ciudadanía.
5. Lograr que la Defensoría Pública sea reconocida por la sociedad como una institución transparente y eficiente que facilita el acceso gratuito a la justicia.
6. Establecer un sistema de comunicación y coordinación interna para contribuir a mejorar la cultura organizacional.
7. Promover una cultura de paz para el fortalecimiento del ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través de la solución alternativa de conflictos.
8. Coordinar y contribuir con el fortalecimiento de la función judicial para el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales de los ciudadanos.



CAPÍTULO II: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

6

Artículo 4.- Sistema de Procesos.- La Defensoría Pública operará bajo un sistema único de procesos integrados, cuya estructura se define a continuación:

A. SISTEMA DE PROCESOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

1. PROCESO GOBERNANTE

1.1 DEFENSOR PÚBLICO GENERAL DEL ESTADO

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1 COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA

2.1.1 GESTIÓN DE MEDIACIÓN

2.1.2 GESTIÓN DE LITIGACION ESTRATÉGICA

2.1.3 GESTIÓN DE ACREDITACIÓN DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

3. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

3.1. GESTIÓN DE PLANIFICACION

3.2. GESTIÓN DE CALIDAD

3.3. GESTIÓN DE INVESTIGACIONES APLICADAS

3.4. GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

3.5. GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

3.6. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

3.7. GESTIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL, INTERCULTURALIDAD E IGUALDAD

4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

4.1. COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS

4.1.1 GESTIÓN FINANCIERA

4.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.1.3 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

4.1.4 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.2. GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

5. PROCESOS DESCONCENTRADOS

5.1. DEFENSORÍA PÚBLICA REGIONAL

5.1.1 ASESORIA JURÍDICA

5.1.2 PLANIFICACIÓN

5.1.3 COMUNICACIÓN CORPORATIVA

5.1.4 ADMINISTRATIVA FINANCIERA

5.1.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL MISIONAL

5.2. DEFENSORÍA PÚBLICA PROVINCIAL

5.2.1 GESTIÓN DE PATROCINIO PENAL

5.2.1.1 FLAGRANCIA.

5.2.1.2 INVESTIGACIÓN PENAL

5.2.1.3 ADVERSARIAL

5.2.1.4 IMPUGNACIÓN

5.2.1.5 JUZGAMIENTO

5.2.1.6 EJECUCIÓN DE PENAS

5.2.1.7 TRÁNSITO Y VIALIDAD

5.2.1.8 ADOLESCENTES EN CONFLICTOS CON LA LEY

5.2.2 GESTIÓN DE PATROCINIO SOCIAL

5.2.2.1 LABORAL

5.2.2.2 INQUILINATO, CIVIL Y OTRAS MATERIAS CONEXAS

5.2.2.3 FAMILIA, MUJER, NIÑEZ, ADOLESCENCIA, GRUPOS DE
PERSONAS EN SITUACIONES ESPECIALES

5.2.3. ORIENTACIÓN DE SERVICIOS



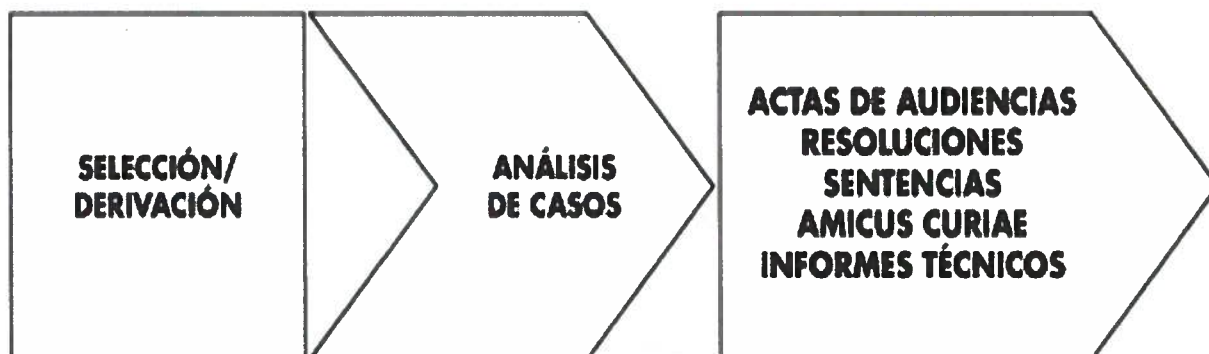
CAPITULO III: DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS

8

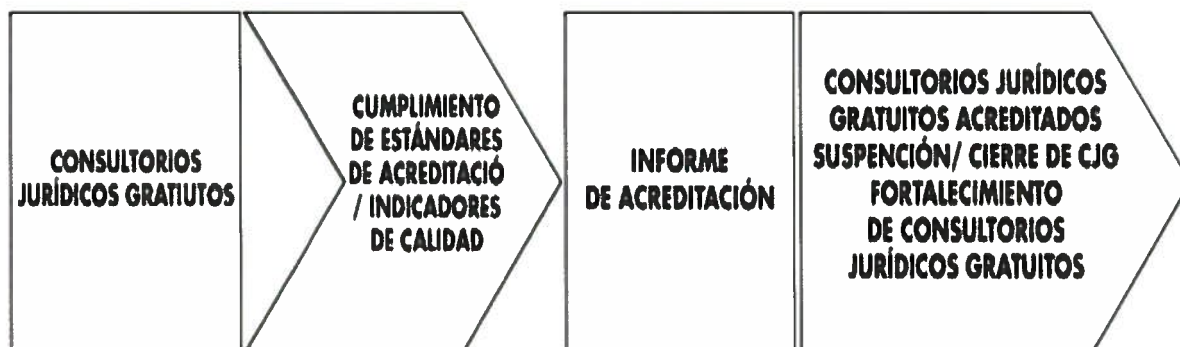
2.1.1 MEDIACIÓN



2.1.2 LITIGACIÓN ESTRATÉGICA

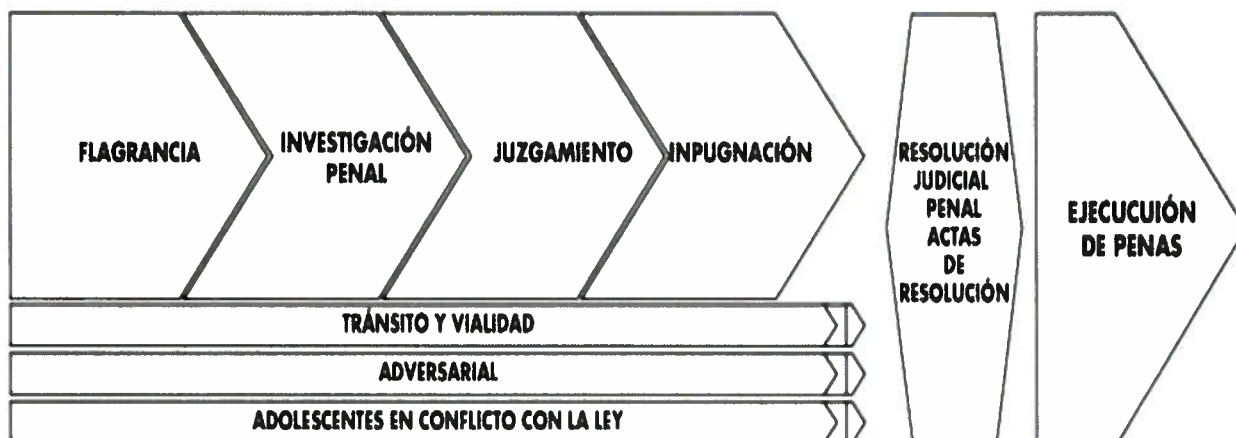


2.1.3 ACREDITACIÓN DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS



5.2.1 PATROCINIO PENAL

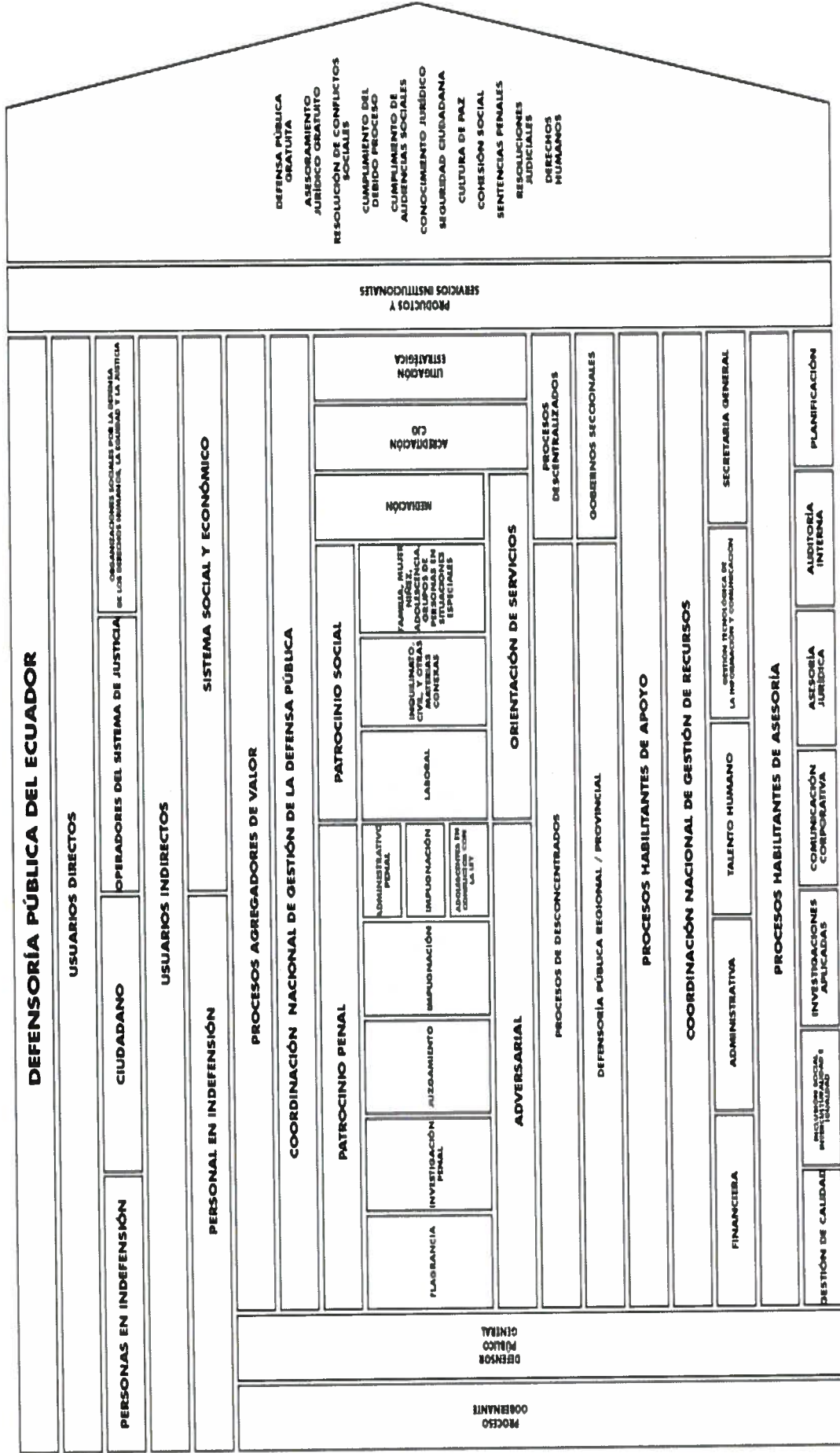
9



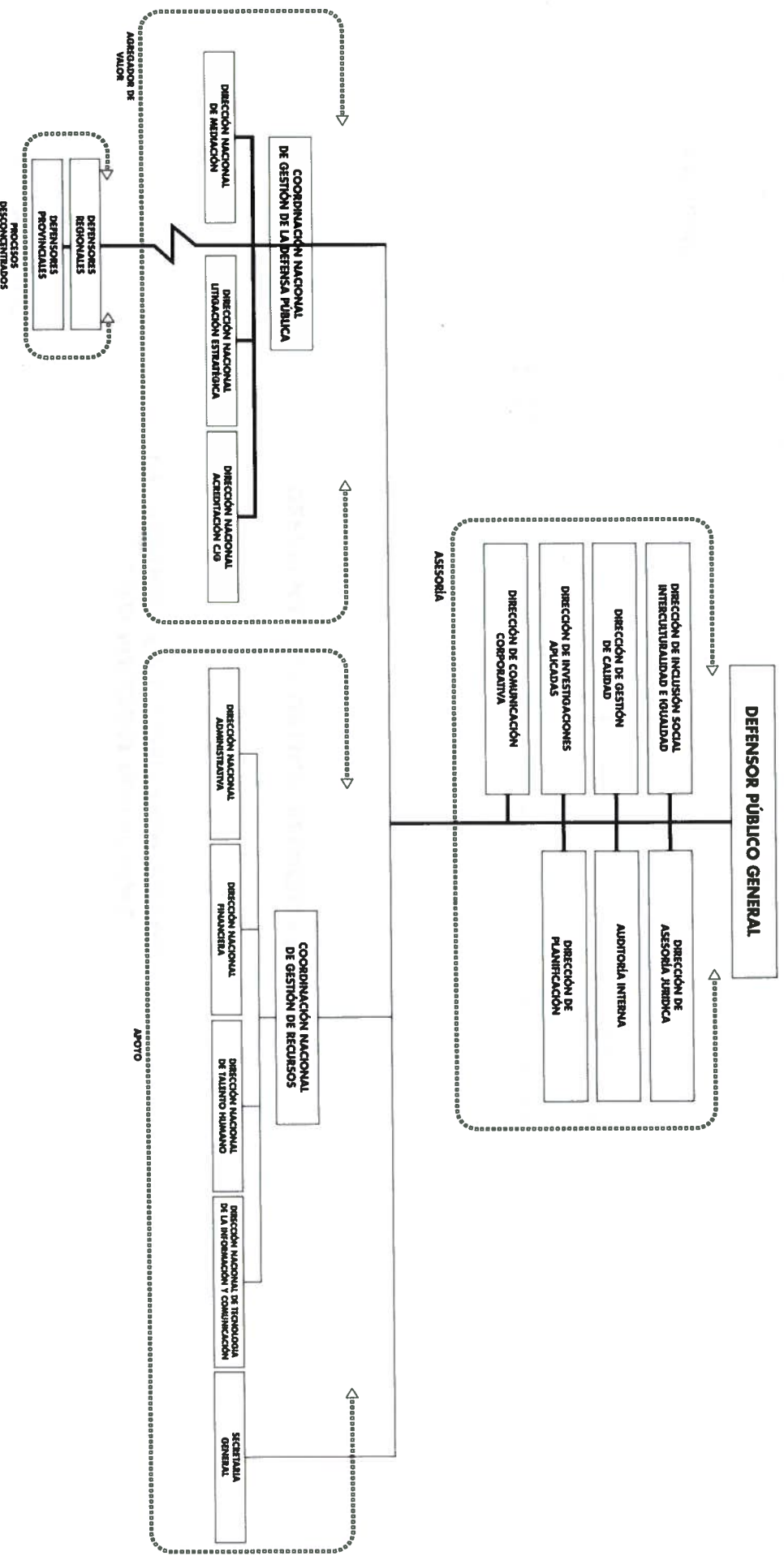
5.2.2 PATROCINIO SOCIAL

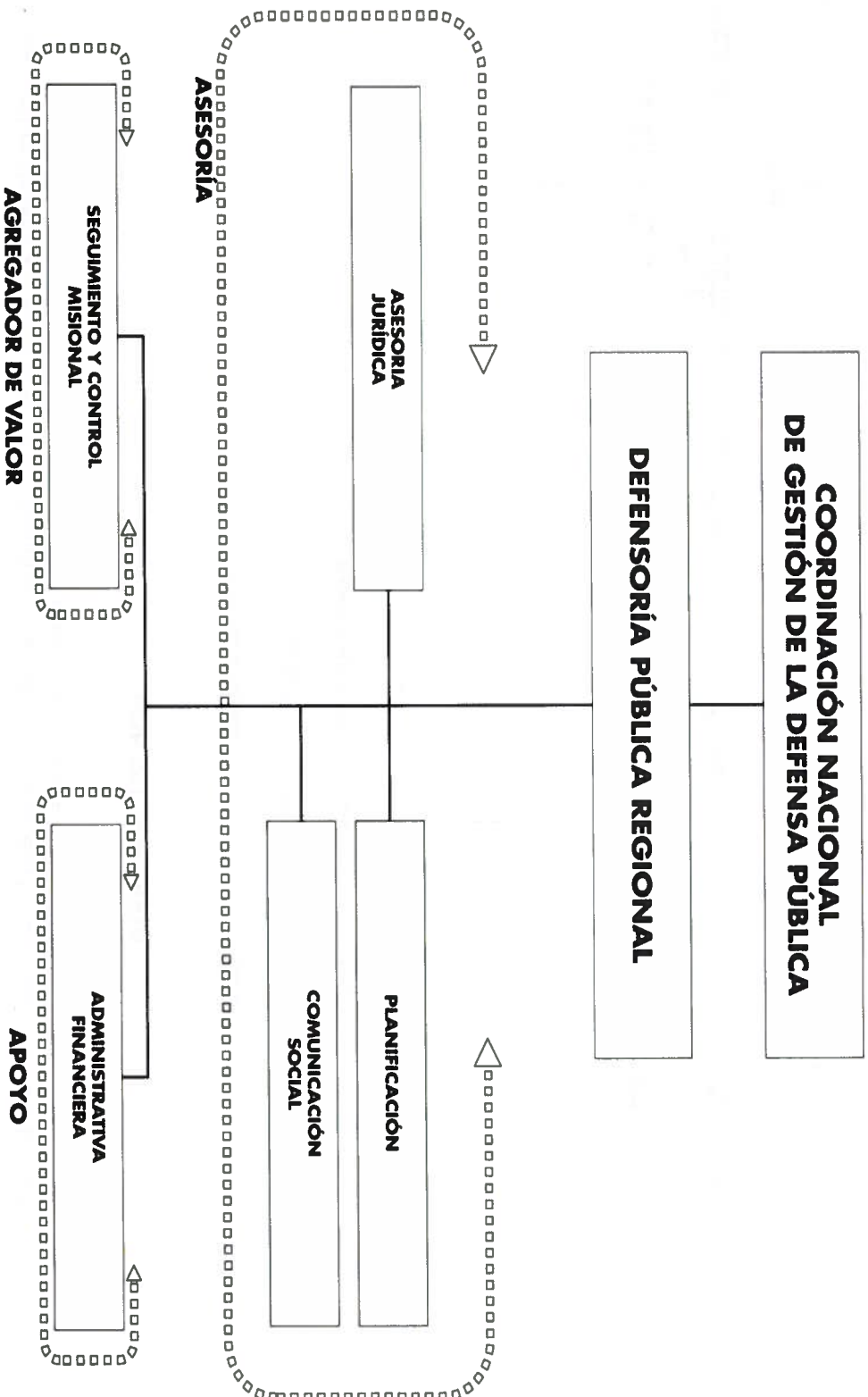


MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES INTEGRADOS



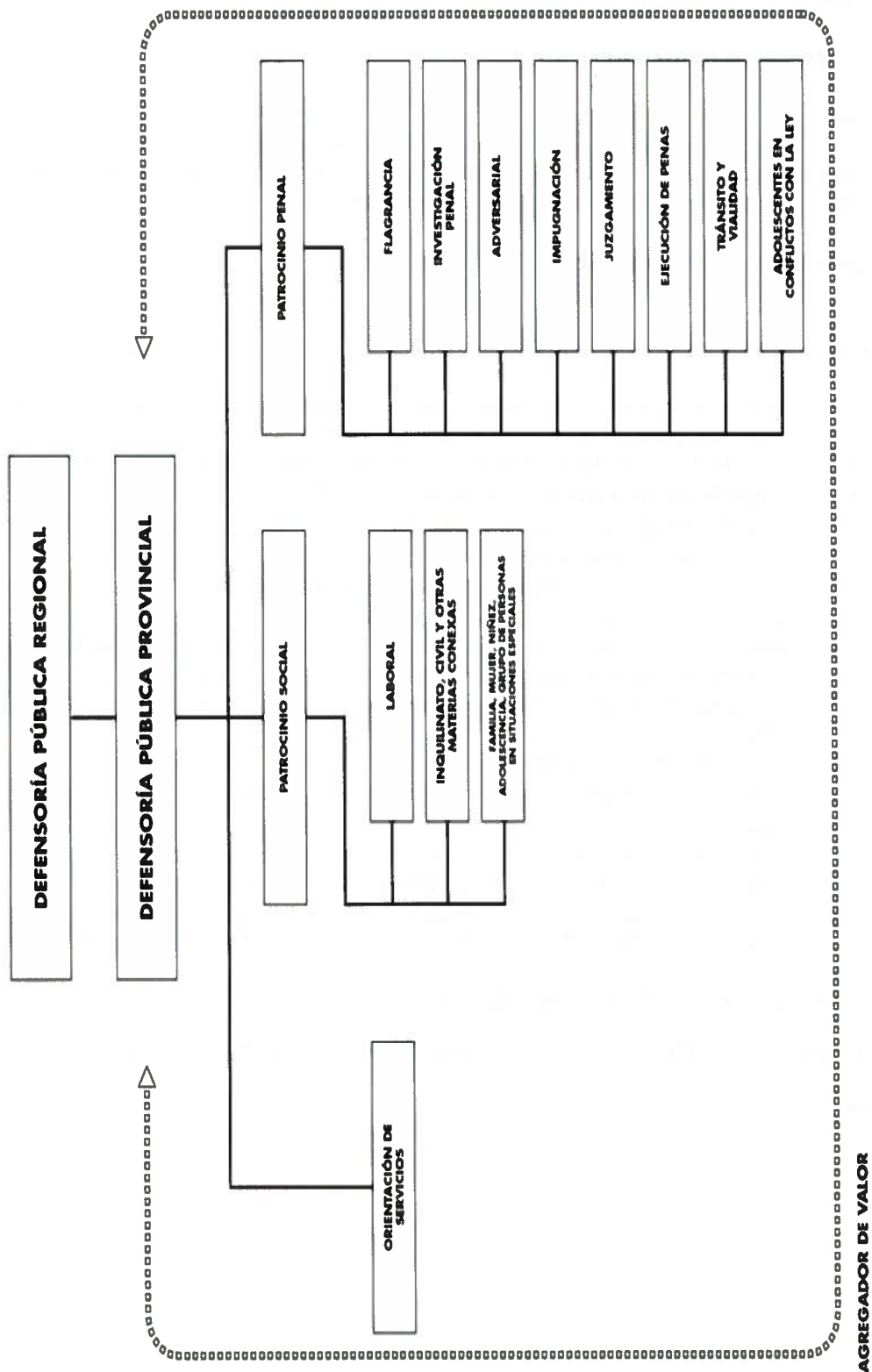
Artículo 5.- Estructura Orgánica.- De acuerdo con el sistema de procesos definido en el artículo precedente, la estructura orgánica de la Defensoría Pública, y sus relaciones de jerarquía, subordinación son las que se ilustran en los siguientes organigramas.





PROCESO DESCONCENTRADO

17



[Handwritten signature]

CAPÍTULO VI: DE LA ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

Artículo 6.- Atribuciones, Responsabilidades, Productos y Servicios.- Todos los procesos tendrán la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar el procesamiento y entrega de los servicios, instrumentos de gestión y documentación, que correspondan al ámbito de su especialidad y jurisdicción, de acuerdo con el siguiente Estatuto funcional:

1. PROCESO GOBERNANTE

Misión

Planificar, dirigir y evaluar la gestión de la Defensoría Pública, a través de la formulación de políticas y expedición de normas, directrices e instrumentos, con la finalidad de garantizar, transparentar y agilizar el servicio de defensoría en todas las materias.

Responsable: Defensor(a) Público General del Estado.

Atribuciones y Responsabilidades

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Defensoría Pública.
- Dictar las políticas generales de la Institución.
- Expedir, cumplir y hacer cumplir la normativa interna de la Defensoría Pública.
- Dirigir la administración de los recursos financieros.
- Autorizar los compromisos presupuestarios y la ejecución de gastos.
- Delegar las facultades que estime conveniente.
- Presidir y dirigir los cuerpos colegiados que sean competencia de la Defensoría Pública.
- Suscribir contratos y convenios de la Institución.
- Aprobar, crear, modificar o suprimir procesos o unidades de gestión de la Defensoría Pública, así como su personal misional, habilitante y de apoyo.
- Presentar informes de rendición de cuentas de conformidad con la Constitución de la República.
- Litigar en casos estratégicos.
- Disponer las evaluaciones cuantitativas y cualitativas de la gestión misional y habilitantes.
- Presentar proyectos de ley y de políticas públicas a las instancias pertinentes.
- Impulsar y defender la misión y objetivos de la Institución.
- Las demás atribuciones y responsabilidades establecidas en la Constitución de la República, Código Orgánico de la Función Judicial, leyes y reglamentos.

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1. COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA

Misión

Desarrollar, coordinar y hacer cumplir los programas, proyectos y acciones en el ámbito técnico defensorial, articulándolos con las políticas, lineamientos y directrices institucionales, con la finalidad de garantizar un servicio defensorial de calidad.

Responsable: Coordinador(a) Nacional de Gestión de la Defensa Pública.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de las direcciones a cargo.
- Emite propuestas en las políticas de servicio de la Defensoría Pública.

- Emite reajustes en el sistema de planificación Institucional.
- Emitir las directrices sobre litigio y mediación en las diferentes unidades misionales en coordinación con las políticas aprobadas por el Defensor Público General.
- Dirigir, orientar y monitorear la sustentación de casos y la aplicación de estándares de calidad de los productos y servicios misionales.
- Establecer diseños para la elaboración de herramientas técnicas, universos y muestras para la medición de satisfacción de los usuarios y percepciones de la ciudadanía sobre los servicios de del SNDP.
- Dirigir, coordinar y supervisar la labor de las unidades misionales a nivel nacional y territorial.
- Absolver consultas técnicas de las diferentes unidades misionales.
- Emitir informes técnicos motivados sobre movimientos de personal administrativos de las unidades misionales.
- Evaluar cuantitativa y cualitativamente la gestión misional institucional.
- Dirigir el monitoreo, apoyo y facilidad de la gestión técnica de las unidades misionales.
- Presidir los temas de gestión asignados por el Defensor Público General.
- Emitir criterios y materias de atención prioritaria de la Defensoría Pública.
- Integrar los cuerpos colegiados que sean competencia de la Defensoría Pública, en lo que corresponda.
- Emitir criterios en los procesos de planificación institucional.
- Definir criterios técnicos sobre casos emblemáticos y litigación estratégica en instancias especiales.
- Emitir proyectos de normativa interna para las diferentes unidades misionales.
- Emitir los contenidos técnicos de publicaciones relacionados a su competencia.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a las direcciones a cargo.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.

2.1.1. DIRECCIÓN NACIONAL DE CENTRO DE MEDIACIÓN

Misión

Implementar y gestionar el mecanismo de mediación en la Defensoría Pública, coadyuvando de esa manera a la descongestión procesal en las cortes de justicia.

Responsable: Director(a) Nacional de Centros de Mediación.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación y ejecución del plan operativo anual de su dirección.
- Formular políticas, estrategias y acciones para el cumplimiento de los objetivos del Centro de Mediación y de la generación de una cultura de paz en la Defensoría Pública.
- Dirigir y coordinar la gestión integral del Centro de Mediación, con las defensorías provinciales y consultorios jurídicos gratuitos de universidades y otras instituciones acreditadas, de conformidad con el Reglamento Interno de Funcionamiento.
- Evaluar la calidad del servicio de mediación a través del cumplimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- Promover la mediación y otros mecanismos no adversariales como alternativa para la solución de conflictos.
- Gestionar convenios de cooperación interinstitucional y eventos nacionales e internacionales que faciliten el intercambio de buenas prácticas sobre métodos de medios alternativos de solución de conflictos.
- Disponer y controlar el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección.
- Actas de acuerdos totales, parciales, de imposibilidad de acuerdo y otras determinadas por la Ley.
- Marco conceptual y estratégico del Centro de Mediación.
- Informes de cumplimiento de indicadores de gestión y de estándares de calidad.
- Reportes estadísticos sobre la gestión del Centro de Mediación.
- Registro de solicitudes, convocatorias, audiencias y actas de mediación.
- Informes de seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos del Centro de Mediación.

2.1.2. DIRECCIÓN NACIONAL DE LITIGACIÓN ESTRATÉGICA

Misión

Dirigir, controlar y efectuar acciones de litigio estratégico, considerado éste como aquel que provoca cambios estructurales en el ordenamiento jurídico y la política pública, con la finalidad de brindar una protección integral de los derechos constitucionales.

Responsable: Director(a) Nacional de Litigación Estratégica.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Dirigir el proceso de litigación en el ordenamiento jurídico nacional en los casos seleccionados.
- Dirigir el proceso de litigación en el ordenamiento jurídico internacional en los casos seleccionados.
- Establecer los criterios técnicos para considerar los casos como emblemáticos.
- Emitir proyectos de políticas defensoriales para el litigio estratégico.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su proceso.
- Disponer y controlar el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección.
- Sentencias constitucionales en el ordenamiento jurídico interno que desarrollen derechos y generen jurisprudencia.
- Sentencias constitucionales en el ordenamiento jurídico internacional que desarrollen derechos y generen jurisprudencia.
- Instructivo de criterios para identificación de casos emblemáticos.
- Registro de casos emblemáticos patrocinados por la Defensoría.
- Proyectos de políticas defensoriales para el litigio estratégico.

2.1.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

Misión

Fortalecer el Sistema Nacional de Defensa Pública mediante la acreditación, evaluación y potencialización a los Consultorios Jurídicos gratuitos.

Responsable: Director(a) Nacional de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos.

17

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Emitir e implementar proyectos de políticas y normativas para la acreditación de consultorios jurídicos gratuitos.
- Emitir e implementar propuestas de estándares de calidad para la acreditación y funcionamiento de consultorios jurídicos gratuitos
- Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad para los consultorios jurídicos gratuitos.
- Emitir informes técnicos para los procesos de acreditación, autorización, renovación, suspensión o revocatoria relativos a los consultorios jurídicos gratuitos.
- Gestionar alianzas estratégicas para la articulación y fortalecimiento de la red de los consultorios jurídicos gratuitos.
- Establecer revisión de los registros de causas, gestionadas por los consultorios jurídicos gratuitos, en el sistema informático de la Defensoría Pública.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección a cargo.
- Marco conceptual y estratégico del Sistema Nacional de Defensa Pública.
- Proyectos de políticas y normas para la acreditación de consultorios jurídicos gratuitos.
- Proyectos de estándares de calidad para los consultorios jurídicos gratuitos.
- Informes de seguimiento y verificación del cumplimiento de los estándares calidad para los consultorios jurídicos gratuitos
- Informes técnicos para los procesos de acreditación, autorización, renovación, suspensión o revocatoria relativos a los consultorios jurídicos gratuitos.
- Plan de fortalecimiento de los consultorios jurídicos gratuitos.
- Informes de seguimiento y evaluación del plan de fortalecimiento de los consultorios jurídicos gratuitos.
- Proyectos de convenios interinstitucionales para articulación y fortalecimiento de consultorios jurídicos gratuitos.
- Reportes estadísticos sobre la gestión de los consultorios jurídicos gratuitos.

3. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA

3.1. DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN

Misión

Planificar, coordinar y realizar el seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos institucionales; así como gestionar mecanismos de cooperación interinstitucional, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la Defensoría Pública.

Responsable: Director(a) Nacional de Planificación.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación del plan estratégico de la Defensoría Pública, en coordinación con todas las áreas.
- Dirigir la formulación de los planes operativos institucionales;
- Planificar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades y de los productos de la dirección a su cargo.
- Gestionar la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de los planes institucionales que aseguren el cumplimiento de los objetivos y metas.



- Establecer, desarrollar e implementar procedimientos de vinculación de los planes institucionales con el presupuesto.
- Dirigir la consolidación de la información para la preparación del informe de rendición de cuentas institucional.
- Emitir proyectos de inversión para la consecución de recursos.
- Dirigir la elaboración del plan anual y plurianual de inversión institucional.
- Gestionar y evaluar los convenios de cooperación interinstitucional.
- Administrar el cuadro de mando integral de la institución.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.

Productos

Planificación:

- Plan estratégico institucional;
- Plan operativo anual institucional;
- Plan operativo anual de la Dirección.
- Informes de rendición de cuentas;
- Metodologías para construcción de planes departamentales;
- Cuadro de mando integral institucional;
- Informes de viabilidad técnica de reformas en planes, programas y proyectos institucionales.

Proyectos y Cooperación Interinstitucional

- Proyectos formulados y presentados para la consecución de recursos.
- Plan anual y plurianual de inversiones;
- Mapa de actores cooperantes;
- Plan de cooperación interinstitucional.
- Informes de viabilidad técnica de convenios interinstitucionales.
- Informe de seguimiento y evaluación de los proyectos de inversión.

Seguimiento y Evaluación

- Informes de seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos y metas señaladas en el plan estratégico institucional y de la Función Judicial.
- Informes de seguimiento y evaluación del plan operativo anual;
- Informes de seguimiento y evaluación de programas y proyectos institucionales;
- Informe de seguimiento y evaluación de convenios de cooperación interinstitucional.
- Reportes de avances de planes, programas y proyectos de las diferentes unidades generados en el sistema de cuadro de mando integral.

3.2. DIRECCIÓN NACIONAL DE CALIDAD

Misión:

Asegurar la calidad total de los servicios y procesos de la institución mediante el mejoramiento continuo de estándares, procedimientos y buenas prácticas de atención a los usuarios.

Responsable: Director(a) Nacional de Gestión de Calidad Institucional.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Presidir la implementación de la gestión de calidad en los diferentes procesos de la Defensoría Pública.
- Dirigir el levantamiento de los procesos institucionales y su actualización.
- Dirigir y coordinar la elaboración de planes y proyectos de la gestión de calidad de los servicios del Sistema Nacional de Defensa Pública (SNDP).
- Dirigir el desarrollo e implementación de herramientas técnicas de medición de la

satisfacción de los usuarios del SNDP.

- Dirigir las evaluaciones sobre el nivel de satisfacción de los usuarios así como las percepciones y expectativas de la ciudadanía sobre los servicios del SNDP.
- Dirigir y coordinar la formulación de indicadores de gestión y estándares de calidad de los procesos del SNDP.
- Dirigir el programa de acreditación ISO de los procesos de la Defensoría Pública
- Definir auditorías externas a la calidad de los productos y servicios de la Defensoría Pública.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.

19

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección a cargo.
- Manuales de gestión de calidad y procesos de la institución.
- Informes de procesos levantados y actualizados.
- Herramientas técnicas de medición de satisfacción de los usuarios.
- Informes de los resultados de las evaluaciones del nivel de satisfacción de los usuarios y percepciones y expectativas de la ciudadanía.
- Plan de correctivos para evitar recurrencias de no conformidades.
- Informes de la evaluación de la productividad y plazos de todos los procesos de la Defensoría Pública.
- Indicadores de gestión y estándares de calidad de los procesos.
- Informes de procesos acreditados con ISO.
- Informes de auditoría de la gestión de la calidad de los productos y servicios de la Defensoría Pública.
- Informes de resultados de la evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad.

3.3. DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIONES APLICADAS

Misión

Promover la gestión del conocimiento, a través de la investigación, gestión de datos y procesamiento estadístico de los servicios que brinda la Defensoría Pública y su impacto en los grupos de atención prioritaria.

Responsable: Director(a) Nacional de Investigaciones Aplicadas.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Planificar, dirigir y ejecutar investigaciones sociales y económicas, vinculadas con la misión de la Defensoría Pública, el fortalecimiento del sistema de justicia y la vigencia de los derechos humanos.
- Promover la aplicación de los resultados de las investigaciones y la formulación de políticas y proyectos de ley.
- Establecer las líneas de base que requiera la institución, acerca de la realidad social y económica del país y de las necesidades de resolución de conflictos sociales, segmentados por materia y territorio.
- Emitir lineamientos sobre procedimientos y metodologías para la gestión de datos e información estadística producida por la Defensoría Pública.
- Emitir, mantener y proveer de información estadística oficial a todas las unidades de la Defensoría Pública.
- Disponer el monitoreo del impacto social y económico de los servicios de la Defensoría Pública.
- Disponer el monitoreo de la demanda en la prestación de servicios del Sistema de Defensa Pública.
- Dirigir la gestión del conocimiento y la biblioteca Jurisprudencial de la Institución.

- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la Dirección.

20

Productos

- Plan operativo anual de la dirección a cargo.
- Planes e informes de investigaciones sociales y económicas, en relación con la misión institucional.
- Informes de recomendaciones sobre políticas y proyectos de ley.
- Líneas de base requeridas por la institución.
- Informe de impacto económico social de los servicios de la Defensoría Pública.
- Informe anual de la biblioteca de Jurisprudencia y Doctrina.
- Informe de metodologías para gestión de datos e información estadística.
- Boletines estadísticos oficiales de la gestión de la Defensoría Pública.

3.4. DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA

Misión

Planificar, dirigir, verificar y hacer seguimiento de los sistemas de control interno implementados en la Defensoría Pública sobre la base de las disposiciones legales y normas de auditoría aplicables al sector público.

Responsable: Director(a) Nacional de Auditoria Interna

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Establecer el control interno de las actuaciones administrativas y operaciones de la entidad, sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del plan anual de auditoría interna.
- Emitir y evaluar el plan anual de control aprobado por la Contraloría General del Estado.
- Dirigir las acciones y actividades de control a los actos y operaciones de la entidad, que disponga la Contraloría General del Estado, así como las que sean requeridas por el Defensor(a) Público General previa autorización del Contralor General del Estado.
- Dirigir las acciones de control en el ámbito financiero, administrativo, de gestión, tecnológico y de conformidad con las pautas que señale la Contraloría General del Estado.
- Dirigir los operativos de control vehicular:
- Observar procedimientos en actividades de entrega, recepción, bajas y constatación.
- Dirigir la elaboración de la verificación concurrente y posterior del proceso de garantías.
- Planificar la evaluación y seguimiento de las medidas correctivas que adopte la entidad, como resultado de las acciones y actividades de control, comprobando su materialización efectiva, conforme a los términos y plazos respectivos.
- Remitir los informes resultantes de sus acciones de control a la Contraloría General, así como al Defensor(a) Público General, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- Informar al Defensor(a) Público General para que adopte las medidas correctivas pertinentes, cuando en los actos y operaciones de la entidad, se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento.
- Asesorar de forma permanente a las autoridades de la institución y demás servidores.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección a cargo.
- Plan anual de auditoría presentado y aprobado por el Contralor General del Estado.
- Informes de auditorías de gestión, acciones de control, de verificación preliminar, exámenes especiales;
- Informes de asesoramiento en procedimientos y sistemas de control interno.

- Informe de absolución de consultas.
- Informe de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la auditoría interna y las de la Contraloría General del Estado.
- Reportes con el resultado del operativo de control vehicular.
- Reportes con el resultado de verificación concurrente y posterior del proceso de garantías.
- Reportes de avances periódicos de actividades de auditoría interna presentados a la Contraloría General del Estado.
- Informe de evaluación de exámenes de auditoría.
- Informe del cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría.
- Informe de verificación preliminar previo a la ejecución de exámenes especiales.
- Informe de evaluación de la eficiencia del sistema de control interno.

3.5. DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORIA JURÍDICA

Misión

Asesorar en el ámbito legal y jurídico a las autoridades, funcionarios y servidores de la Defensoría Pública a fin de que la gestión institucional se desarrolle dentro de la Constitución y la Ley.

Responsable: Director(a) Nacional de Asesoría Jurídica

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección
- Dirigir el asesoramiento jurídico y legal de carácter general a las diversas instancias de la Defensoría Pública.
- Emitir criterios legales sobre los asuntos que sean sometidos a su conocimiento.
- Dirigir la preparación de los proyectos de ley, decretos, acuerdos, resoluciones y demás instrumentos jurídicos que requiera la Defensoría Pública, sobre la base técnica proporcionada por las respectivas instancias institucionales y en coordinación con éstas.
- Velar por la legalidad de los procesos de contratación pública.
- Dirigir la elaboración de los convenios que fueren dispuestos por el Defensor(a) Público General o su delegado y mantener un archivo de los mismos.
- Presidir la revisión de consultas y emitir informes jurídicos sobre materia de contratación pública, específicamente sobre la aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General, resoluciones del INCOP y más normativa existente sobre el tema.
- Presidir la revisión de consultas y emitir informes jurídicos sobre la aplicación de las normas legales y reglamentarias que regulan los asuntos relativos al personal de la institución, especialmente Código Orgánico de la Función Judicial, Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, Código del Trabajo, etc.
- Disponer la recopilación actualizada de la normativa jurídica que interese a la Defensoría Pública y ponerla a disposición de quienes la requieran.
- Presidir el patrocinio judicial de la Defensoría Pública en los juicios civiles, penales, administrativos y de cualquier otra índole que la institución inicie en contra de terceros o que estos inicien en contra de ella.
- Establecer el registro actualizado y especializado de causas y procesos judiciales en los cuales sea parte la Defensoría Pública.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección a su cargo.
- Lista de criterios y pronunciamientos legales.
- Proyectos de ley, convenios, decretos, acuerdos, resoluciones y otros instrumentos jurídicos

- Informes de normativa jurídica aplicable.
- Escritos judiciales y administrativos.
- Registro de causas y procesos judiciales y administrativos.
- Informes periódicos sobre el estado de las causas y procesos en trámite.

3.6. DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Misión

Posicionar a la Defensoría Pública, a nivel nacional e internacional, como un órgano autónomo de la Función Judicial, transparente y eficiente, que garantiza la defensa y asesoría legal gratuitas a las personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria, en el marco de una política con enfoques de interculturalidad, género y generacional, promoviendo una cultura de paz.

Responsable: Director(a) Nacional de Comunicación Corporativa

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección
- Dirigir y orientar la gestión comunicacional de la Defensoría Pública mediante el establecimiento de políticas, directrices, procedimientos, planes, programas de comunicación externa e interna.
- Planificar la implementación de las tecnologías de la comunicación para optimizar el contacto de la Defensoría Pública con la ciudadanía.
- Dirigir la política editorial e imagen institucional.
- Dirigir los procesos de transparencia y rendición de cuentas de la Institución.
- Gestionar la promoción de la participación ciudadana en la gestión de la Defensoría Pública.
- Planificar y dirigir los eventos públicos propios de la Institución y en los que intervengan la principal autoridad.
- Establecer etapas de colaboración en la implementación del clima y cultura organizacional.
- Difundir las actividades y resultados de la Defensoría Pública.
- Establecer el fortalecimiento de la adhesión de los funcionarios de la Defensoría Pública, con la misión, objetivos y servicios de la institución.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.
- **Productos**

Comunicación externa

- Plan anual de comunicación externa.
- Manual de comunicación en crisis.
- Informe de posicionamiento de la defensoría pública.
- Informe de las campañas de sensibilización y concienciación sobre los servicios de la Institución.
- Informe de relación con medios de comunicación social locales, nacionales e internacionales.
- Informe de la coordinación y participación institucional en los medios de comunicación social y espacios públicos diversos.
- Informes del funcionamiento de la página web y de las redes sociales de la institución.
- Reportes de monitoreo, análisis y recomendaciones sobre el material publicado o transmitido por los medios de comunicación sobre la Defensoría Pública.
- Producir material impreso y audiovisual de identidad institucional.
- Registro y archivo audio visual de información relacionada con la Defensoría Pública.
- Informe de campañas puntuales de proyectos de la Defensoría Pública.
- Informes que evidencien la presencia institucional en los ámbitos internacionales.

Comunicación Interna

- Plan anual de comunicación interna.
- Propuesta de políticas y estrategias de comunicación de la institución.
- Informe de ejecución y evaluación del desarrollo de las actividades de comunicación en el ámbito interno.
- Memoria de acciones de comunicación orientadas a la participación ciudadana.
- Sistema de intranet actualizado.
- Manual de Imagen Corporativa de la Institución.
- Informe de la coordinación y organización de eventos institucionales.

3.7. DIRECCIÓN NACIONAL DE INCLUSIÓN SOCIAL, INTERCULTURALIDAD E IGUALDAD

Misión

Garantizar la implementación de políticas, planes y proyectos de inclusión e igualdad que aseguren a los grupos de atención prioritaria el pleno ejercicio al derecho a la defensa.

Responsable: Director(a) Nacional de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Diseñar y formular políticas, directrices, procedimientos, planes, programas de género, intergeneracional, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas y movilidad humana para la gestión de la Defensoría Pública.
- Formular metodologías de transversalización de las políticas dictadas por los Consejos de Igualdad.
- Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden a la Dirección a su cargo.
- Coordinar y establecer alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales relacionadas a las atribuciones de la Dirección.
- Coordinar y acompañar a los procesos de la Defensoría Pública en la implementación de políticas de género, intergeneracional, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas y movilidad humana.
- Dirigir los diseños y promociones de mecanismos de coordinación y cooperación entre la jurisdicción indígena y la defensoría pública.
- Planificar y dirigir la implementación de las políticas de género, intergeneracional, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas y movilidad humana en la gestión de la Defensoría Pública.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a su cargo.

Productos

- Plan operativo anual de la Dirección a su cargo.
- Metodologías de transversalización de las políticas dictadas por el Consejo de Igualdad en temas de género, intergeneracionales, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana.
- Políticas, planes y proyectos en temas de género, intergeneracionales, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana.
- Informe de gestión sobre género, intergeneracionales, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana.
- Informes de monitoreo y supervisión de implementación de políticas de género, intergeneracionales, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana en la gestión de la Defensoría Pública.
- Proyectos de convenios interinstitucionales e internacionales en materia de género, intergeneracionales, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana.



- Protocolos de atención al usuario en materia de género, intergeneracionales, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana.
- Proyectos de convenio de cooperación y coordinación con autoridades indígenas nacionales en temas de pluralismo jurídico.

4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

4.1. COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS

Misión

Planificar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de los planes, programas, proyectos y acciones en el ámbito administrativo, financiero y tecnológico, articulándolos con las políticas, lineamientos y directrices Institucionales, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Responsable: Coordinador(a) Nacional de Gestión de Recursos.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de sus direcciones.
- Coordinar y supervisar la atención y utilización oportuna y eficiente de los recursos de la institución para el funcionamiento institucional.
- Establecer el dimensionamiento de requerimiento de recursos sobre la base de lo establecido en el presupuesto anual, plan operativo anual y plan anual de contratación.
- Emitir criterios en los procesos de planificación Institucional.
- Establecer los sistemas, procesos y subprocesos de las direcciones bajo su responsabilidad
- Dirigir la organización y distribución de los requerimientos formulados por las diferentes áreas de la institución.
- Emitir proyectos de instrumentos técnicos para el funcionamiento de la institución en el ámbito de su competencia.
- Aprobar las reformas presupuestarias y reformas al plan anual de contratación, sobre la base de la información emitida por la Dirección Nacional de Planificación.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a las direcciones a su cargo.

4.1.1. DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA

Misión

Gestionar la consecución, asignación y administración de los recursos financieros precautelando la utilización de los mismos, conforme a las normativas vigentes, de manera, oportuna, transparente y ética para cumplir con los objetivos institucionales.

Responsable: Director(a) Nacional Financiero.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de su dirección.
- Planificar y autorizar los pagos.
- Dirigir y coordinar la cuantificación de la proforma presupuestaria de la Institución.
- Gestionar en niveles aceptables los parámetros de solvencia presupuestaria y liquidez en la Defensoría Pública.
- Dirigir los procesos contables, presupuestarios y tesorería de la Institución.
- Dirigir el análisis y evaluación los estados financieros de la Defensoría Pública: balance general, resultados del ejercicio, fuentes y usos de efectivo y de cambios en el patrimonio.
- Emitir información al Defensor(a) Público General acerca de los estados financieros cuando sea requerido.
- Dirigir la supervisión de las conciliaciones de activos fijos.

- Administrar el proceso del archivo y custodia de la documentación de respaldo de los pagos, garantías y comprobantes financieros de la institución.
- Dirigir los ciclos presupuestarios de formulación, aprobación, ejecución, reforma, codificación, registro, control, evaluación y liquidación del presupuesto de la Defensoría Pública.
- Emitir y suscribir las certificaciones presupuestarias respectivas.
- Dirigir la conciliación de la programación financiera con el plan operativo anual y el plan anual de contratación de la Institución.
- Dirigir la supervisión de los movimientos de ingresos de la Defensoría Pública.
- Disponer la revisión de las conciliaciones bancarias.
- Dirigir la elaboración de la programación cuatrimestral del compromiso y de la programación mensual del devengado.
- Disponer el cumplimiento de las obligaciones tributarias y realizar las declaraciones periódicas establecidas según normativa.
- Gestionar y controlar los fondos a rendir cuentas en la Institución.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo.

Productos

PRESUPUESTO

- Proforma presupuestaria Institucional.
- Plan operativo anual de la Dirección.
- Reportes de ejecución presupuestaria.
- Certificaciones presupuestarias.
- Comprobantes únicos de registro (CUR).
- Programación cuatrimestral del compromiso aprobada.
- Programación mensual del devengado aprobada.
- Reformas presupuestarias aprobadas por el Ministerio de Finanzas.
- Programaciones y reprogramaciones del Compromiso/devengado aprobadas por el Ministerio de Finanzas.

CONTABILIDAD

- Asientos de apertura aprobados.
- Comprobante único de registro de reclasificaciones aprobados.
- Asientos, ajustes, depreciaciones, amortizaciones y aplicación al gasto de gestión de cierres aprobados.
- Comprobantes únicos de gastos aprobados.
- Informes de arqueo de justificación de fondos a rendir cuentas.
- Reporte contable de activos fijos y suministros.
- Informe cuatrimestral de Contabilidad.
- Registro de creación, rendición y liquidación de fondos de administración, rotativos y a rendir cuentas.
- Comprobante único de registros contables y presupuestarios.
- Anticipo a proveedores.

TESORERÍA

- Informe cuatrimestral de tesorería.
- Reporte de garantías contractuales y control de su vigencia.
- CUR de pagos generados.




- Reporte de obligaciones tributarias.
- Conciliaciones bancarias.
- Comprobantes únicos de ingresos.

4.1.2. DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA

Misión

Planificar, dirigir y controlar el proceso administrativo, a través de la generación de procedimientos, normas y regulaciones que permitan el desarrollo de las operaciones institucionales.

Responsable: Director(a) Nacional Administrativo.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de la dirección
- Administrar oportuna y eficiente los recursos institucionales.
- Dirigir los procesos administrativos y de servicios institucionales.
- Programar y ejecutar la gestión de los activos de larga duración y bienes de control.
- Disponer la evaluación de la ejecución y resultados del POA, PAC y presupuesto en el ámbito de su competencia.
- Dirigir la gestión administrativa de las coordinaciones provinciales.
- Dirigir y controlar los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- Administrar los procesos de registro, publicación y modificación del Plan Anual de Contrataciones.
- Emitir informes de rendición de cuentas de su unidad.
- Administrar el pago de los servicios básicos e institucionales según lo establecido en el presupuesto y plan operativo anual.
- Programar la provisión oportuna de locales, edificios y espacios físicos adecuados y funcionales, considerando el acceso de personas con discapacidad.
- Dirigir y diseñar los programas de seguridad y vigilancia que incorpore el monitoreo presencial y satelital de los edificios propios y arrendados de la Institución.
- Programar y ejecutar la cobertura de los bienes muebles e inmuebles mediante la contratación de las pólizas de seguros respectivas.
- Administrar el parque automotor de la institución cumpliendo la normativa establecida por la Contraloría General del Estado.
- Dirigir las actividades relacionadas con la identificación y baja de activos de larga duración y bienes de control.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a la dirección a cargo

Productos

Bienes

- Fichas de control del cumplimiento de los contratos de adquisición y provisión de bienes y suministros.
- Plan operativo anual de la Dirección.
- Informe de metodologías para el manejo y administración de bienes
- Inventario de bienes.
- Manuales, instructivos y procedimientos de adquisiciones de activos, bienes de control, suministros y materiales.
- Portafolios de proveedores calificados para la adquisición de bienes
- Actas de bienes de entrega-recepción de bienes de larga duración y suministros y materiales adquiridos por la Institución.
- Requisiciones de suministros, materiales y bienes para todas las áreas de la Institución.
- Registro de ingresos, egresos y saldo de cantidades en bodegas de activos, suministros, materiales y productos de limpieza.
- Programa de requerimiento y dotación de bienes de todas las áreas de la Institución.

Servicios Generales

- Fichas de control de cumplimiento de contratos de consultoría, arrendamientos, servicios especializados y logísticos de la Institución.
- Programa de requerimiento y dotación de servicios logísticos.
- Manuales, instructivos y procedimientos de servicios generales y logística
- Inventario de necesidades de mantenimiento, readecuación y reconstrucción de todas las instalaciones de la Institución.
- Actas de entrega recepción de materiales logísticos contratados por la Institución.
- Portafolio de proveedores calificados de servicios logísticos.
- Informe de contrataciones, vigencia y cobertura de pólizas de seguros y aplicaciones que cubran todos los riesgos Institucionales.
- Programa de mantenimiento del parque automotor.

Compras Públicas

- Plan Anual de Contratación (PAC) de la Defensoría Pública
- Reformas al Plan Anual de Contratación publicadas en el portal
- Pliegos de procesos de contratación aprobados y publicados en el portal
- Informes de ejecución del PAC.
- Informes del estado de procesos de contratación pública.
- Informes de publicaciones de ínfima cuantía.
- Informes de seguimiento de los procesos de contratación pública, realizados en la Defensoría Pública.

4.1.3 DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

Misión

Administrar, potencializar el talento humano aplicando metodologías adecuadas y ser facilitadores en la ejecución de los procedimientos establecidos

Responsable: Director Nacional de Talento Humano.

Atribuciones y Responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del Plan Operativo de la dirección.
- Dirigir, implementar y administrar los subsistemas de Talento Humano (Planificación, Clasificación de Puestos, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación del Desempeño, Plan Carrera y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Emitir proyectos de manuales e indicadores de gestión del Talento Humano.
- Emitir y administrar el plan anual de capacitación.
- Dirigir y coordinar la elaboración e implementación de normas y procedimientos internos que regulen la administración del talento humano de la Defensoría Pública acorde con las disposiciones legales vigentes.
- Velar por el equilibrio de las remuneraciones para los servidores y servidoras de la Defensoría Pública.
- Administrar la elaboración de la nómina.
- Emitir proyectos respecto a la permanencia, promoción y cesación de las servidoras y servidores de la Defensoría Pública.
- Administrar los registros y estadísticas del personal de la Defensoría Pública.
- Administrar los concursos de méritos y oposición para las servidoras y servidores de la Defensoría Pública, según disponga la normativa específica para tal efecto;
- Gestionar las acciones de seguridad y salud ocupacional.
- Asesorar a las autoridades sobre la normativa de prevención de riesgos laborales, elaborando informes, propuestas y recomendaciones.
- Dirigir la implementación de la gestión del clima y la cultura organizacional.
- Programar y controlar el cumplimiento de las vacaciones de personal.
- Planificar la realización de las prácticas preprofesionales.



- Disponer el cumplimiento de las normas, reglamentos y disposiciones internas en materia laboral.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a su dirección.

Productos

Desarrollo de Talento Humano

- Plan y programas anuales para el desarrollo del talento humano de la Defensoría Pública.
- Plan operativo anual de la Dirección.
- Informes sobre los subsistemas de Planificación, Clasificación y Valoración de Puestos, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación del Desempeño, Plan Carrera, Seguridad y Salud Ocupacional.
- Proyectos de normas y procedimientos Internos que regulen la administración del talento humano acorde con las disposiciones legales vigentes.
- Informes sobre los concursos de méritos y oposición.
- Programas de motivación del talento humano.
- Informe de implementación de mejores prácticas para mejorar el clima y cultura organizacional.
- Planes de formación y capacitación de personal coordinado en lo correspondiente con la Escuela de la Función Judicial.
- Informe de la realización de las prácticas preprofesionales.

Gestión de Talento Humano

- Inventario sistematizado de recursos humanos, registros y estadísticas del personal de la Defensoría Pública a nivel nacional.
- Informe estadístico de ingreso salida del personal.
- Base de datos del personal actualizado.
- Nómina.
- Comprobantes rol de pagos
- Formulario décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo
- Comprobantes únicos de registro.
- Formularios de retenciones en la fuente del impuesto a la renta por ingresos del trabajo en relación de dependencia.
- Reportes de retenciones de obligaciones de fondos de terceros.
- Informes de pagos por liquidaciones e indemnizaciones, servicios personales por contrato, horas extraordinarias y suplementarias, subrogaciones, encargos honorarios y vacaciones no gozadas por cesación de funciones.
- Informe de movimientos de personal.
- Informe de contratos de personal.
- Informe estadístico de horas extras y viáticos
- Informe de casos régimen disciplinario.
- Distributivo de personal.
- Calendario de vacaciones anuales de personal.
- Archivo de expedientes e historia laboral de todas las servidoras y servidores de la Defensoría Pública.

Seguridad y Salud Ocupacional

- Informes de prevención de riesgos laborales
- Registros, permisos y regulación actualizados de seguridad y salud ocupacional.
- Informe sobre impactos de salud ocupacional.

- Informe de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Propuestas de políticas de diseño de instalaciones, equipos empleados en el medio laboral
- Informe de la relación costo/beneficio de la prevención de riesgos laborales.
- Informes de comunicación interna y externa de seguridad y salud ocupacional.

4.1.4 DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Misión

Proveer de herramientas tecnológicas necesarias y suficientes para la gestión eficiente de información y comunicación de la institución, priorizando la gestión tecnológica de los procesos misionales orientados a la prestación del servicio al cliente.

Responsable: Director Nacional de Tecnología de la Información y Comunicación.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo de la Dirección
- Dirigir el procesamiento electrónico de todos los datos de las cadenas de valor de la Institución que requiera automatización.
- Disponer el desarrollo o adquisición de aplicaciones y herramientas informáticas solicitadas por la institución.
- Aprobar el dimensionamiento de los activos tecnológicos de la Defensoría Pública.
- Garantizar la disponibilidad, funcionalidad, calidad, seguridad, continuidad y eficiencia de la información de la Defensoría Pública.
- Administrar el régimen de patentes, permisos, concesiones, licencias y privilegios de uso y acceso, tecnológico e informático de la Defensoría Pública.
- Gestionar la minería de datos e inteligencia de las funciones y competencias de la Institución.
- Planificar, implementar y administrar el acceso y conectividad a otras bases de datos y fuentes de comunicación de otras instituciones.
- Planificar e instrumentar las facilidades tecnológicas necesarias, para la disponibilidad de acceso y comunicación inmediata del público externo a la Defensoría Pública.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a su dirección.

Productos

Desarrollo de software

- Plan anual de desarrollo de software.
- Informe de los indicadores de gestión asociados a los objetivos correspondientes al subproceso.
- Sistemas informáticos de la Institución (diseño, construcción, mantenimiento y control).
- Mapas conceptuales, diagramas de diseño de las aplicaciones, y programas informáticos de la institución
- Manuales de administración y de usuario(a) de las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública.
- Manual de procedimientos para el desarrollo de software internos.
- Informe de fiscalización de sistemas subcontratados a la Defensoría Pública.

Redes e infraestructura

- Plan anual de desarrollo de redes e infraestructura



- Informe de los indicadores de gestión asociados a los objetivos correspondientes a su unidad.
- Cronograma de mantenimiento de la infraestructura tecnológica (hardware).
- Informe y registro del mantenimiento preventivo y correctivo de todos los activos tecnológicos (hardware) de la Defensoría Pública
- Informe de dimensionamiento tecnológico de la Defensoría Pública.
- Registros y constancias de asistencias técnicas entregadas al personal de la Institución (helpdesk).
- Plan de seguridad y continuidad de negocio (desde la perspectiva de infraestructura tecnológica)
- Informe de la evaluación sobre pruebas de esfuerzo de todos los activos tecnológicos de la institución.
- Manual de redes y de configuración de equipos e infraestructura tecnológica

Minería de Datos

- Plan anual de minería de datos.
- Informe de los indicadores de gestión asociados a los objetivos correspondientes al subproceso.
- Plan de gestión, mantenimiento y configuración de las bases de datos de la Institución.
- Bases de datos de acuerdo a las necesidades de las áreas requirentes.
- Reportes analíticos de las bases de datos de gestión institucional.
- Reporte de indicadores cuantitativos de cumplimiento de los cuadros de mando de las direcciones.
- Acceso y conectividad a otras bases de datos y fuentes de información de otras instituciones.
- Cubos de información de las bases de datos de la gestión institucional.

4.2 SECRETARIA GENERAL

Misión

Planificar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con el proceso de trámites documentarios y archivo general de la Defensoría Pública con la finalidad de mantener ordenado y actualizado la documentación de la Institución.

Responsable: Secretaria(o) General.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo de la dirección
- Emitir e implementar reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de documentación y archivo de la institución
- Dirigir la recepción, clasificación, registro y entrega de los trámites y correspondencia que ingresen a la Defensoría Pública.
- Emitir información oportuna sobre antecedentes, estado y ubicación de los trámites, cuando soliciten usuarios y servidores.
- Dirigir la numeración y datar toda la correspondencia física de salida de la Defensoría Pública, despacharla y devolver la documentación de descargo a la respectiva unidad.
- Disponer la custodia, autenticación y certificación del patrimonio documentario de la Defensoría Pública.
- Dirigir la elaboración y autenticación de todas las actas y acuerdos de aprobación internos de la institución y notificar a todas las partes intervinientes y relacionadas.
- Disponer la remisión y seguimiento de la información que se envíe para publicación en el Registro Oficial acerca de las resoluciones que emita el Defensor(a) Público General, en uso de sus atribuciones
- Emitir lineamientos para la organización de los expedientes de causas patrocinadas que van a ser ingresados al archivo de la Institución.

- Dirigir el mantenimiento y depuración de los archivos activos, intermedio y pasivos, tanto físicos como digitales; así como conservar actualizado su inventario.
- Establecer la normativa de la conservación de archivos administrativos y financieros.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a su unidad.

Productos

- Plan operativo anual de la Secretaría General.
- Actas y acuerdos de aprobación internos de la Institución con sus notificaciones correspondientes.
- Registro y enrutamiento de la correspondencia de entrada y salida de la Defensoría Pública.
- Documentos autenticados.
- Sistema tecnológico moderno para la administración de la gestión documental.
- Manual de administración y organización de documentación y archivos.
- Registro numérico y cronológico, único, de toda la correspondencia de salida de la Defensoría Pública, así como de resoluciones.
- Registro de correspondencia interna y externa.

5. PROCESOS DESCONCENTRADOS

5.1. DEFENSORIA PÚBLICA REGIONAL

Misión

Planificar, coordinar y supervisar, el funcionamiento y organización de los servicios de las defensorías públicas provinciales en el territorio de su competencia.

Responsable: Defensor(a) Público Regional.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo de la Defensoría Regional.
- Dirigir las actividades de las defensorías públicas provinciales en el territorio de su competencia.
- Dirigir, controlar la aplicación de las políticas institucionales, ejecución de planes, programas y proyectos.
- Administrar la custodia y uso de bienes institucionales.
- Gestionar la requisición de bienes y servicios necesarios para garantizar la operatividad de las defensorías públicas provinciales en el territorio de su competencia.
- Patrocinar los casos inéditos de mayor complejidad de la provincia de su jurisdicción.
- Emitir proyectos de reajustes al modelo de atención y a los estándares de calidad, según tipologías de las provincias de su regional
- Gestionar el cumplimiento de los temas de capacitación detectados, en función de las exigencias de la demanda de servicios de defensa pública en la región.
- Dirigir los estudios técnicos que justifiquen la apertura de nuevas oficinas en cantones, en función de las necesidades institucionales.
- Evaluar la conformación y funcionamiento de los consultorios jurídicos gratuitos que conforman el Sistema Nacional de Defensa Pública (SNDP).
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes de sus direcciones a cargo.

Productos




Planificación

- Plan operativo regional.
- Informe de rendición de cuentas
- Cuadro de mando integral de la Región
- Informes de viabilidad técnica de reformas en planes, programas y proyectos regionales.
- Informes de gestión de la Defensoría Pública Regional.
- Informe de seguimiento y evaluación del plan operativo.
- Informe de seguimiento y evaluación de programas y proyectos regionales
- Informe de seguimiento y evaluación de convenios de cooperación interinstitucional.

Administrativa-Financiera

- Informes de control, custodia de activos.
- Informe de eventos de capacitación ejecutados.
- Proyectos de modelos de atención y estándares de calidad por tipologías.
- Inventario sistematizado de recursos humanos, registros y estadísticas del personal de la Defensoría Pública Regional.
- Informe estadístico de ingreso salida del personal.
- Base de datos del personal actualizado.
- Informe de movimientos de personal.
- Informe de contratos de personal.
- Informe de casos régimen disciplinario.
- Distributivo de personal.
- Calendario de vacaciones anuales de personal.
- Fichas de control del cumplimiento de los contratos de adquisición y provisión de bienes y suministros.
- Inventario de bienes, muebles e inmuebles.
- Actas de bienes de entrega-recepción de bienes de larga duración y suministros y materiales adquiridos por la Institución.
- Requisiciones de suministros, materiales y bienes para la Defensoría Pública Regional.
- Programa de requerimiento y dotación de servicios logísticos.
- Inventario de necesidades de mantenimiento, readecuación y reconstrucción de todas las instalaciones de la Defensoría Pública Regional.
- Programa de mantenimiento del parque automotor, bienes, muebles e inmuebles.
- Informes de seguimiento de los procesos de contratación pública, realizados en la Defensoría Pública Regional.
- Registro de soporte técnico a usuarios de la región.
- Informe de Mantenimiento de TIC's preventivo y correctivo
- Inventario de equipo informático del área de la fiscalía a su cargo.
- Informes de ejecución de ingresos y gastos
- Arqueos de valores de caja chica
- Retenciones y declaraciones al SRI
- Modificaciones presupuestarias

Asesoría Jurídica

- Lista de criterios y pronunciamientos legales.
- Escritos judiciales y administrativos.
- Registro de causas y procesos judiciales y administrativos.

Comunicación Corporativa.

- Informe de posicionamiento de la defensoría pública en la región.

- Informe de las campañas de sensibilización y concienciación sobre los servicios de la Institución en la región.
- Informe de la coordinación y participación institucional en los medios de comunicación social y espacios públicos en la Región
- Registro y archivo audio visual de información relacionada con la Defensoría Pública regional.
- Memoria de acciones de comunicación orientadas a la participación ciudadana.
- Informe de la coordinación y organización de eventos institucionales.

Seguimiento y Control Misional

- Informes de retroalimentación sobre el cumplimiento de las políticas y directrices defensoriales.
- Informes estadísticos de los procesos agregadores de valor de las provincias correspondientes a la Región.
- Informes de seguimiento y evaluación a los casos defensoriales de las provincias de la región
- Bases de datos con información de casos defensoriales.

5.2 DEFENSORIA PÚBLICA PROVINCIAL

Misión

Garantizar que los servicios de defensa para las personas que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos civiles, laborales y sociales, cumplan los estándares de calidad establecidos por la Defensoría Pública.

Responsable: Defensor(a) Público Provincial

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo de la Defensoría provincial.
- Presidir la representación de la Defensoría Pública en la provincial.
- Coordinar los procesos de capacitación.
- Emitir criterios en la construcción de teorías o análisis de casos cuando se trate de sustentar defensas de mayor complejidad.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su jurisdicción provincial.
- Dirigir la socialización de los servicios institucionales y de vinculación con la comunidad.
- Patrocinar los casos inéditos de mayor complejidad de la provincia de su jurisdicción.
- Disponer el cumplimiento de estándares de calidad en atención, asesoría y patrocinio.
- Gestionar los asuntos interinstitucionales dentro de la provincia.
- Gestionar los cambios administrativos necesarios en su jurisdicción de los defensores públicos y personal administrativo.
- Gestionar la defensa técnica de las y los defensores públicos ante las instancias administrativas por imputaciones de sus funciones.
- Suscribir las quejas planteadas en contra de otros operadores de justicia de su jurisdicción.
- Disponer a los defensores(as) públicos de su jurisdicción el ingreso oportuno de causas así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal de su jurisdicción provincial.




Productos

34

- Plan operativo anual de la provincia.
- Informe de control y validación de los reportes remitidos por los proceso de patrocinio penal y social de la provincia.
- Informes sobre inconsistencias de información, inactividad y errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los subdirectores(as), defensores(as) públicos y asistentes legales de los subprocesos.
- Informe anual de cumplimiento de indicadores de gestión.
- Informe de casos inéditos patrocinados por el defensor(a) provincial.

5.2.1. GESTIÓN DE PATROCINIO PENAL

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas que enfrentan un proceso penal y que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.

Responsable: Coordinador(a) Defensorial de Patrocinio Penal.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de Patrocinio Penal.
- Disponer la entrega de información relativa a la gestión desarrollada por el personal a cargo.
- Emitir criterios en la construcción de teorías del caso cuando se trate de sustentar defensas en los casos que ameriten.
- Disponer el cumplimiento de estándares de calidad en atención, en el área a su cargo.
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal que integra Patrocinio Penal.
-

Productos

- Plan operativo anual del subproceso de Patrocinio Penal
- Reportes de verificación y validación de los datos ingresados en el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP) y de los informes remitidos por los jefes de subprocesos.
- Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los subprocesos.
- Comunicaciones sobre errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de los subprocesos, para su inmediata corrección.

5.2.1.1. GESTIÓN DE FLAGRANCIA

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de la persona detenida, en la audiencia de calificación de flagrancia y formulación de cargos, hasta la resolución judicial que se dicte en esas audiencias.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del proceso de Flagrancia.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso y asuntos relativos al subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación de observaciones y la elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teoría del caso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y de trabajo del personal a su cargo.
- Planificar la asignación de los casos de indefensión en delitos y contravenciones flagrantes.
- Patrocinar en calidad de defensor (a) público, los casos en que se considere necesaria su intervención.
- Gestionar y revisar los expedientes de delitos en que se haya iniciado instrucción fiscal o se haya concedido una suspensión condicional y transferir dichas causas al proceso de investigación penal.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su proceso
- Disponer y controlar a los defensores públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal interviniente en el subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del subproceso de Flagrancia.
- Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores públicos del subproceso.
- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

5.2.1.2. GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN PENAL

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas procesadas en las etapas de instrucción fiscal e intermedia hasta la audiencia preparatoria de juicio y recursos que puedan plantearse en esta etapa.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del subproceso de investigación penal.
- Planificar la asignación de las causas que son remitidas por los subprocesos de Flagrancia y Adversarial.
- Evaluar los casos de indefensión que requieran la asignación de un defensor(a) público para las etapas de instrucción fiscal e intermedia y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del subproceso.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías del caso y asuntos relativos al Subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teoría de caso.
- Revisar y transferir al Subproceso de Juzgamiento, conforme al protocolo y procedimiento interno, las causas que hayan recibido auto de llamamiento a juicio.

- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso.
- Apoyar en la elaboración de los planes operativos anuales su seguimiento y evaluación.
- Disponer y controlar a los defensores públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores(as) públicos y asistentes legales del Subproceso.

36

Productos

- Plan de acción del subproceso de Investigación Penal
- Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del Subproceso.
- Acta de asignación del patrocinio de causas en las etapas de instrucción fiscal e intermedia de las personas mayores de edad que se encuentran en estado de indefensión.
- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Comunicaciones de transferencia de resoluciones que conceden la libertad de la persona patrocinada, a fin de que se la efectivice por parte del Subproceso Administrativo Penal.
- Cronograma de diligencias programadas.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

5.2.1.3. GESTIÓN DE ADVERSARIAL

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas en estado de indefensión procesal a través de la intervención en audiencias de oficio convocadas por jueces, tribunales y salas especializadas de la corte provincial.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del Subproceso de adversarial.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso y asuntos relativos al subproceso.
- Planificar la agenda de las judicaturas penales y la necesidad de comparecencia de los defensores(as) públicos del Subproceso.
- Planificar la asignación a los defensores(as) del Subproceso que comparecerán a las audiencias señaladas y notificadas por las judicaturas penales.
- Establecer y revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teoría del caso.
- Disponer la transferencia a otros subprocesos penales, conforme al protocolo y procedimiento interno, las causas que requieran el patrocinio de otros subprocesos penales.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar personalmente al personal interviniente en el Subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del Subproceso de Adversarial.
- Actas de protocolo de recepción y transferencia de productos entre subprocesos.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del Subproceso.
- Reporte de asignación de audiencias.
- Fichas de teorías del caso.
- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Cronograma de diligencias programadas.
- Proyectos de mejoras del servicio y condiciones de trabajo.

5.2.1.4. GESTIÓN DE IMPUGNACIÓN

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas que requieren el análisis de procedencia y gestión de un recurso frente a una sentencia en materia penal.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del subproceso de impugnación.
- Planificar y asignar las causas para la sustentación, fundamentación y comparecencia a audiencias de recursos planteados ante la Corte Nacional de Justicia.
- Evaluar los casos de indefensión que requieran la asignación de un defensor(a) público en la etapa de impugnación y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del Subproceso.
- Disponer la remisión a la Dirección de Litigación estratégica de los casos que necesitan atención especializada, de acuerdo a los criterios fijados por la Coordinación Nacional de Gestión de la Defensa Pública.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías del caso y asuntos relativos al subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías del caso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores públicos y asistentes legales del subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del Subproceso de Impugnación.
- Actas de protocolo de recepción y transferencia de productos remitidos por las defensorías provinciales.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del subproceso.
- Lista de asignación del patrocinio de causas en la etapa de impugnación de las personas que se encuentran en estado de indefensión.
- Cronograma de diligencias programadas.
- Fichas de teoría del caso e informes de procedencia o no de los recursos.



- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Bitácoras de visitas de los defensores(as) públicos a las personas privadas de libertad, cuyas causas patrocina el Subproceso.
- Acta de transferencia de resoluciones que conceden la libertad de la persona patrocinada.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

38

5.2.1.5. GESTIÓN DE JUZGAMIENTO

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas procesadas hasta la audiencia de juzgamiento.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del Subproceso de Juzgamiento.
- Planificar la asignación de las causas que son remitidas por los subprocesos de Investigación, Flagrancia y Adversarial.
- Disponer la remisión a la Dirección de Litigación estratégica de los casos que necesitan atención especializada, de acuerdo a los criterios fijados por la Coordinación Nacional de Gestión de la Defensa Pública.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías del caso y asuntos inherentes al subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías del caso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores(as) públicos y asistentes legales del subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del Subproceso de Juzgamiento.
- Actas de protocolo de recepción y transferencia de productos entre subprocesos.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del subproceso.
- Lista de asignaciones del patrocinio de causas en la etapa de juzgamiento, de las personas mayores de edad que se encuentran en estado de indefensión.
- Cronograma de diligencias programadas.
- Fichas de teoría del caso.
- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Bitácoras de visitas de los defensores públicos(as) a las personas privadas de libertad, cuyas causas patrocina el Subproceso.
- Actas de transferencias de resoluciones que conceden la libertad de la persona patrocinada.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

5.2.1.6. GESTIÓN DE EJECUCIÓN DE PENAS

39

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas privadas de libertad.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del subproceso ejecución de penas.
- Planificar la asignación de las peticiones emitidas por los jefes de los subprocesos respecto a la ejecución de resoluciones que conceden la libertad de una persona que ha sido procesada penalmente.
- Atender los casos de indefensión que requieran la asignación de un defensor(a) público en la etapa de ejecución de la pena, ya sea por las condiciones de privación de libertad, por el cumplimiento de la sanción o para promover su acceso a mecanismos de rebaja, y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del Subproceso.
- Asignar las acciones de hábeas corpus notificadas a la Defensoría Pública y que no hayan sido propuestas por defensores de otros subprocesos.
- Dirigir las sesiones sobre asuntos inherentes al Subproceso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y de trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u o misiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores(as) públicos y asistentes legales del subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del subproceso ejecución de penas.
- Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del subproceso.
- Lista de asignación de peticiones relativas a la etapa de ejecución de pena o referentes a acciones encaminadas a conseguir la libertad de una persona.
- Lista de asignación de quejas disciplinarias en contra de otros operadores de justicia.
- Cronogramas de turnos en los centros de rehabilitación social.
- Cronogramas de atención de audiencias de sanciones disciplinarias en los centros de rehabilitación social.
- Proyectos de mejoras del servicio y condiciones de trabajo.

5.2.1.7. GESTIÓN DE TRÁNSITO Y VIALIDAD

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa en materia de infracciones (delitos y/o contravenciones) de tránsito, con la finalidad de proporcionar una defensa justa y oportuna.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del subproceso Tránsito y Vialidad.
- Dirigir las sesiones sobre asuntos inherentes al subproceso.



- Atender los casos de indefensión que requieran la asignación de un defensor público en materia de infracciones (delitos y/o contravenciones) de tránsito y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del Subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías del caso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores(as) públicos y asistentes legales del Subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del Subproceso de Tránsito y Vialidad.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores públicos del subproceso.
- Cronograma de diligencias programadas.
- Fichas de teoría del caso.
- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Actas de transferencias de resoluciones que conceden la libertad de la persona patrocinada.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

5.2.1.8. GESTIÓN ADOLESCENTES EN CONFLICTOS CON LA LEY

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las y los adolescentes en conflicto con la ley en estado de vulnerabilidad, con la finalidad de proporcionar una defensa justa y oportuna.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del Subproceso de Adolescentes en Conflictos con la Ley.
- Evaluar los casos de adolescentes detenidos o procesados penalmente, que se encuentran en estado de indefensión en las etapas de flagrancia, instrucción fiscal, intermedia, juzgamiento o impugnación y asignarlos a los defensores(as) del Subproceso.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso y asuntos relativos al subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teoría del caso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores(as) bajo su dependencia.
- Instruir y orientar personalmente al personal interviniente en el Subproceso.

Productos

- Plan de acción del Subproceso de Adolescentes en Conflicto con la Ley.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores públicos del subproceso.

- Lista de asignación del patrocinio de causas de personas menores de edad que se encuentran en estado de indefensión.
- Fichas de teoría de caso.
- Acta de sesiones de teorías del caso.
- Lista de transferencia de autos resolutorios de aceptación de salidas alternativas a fin de darles oportuno seguimiento.
- Actas de transferencias de resoluciones que conceden la libertad de la persona patrocinada.
- Cronograma de turnos del subproceso y de diligencias programadas.
- Bitácoras de visitas de los defensores(as) públicos, a las personas privadas de libertad cuyas causas patrocina el subproceso.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

5.2.2. GESTIÓN DE PATROCINIO SOCIAL

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos civiles, laborales y sociales.

Responsable: Coordinador(a) Defensorial de Patrocinio Social.

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de Patrocinio Social.
- Emitir temas de capacitación para los servidores de Patrocinio Social.
- Emitir criterios en el análisis de casos y estrategias de defensa en los casos que ameriten.
- Gestionar motivadamente la autorización al Defensor(a) Público Provincial para el patrocinio de casos excepcionales.
- Planificar la defensa oportuna de los grupos de atención prioritaria considerando a los lineamientos institucionales.
- Verificar el cumplimiento de estándares de calidad en atención, en el área a su cargo.
- Requerir información relativa a la gestión desarrollada por los jefes departamentales a su cargo.
- Asesorar sobre eventuales errores u o misiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad..
- Instruir y orientar al personal que integra Patrocinio Social.

Productos

- Plan de acción departamental de la Subdirección de Patrocinio Social.
- Reportes de verificación y validación de los datos ingresados en el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP) y de los informes remitidos por los jefes de subprocesos.
- Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los procesos y subprocesos.
- Comunicaciones sobre errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de los subprocesos, para su inmediata corrección.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo

5.2.2.1. GESTIÓN LABORAL

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las y los trabajadores en estado vulnerabilidad, con la finalidad de proporcionar una defensa justa y oportuna.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del Subproceso de lo Laboral.
- Patrocinar los casos de indefensión de trabajadores cuyos derechos habrían sido vulnerados, y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del subproceso.
- Dirigir las sesiones sobre asuntos inherentes al Subproceso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y de trabajo del personal a su cargo.
- Establecer y revisar la incorporación de propuestas de mejora de la estrategia de defensa planteadas a los defensores(as) del Subproceso.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores(as) públicos de su proceso.
- Disponer y controlar a los defensores públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores(as) bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores(as) públicos y asistentes legales del subproceso.

Productos

- Plan de acción del Subproceso Laboral.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del Subproceso.
- Actas de análisis de casos.
- Lista de asignación del patrocinio de causas en materia laboral de los trabajadores que se encuentran en estado de indefensión.
- Cronograma de diligencias programadas.
- Proyectos de mejoras del servicio y de las condiciones de trabajo.

5.2.2.2. GESTIÓN INQUILINATO, CIVIL Y OTRAS MATERIAS CONEXAS

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de las personas que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos y la interposición de acciones civiles, inquilinato u otras materias conexas.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del Subproceso de lo Laboral.
- Evaluar los casos de personas en estado de indefensión que podrían recurrir a acciones civiles, inquilinato u otras materias conexas, y de ser pertinente asignarlos a los defensores del subproceso.
- Dirigir las sesiones de revisión y formulación de análisis de casos y asuntos inherentes al subproceso.
- Establecer y revisar la incorporación de propuestas de mejora de la estrategia de defensa planteadas a los defensores(as) del Subproceso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir temas de capacitación para los servidores(as) bajo su dependencia.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Instruir y orientar a los defensores públicos(as) y asistentes legales del subproceso.

Productos

- Plan de acción departamental del subproceso Civil, Inquilinato y otras materias conexas
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del subproceso.
- Actas de análisis de casos.
- Lista de asignaciones del patrocinio de causas en materia civil, inquilinato u otras materias conexas de personas que se encuentran en estado de indefensión.
- Cronograma de diligencias programadas.

5.2.2.3. GESTIÓN FAMILIA, MUJER, NIÑEZ, ADOLESCENCIA, GRUPOS DE PERSONAS EN SITUACIONES ESPECIALES

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y la defensa de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y víctimas de violencia intrafamiliar que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.

Responsable: Defensor(a) Público

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual del Subproceso de Familia, Mujer, Niñez, Adolescencia, Grupos de personas en situaciones especiales.
- Evaluar los casos de indefensión de niños, niñas y adolescentes cuyos derechos habrían sido vulnerados, y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del Subproceso.
- Atender y evaluar los casos de indefensión de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar cuyos derechos habrían sido vulnerados, y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del Subproceso.
- Evaluar los casos de indefensión de víctimas de violencia intrafamiliar cuyos derechos habrían sido vulnerados, y de ser pertinente asignarlos a los defensores(as) del subproceso.
- Evaluar los casos de indefensiones de niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad que hayan sido víctimas de violencia sexual, y de ser pertinente asignarlos a los defensores del Subproceso.
- Dirigir las sesiones sobre asuntos inherentes al Subproceso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y de trabajo del personal a su cargo.
- Establecer y revisar la incorporación de propuestas de mejora de la estrategia de defensa planteadas a los defensores(as) del subproceso.
- Asesorar sobre eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su proceso.
- Gestionar y evaluar las condiciones de servicio y del trabajo del personal a su cargo.
- Disponer y controlar a los defensores(as) públicos de su proceso el ingreso oportuno de causas, así como también mantener los archivos físicos organizados.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores bajo su dependencia.
- Instruir y orientar a los defensores(as) públicos y asistentes legales del Subproceso.

Productos

- Plan operativo anual del Subproceso.
- Informe de los reportes generados en el SGDP y por los defensores(as) públicos del subproceso.
- Actas de análisis de casos.
- Asignación del patrocinio de causas en materia de niñez y adolescencia o violencia intrafamiliar de personas que se encuentran en estado de indefensión.
- Cronograma de diligencias programadas.

5.2.3. GESTIÓN ORIENTACIÓN DE SERVICIOS

Misión

Orientar, asesorar, direccionar y brindar un servicio de primera acogida a toda persona en busca de la defensa de sus derechos, sobre la base de la aplicación de criterios de indefensión y materias de atención establecidas.

Responsable: Especialista de Orientación de Servicios

Atribuciones y responsabilidades

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación del plan operativo anual de orientación de servicio.
- Dirigir la calificación al usuario(a) de la Defensoría Pública considerando los criterios de indefensión y materias de servicio.
- Dirigir el proceso de orientación y direccionamiento al usuario(a) para que sea atendido(a) por el defensor(a) público en la materia correspondiente.
- Emitir directrices de orientación y direccionamiento al personal a cargo.
- Coordinar los procedimientos de controlar y orientar al usuario(a) en estado de crisis.
- Dirigir el proceso de consulta y asesoramiento por diferentes vías de comunicación de los servicios que presta la Defensoría Pública a la ciudadanía.
- Administrar el proceso de quejas y sugerencias de los usuarios(as) y canalizarlas a las unidades pertinentes.
- Emitir informes ejecutivos de gestión para conocimiento de la autoridad.
- Emitir temas de capacitación para los servidores(as) bajo su dependencia.
- Instruir y orientar al personal en temas inherentes a su unidad

Productos.

- Base de datos de ciudadanos(as) calificados y no, como usuarios(as).
- Base de datos de usuarios(as) atendidos(as).
- Base de datos de casos mediados o judicializados.
- Informes de casos de usuarios en estado de crisis.
- Base de datos de ciudadanos(as) asesorados(as) mediante los diferentes medios.
- Informes de quejas y sugerencias de los usuarios.

DISPOSICIONES GENERALES

DISPOSICION PRIMERA.- Las defensorías públicas regionales funcionarán en primera instancia con tres regiones Costa, Sierra y Austro-Oriente y a medida que se incremente el servicio y las necesidades Institucionales se irán implementando las defensorías públicas regionales de acuerdo a la territorialización establecida por la SENPLADES.

DISPOSICION SEGUNDA.- El Modelo de Gestión establecido para la defensorías públicas provinciales, se implementará inicialmente en las provincias Pichincha, Guayas y Azuay, en las demás provincias se irán implementando a medida del desarrollo Institucional.

DISPOSICION TERCERA.- En ausencia del (la) Defensor(a) Público General lo remplazará o subrogará el (la) Coordinador (a) Nacional de Defensa Pública.

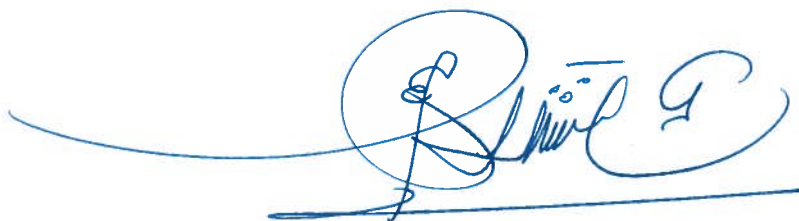
DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICION PRIMERA.- Se crea el Comité de acreditación el mismo que funcionara de acuerdo al Reglamento que se emitirá para el efecto.

DISPOSICION SEGUNDA.- Se crea el Comité de Patrocinio el mismo que funcionara de acuerdo al Reglamento que se emitirá para el efecto.

La presente Resolución institucional entrará en vigencia a partir del mes de noviembre de 2013, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 26 de diciembre del 2013



Dr. Ernesto Pazmiño Granizo
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL DEL ESTADO



Chickadee