

Segundo Suplemento del Registro Oficial No.440 , 27 de Abril 2021

Normativa: Vigente

Última Reforma: Resolución DP-DPG-JTC-2021-024 (Segundo Suplemento del Registro Oficial 440, 27-IV-2021)

**RESOLUCIÓN No. DP-DPG-JTC-2021-024
(REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS)**

Dr. Ángel Torres Machuca.
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL DEL ESTADO (E)

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 11, numeral 9 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución";

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, **personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad** recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad";

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, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión (...)"

Que, el artículo 76, numeral 7, literal a), Ibídem, 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 numeral garantiza que: "En procedimientos judiciales, ser asistido por una abogada o abogado de su elección o por defensora o defensor público; no podrá restringirse el acceso ni de la comunicación libre y privada con su defensora o defensor";

Que, el artículo 191 de la Carta Magna del Ecuador dispone 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 segundo inciso del mismo artículo establece: "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 en su tercer inciso 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 artículo 193 de la Constitución de la República del Ecuador determina 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 concordancia con la norma constitucional, el artículo 285 del Código Orgánico de la Función Judicial expresa que: "La Defensorio 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 Defensorio Pública y el artículo 288 define las competencias del Defensor Público General;

Que, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 288 del Código Orgánico de la Función Judicial, compete al Defensor Público: "Expedir, mediante resolución, reglamentos internos, instructivos, circulares, manuales de organización y procedimientos y cuanto instrumento se requiera para funcionar eficientemente";

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, entre otras competencias, los artículos 293 y 294 del Código Orgánico de la Función Judicial, corresponde a la Defensorio Pública autorizar, acreditar y supervisar el funcionamiento de los servicios jurídicos gratuitos prestados por personas o instituciones distintas de la Defensorio Pública;

Que, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Vigésima del Código Orgánico Integral Penal la Defensorio Pública, mediante Resolución No. DP-DPG-2014-043 de 01 de abril de 2014, se implementó la Unidad de Defensa Jurídica de Víctimas, con el fin de 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;

Que, mediante edición especial del Registro Oficial Nro. 110, de 18 de marzo, de 2014 se publicó la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensorio Pública;

Que, para operativizar el nuevo Modelo de Gestión conforme las líneas de servicio misional, es fundamental modificar la Estructura Orgánica Funcional de la Defensorio Pública, para articular las atribuciones y responsabilidades de cada unidad en las respectivas jurisdicciones;

Que, con Oficio No. CJ-DG-2019-1361-OF, de 04 de diciembre de 2019, el Dr. José Crespo Crespo, Director General del Consejo de la Judicatura emite la validación al proyecto de Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensorio Pública, toda vez que se adecúa a los niveles de conformidad establecidos en la normativa legal y técnica;

Que, con Oficio No. DP-DPG-2019-0271-0, de 16 de diciembre de 2019, la Defensorio Pública, solicita al Ministerio del Trabajo, la validación metodológica del Proyecto de Reforma Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;

Que, mediante Oficio No. Nro. MDT-VSP-2021-0035-0, de 28 de febrero de 2021, el

Viceministro del Servicio Público Ledo. Ricardo Moya Campaña; realiza la Validación para la implementación del rediseño de la Estructura Organizacional y reforma al Estatuto Orgánico de la Defensorio Pública, en el que anexa la Estructura Organizacional, reforma al Estatuto Orgánico, Resoluciones y Listas de Asignaciones para el cambio de denominación de cuarenta (40) puestos, clasificación y cambio de denominación de veinte (20) puestos y la supresión de cuatro (04) puestos, todos del Nivel Jerárquico Superior, para la Defensorio Pública (DP), debidamente selladas;

Que, con Oficio No. MEF-VGF-2021-0074-0, de 05 de febrero de 2021, el Ministerio de Economía y Finanzas, emite dictamen presupuestario favorable para el Proyecto de Estructura y Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensorio Pública; y,

Que, de conformidad con la Resolución del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, No. PLE-CPCCS-T-E-094-31-08-2018, de 31 de agosto de 2018, fue designado el doctor Ángel Torres Machuca, como Defensor Público General, encargado.

En ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 288 numeral 3 del Código Orgánico de la Función Judicial

RESUELVE:

Aprobar y expedir la **REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ECUADOR**, expedido mediante Resolución No. DP-DPG-2013-071 y publicado en la edición especial del Registro Oficial Nro. 110 de 18 de marzo de 2014.

Capítulo I DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1.- La Defensorio Pública alinea su misión y define su estructura institucional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinados en su planificación institucional y modelo de gestión.

Art. 2.-

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.

Visión:

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

Art. 3.- De los puestos directivos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional de la Defensorio Pública son:

- Defensor/a Público/a General
- Coordinador/a General de Gestión de la Defensorio Pública
- Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a
- Directores/as
- Coordinadores/as Regionales de la Defensorio Pública
- Directores/as Provinciales de la Defensorio Pública
- Coordinadores/as Provinciales
- Coordinador/a Provincial de Servicios de Mediación

Art. 4.- Principios y Valores.- Los valores y principios institucionales son:

Ética

- Cumplir las funciones profesionales con responsabilidad, honestidad en un ambiente de respeto.
- Actuar con apego al Derecho, sin presiones, rectitud y coherencia.
- Respetar a los compañeros y compañeras.
- Concebir a la ética como la base para el valor de la transparencia.
- Rendir cuentas a los usuarios en forma clara e imparcial, bajo el debido proceso.
- Dar un trato justo e igualitario a los/as usuarios/as.
- Brindar un servicio de calidad a los/as usuarios/os.

Transparencia

- Facilitar el acceso veraz y oportuno de información, a la sociedad en general, a los usuarios en particular y, a la propia institución sobre los procesos que se manejan.
- Fomentar actuaciones sin presiones políticas o tráfico de influencias.
- Mantener una relación con los usuarios transparente y sin discriminación.

Equidad

- Brindar un trato justo, igualitario e imparcial.
- Aplicar correctamente la ética.
- Utilizar equitativamente los recursos de la entidad.
- Planificar el trabajo de manera equitativa.
- Brindar un servicio con excelencia.

Excelencia en el Servicio

- Responder en forma oportuna los requerimientos y necesidades de los usuarios. o Prestar un servicio a los usuarios con ética y equidad. o Promover la eficiencia en el equipo de trabajo

Disposición al cambio

- Mantener una actitud abierta al cambio.
- Asumir los cambios con compromiso en pro de una administración justa, eficiente y con excelencia.
- Compromiso ante los procesos de transición y reestructuración de la Institución.
- Emprender acciones que permitan a los servidores(as) mejorar su gestión.

Trabajo en equipo

- Compartir habilidades y conocimientos para lograr las metas y objetivos institucionales.
- Lograrla excelencia en el servicio colectiva e individualmente.
- Tramitar la información en forma adecuada y oportuna.
- Fortalecer al equipo con habilidades y conocimientos individuales.
- Conseguir el bien mayor.
- Liderar acciones en beneficio de los servidores y servidoras.
- Retroalimentar permanentemente al equipo.
- Realizar seguimiento a las tareas asignadas.

Art. 5.- Objetivos Institucionales.- Los objetivos estratégicos institucionales alineados al Plan Nacional de Desarrollo son:

Eje 1.- Coordinación con el sector justicia

- Coordinar y contribuir con el fortalecimiento de la Función Judicial para el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales de los ciudadanos.

Eje 2.- Cultura de paz

- Promover una cultura de paz para el fortalecimiento del ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través de la solución alternativa de conflictos.

Eje 3.- Sistema nacional de defensa pública

- Fortalecer mecanismos de defensa contra la violencia de género en todos los ámbitos y garantizar la protección a las víctimas y su entorno familiar.
- 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.

Eje 4.- Fortalecimiento institucional

- Fortalecer la gestión institucional a través de alianzas interinstitucionales y mejora continua de procesos institucionales que garanticen un desarrollo adecuado para el acceso de la sociedad a los servicios de justicia.
- Fortalecer y repotenciar la infraestructura física y tecnológica de la Defensorio Pública a fin de garantizar la prestación de los servicios institucionales.
- Establecer mecanismos de comunicación interna y externa que permita dar a conocer a la sociedad y grupos de interés que la Institución garantiza el pleno acceso a los servicios de justicia.
- Fortalecer la gestión institucional con prioridad en capacitación, evaluación y tecnificación de los servidores.

Capítulo II DE LOS PROCESOS Y LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Art. 6.- Procesos de la Defensorio Pública.- Para cumplir con la misión de la Defensorio Pública determinada en su planificación estratégica y modelo de gestión, se establecerán los siguientes procesos en la estructura institucional del nivel central y desconcentrado:

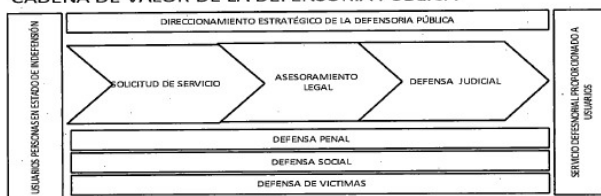
a) **Gobernantes.-** Son aquellos que aportan directrices, políticas, planes estratégicos para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Defensorio Pública.

b) **Sustantivos.-** Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer de los servicios y productos que se ofrece a los usuarios, los mismos que se enfocan a cumplirla misión de la Defensorio Pública.

c) **Adjetivos.-** Son aquellos procesos que proporcionan productos y servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

Art. 7.- Representación Gráfica Institucionales.-

CADENA DE VALOR DE LA DEFENSORIA PÚBLICA

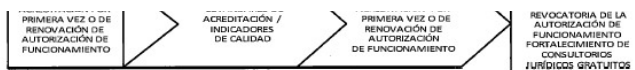


MEDIACIÓN



CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS





Art. 8.- Estructura Institucional.-La Defensoría Pública para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

1. NIVEL DE GESTIÓN CENTRAL

1.1. PROCESO GOBERNANTE

1.1.1. Nivel Directivo

1.1.1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Responsable: Defensor/a Público/a General

1.2. PROCESOS SUSTANTIVOS

1.2.1. Nivel Directivo

1.2.1.1. DIRECCIONAMIENTO TÉCNICO

1.2.1.1.1. GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Responsable: Coordinador/a General de Gestión de la Defensoría Pública

1.2.2. Nivel Operativo

1.2.2.1. GESTIÓN DEFENSORIAL

Responsable: Director/a de Gestión Defensorial

1.2.2.2. GESTIÓN DE LITIGACIÓN ESTRATÉGICA, CASACIÓN Y REVISIÓN

Responsable: Director/a de Litigación Estratégica, Casación y Revisión

1.2.2.3. GESTIÓN DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

Responsable: Director/a de Consultorios Jurídicos Gratuitos

1.2.2.4. GESTIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN

Responsable: Director/a de Servicios de Mediación

1.2.2.5. GESTIÓN DE ESTADÍSTICAS

Responsable: Director/a de Estadísticas

1.2.2.6. GESTIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL, INTERCULTURALIDAD E IGUALDAD

Responsable: Director/a de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad

1.3. PROCESOS ADJETIVOS

1.3.1. NIVEL DE ASESORÍA

1.3.1.1. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

Responsable: Director/a de Planificación

1.3.1.2. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

Responsable: Director/a de Procesos y Calidad

1.3.1.3. GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica

1.3.1.4. GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Responsable: Director/a de Auditoría Interna

1.3.1.5. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Responsable: Director/a de Comunicación Social

1.3.2. NIVEL DE APOYO

1.3.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Responsable: Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a

1.3.2.1.1. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Responsable: Director/a de Administración del Talento Humano

1.3.2.1.2. GESTIÓN FINANCIERA

Responsable: Director/a Financiero/a

1.3.2.1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Responsable: Director/a Administrativo/a

1.3.2.1.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Responsable: Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicación

1.3.2.2. GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

Responsable: Secretario/a General

2. NIVEL GESTIÓN DESCONCENTRADA

2.1. GESTIÓN REGIONAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Responsable: Coordinador/a Regional de la Defensorio Pública

2.1.1. GESTIÓN PROVINCIAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Responsable: Director/a Provincial de la Defensorio Pública

2.1.1.1. GESTIÓN DE CONTROL DE DETENCIÓN PROVINCIAL

Responsable: Coordinador/a Provincial de Control de Detención

2.1.1.2. GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL Y TRÁNSITO

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa Judicial y Tránsito

2.1.1.3. GESTIÓN DE DEFENSA PENITENCIARIA

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa Penitenciaria

2.1.1.4. GESTIÓN DE DEFENSA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa de Justicia Penal Juvenil

2.1.1.5. GESTIÓN DE DEFENSA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Responsable: Coordinador/a Provincia de Defensa de la Niñez y Adolescencia

2.1.1.6. GESTIÓN DE DEFENSA DEL TRABAJADOR Y CIUDADANÍA

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa del Trabajador y Ciudadanía

2.1.1.7. GESTIÓN DE DEFENSA DE VÍCTIMAS

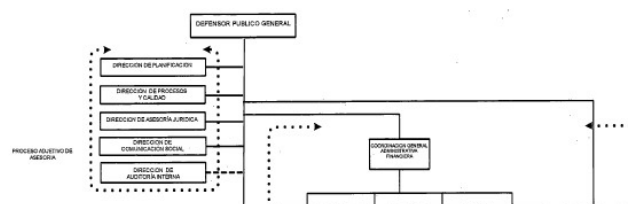
Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa de Víctimas

2.2. GESTIÓN PROVINCIAL DE SERVICIO DE MEDIACIÓN

Responsable: Coordinador/a Provincial de Servicios de Mediación

Art. 9.- Representaciones gráfica de la estructura institucional.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE NIVEL CENTRAL:



```

graph TD
    CGD[COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA] --> CRD[COORDINACIÓN REGIONAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA]
    CGD --> DSM[DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN]
    CRD --> DCP[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA]
    DCP --> DPE[DEFENSA PENAL]
    DCP --> DSO[DEFENSA SOCIAL]
    DCP --> DV[DEFENSA DE VÍCTIMAS]
    DSM --> CSPSM[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN]
    DPE --> DPE1[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA PENAL]
    DPE --> DPE2[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE JUSTICIA PENAL]
    DSO --> DSO1[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE LA LIBERTAD ASOCIADA]
    DSO --> DSO2[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE VÍCTIMAS]
    DV --> DV1[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE VÍCTIMAS]
    DV --> DV2[COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE VÍCTIMAS]
  
```

El diagrama ilustra la estructura organizativa de la Defensoría Pública en Chile, organizada en niveles de desconcentración. El nivel superior es la **COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA**. Este se conecta con la **COORDINACIÓN REGIONAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA** y la **DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN**. La **COORDINACIÓN REGIONAL** se conecta con la **DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA**. La **DIRECCIÓN PROVINCIAL** se conecta con la **DEFENSA PENAL** (que incluye la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA PENAL** y la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE JUSTICIA PENAL**), la **DEFENSA SOCIAL** (que incluye la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE LA LIBERTAD ASOCIADA** y la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE VÍCTIMAS**), y la **DEFENSA DE VÍCTIMAS** (que incluye la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE VÍCTIMAS** y la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE DEFENSA DE VÍCTIMAS**). La **DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN** se conecta con la **COORDINACIÓN PROVINCIAL DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN**.

- a) Representar legalmente, judicial y extrajudicialmente a la Defensoría Pública;
- b) Determinar, dentro del marco de las políticas generales de la Función Judicial, las políticas institucionales y ponerlas en práctica por medio de las unidades administrativas correspondientes;
- c) Expedir, mediante resolución, reglamentos internos, instructivos, circulares, manuales de organización y procedimientos y cuanto instrumento se requiera para funcionar eficientemente;
- d) Dirigir la administración de los recursos financieros de la Defensoría Pública;
- e) Autorizar el gasto de la Defensoría Pública, y asignar montos de gasto a las unidades administrativas correspondientes y a los Coordinadores Regionales y a las directoras o directores provinciales, de acuerdo con lo que establece la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- f) Expedir y mantener actualizado el Reglamento Orgánico Funcional respectivo;
- g) Celebrar los contratos estrictamente necesarios para el funcionamiento institucional;**
- h) Celebrar convenios de cooperación con personas públicas o privadas, que permitan un mejor cumplimiento de las funciones asignadas por la Constitución y la ley;
- i) Elaborar la propuesta presupuestaria y la programación presupuestaria cuatrienal respectiva, conforme las políticas generales de la Función Judicial, y ponerla en conocimiento del Consejo de la Judicatura para su incorporación al Presupuesto de la Función Judicial;
- j) Preparar proyectos de ley o de reglamento en las materias relacionadas con el ejercicio de las funciones institucionales y presentarlas a la Asamblea Nacional o a quien ejerza la Presidencia de la República;**
- k) Preparar proyectos de estándares de calidad y eficiencia para los servicios institucionales prestados y ejecutarlos; de ser necesario podrá crear, modificar o suprimir oficinas defensoriales y determinar el número de defensores públicos, lo que será comunicado al Consejo de la Judicatura para que realice el proceso de selección y la designación de los funcionarios requeridos;
- l) Aprobar la acreditación, suspensión o revocatoria del funcionamiento de consultorios jurídicos en caso de incumplimiento de la normativa establecida por la Defensoría Pública.
- m) Presentar a la Asamblea Nacional y al Consejo de la Judicatura un informe anual de labores, que incluirá necesariamente una relación de las causas y procesos judiciales en los que hayan intervenido, clasificados por materias; la clase y número de solicitudes recibidas y las medidas adoptadas para su atención y trámite; y los datos estadísticos que permitan una visión clara de la gestión realizada;**
- n) Presentar denuncias y quejas ante la Corte Constitucional o el Consejo de la Judicatura, por falta de despacho o cualquier otro acto violatorio de la ley o de los reglamentos por parte de las personas a cargo de los procedimientos en los que intervengan institucionalmente;**
- o) Realizar las delegaciones necesarias, para que a nombre de la máxima autoridad, se suscriban los actos necesarios para el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Código Orgánico de la Función Judicial y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;
- p) Conformar los Comités de Gestión necesarios que permitan el cumplimiento de las funciones y competencias asignadas por la Constitución y la ley;
- q) Presentar al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social un informe anual de labores; y,
- r) Las demás establecidas en la Ley.

1.2. PROCESOS SUSTANTIVOS

1.2.1. NIVEL DIRECTIVO

1.2.1.1. DIRECCIONAMIENTO TÉCNICO

1.2.1.1.1. GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Misión: Planificar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de los planes, programas, proyectos en el ámbito misional, a través de la aplicación de políticas, lineamientos y directrices sustentados en la normativa; para garantizar la calidad de los servicios defensoriales y el cumplimiento de los objetivos administrativos y misionales de los procesos de gestión desconcentrada.

Responsable: Coordinador/a General de Gestión de la Defensorio Pública

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Dirigir y controlar la gestión operativa de los procesos sustantivos de la Institución;
- b) Controlar la aplicación de estándares de calidad de la gestión defensorial en la defensa pública;
- c) Articular políticas, lineamientos y normativa institucional emitidas por el Defensor/a Público/a General;
- d) Proponer planes de mejoras del servicio defensorial;
- e) Emitir lineamientos y directrices de litigación estratégica relacionados con los procesos de revisión y casación;
- f) Articular con las Coordinaciones Regionales de la Defensorio Pública y Direcciones Provinciales de la Defensorio Pública, las estrategias jurídicas para la formulación de teorías del caso;
- g) Disponer la presentación de informes periódicos de la gestión de defensa en territorio acorde al marco conceptual y metodológico establecido;
- h) Supervisar el proceso de acreditación y el funcionamiento de consultorios jurídicos gratuitos;
- i) Evaluar los resultados de los procesos de fortalecimiento de los consultorios jurídicos gratuitos;
- j) Proponer políticas, y estrategias para la prestación de servicios de mediación, a fin de coadyuvar a la descongestión del sistema de justicia;
- k) Aprobar los programas y proyectos de integración, que se presentaren en mediación con las Direcciones Provinciales de la Defensorio Pública, Consultorios Jurídicos Gratuitos y otras instituciones acreditadas;
- l) Coordinar conjuntamente con la Coordinación General de Gestión de Recursos la aplicación de políticas públicas de orden administrativo y misional institucionales;
- m) Coordinar la Suscripción y ejecución de convenios de cooperación interinstitucional para el fortalecimiento de los servicios misionales;
- n) Articular la suscripción y ejecución de convenios de cooperación interinstitucional para el fortalecimiento de los servicios de mediación; y,
- o) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

1.2.2. NIVEL OPERATIVO

1.2.2.1. GESTIÓN DEFENSORIAL

Misión: Diseñar y proponer políticas, normas y reglamentos a través de la articulación de instrumentos técnico -jurídicos para la gestión defensorial, a fin de asegurar la efectividad y oportuna gestión en las asesoría y patrocinios que brinda la Defensorio Pública.

Responsable: Director/a de Gestión Defensorial

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Coordinar la elaboración y actualización de los manuales, reglamentos e instructivos de procedimientos técnico-jurídicos necesarios o requeridos en la gestión defensorial;
- b) Revisar los procesos de patrocinios judiciales inherentes a la gestión

defensorial;

c) **Desarrollar propuestas de lineamientos y directrices para el cumplimiento de resoluciones internas con base en la verificación presencial de los patrocinios penales y sociales;**

d) Ejecutar planes de mejoramiento continuo de la gestión defensorial;

e) Actualizar y sistematizar los manuales de actuación para los defensores públicos de conformidad a la legislación;

f) Absolver consultas que formulen los defensores públicos sobre la aplicación de la ley en relación a la gestión defensorial;

g) **Validar los requerimientos de mejora propuestos en la operatividad del Sistema Informático de Gestión de la Defensorio Pública dentro de la gestión defensorial; y,**

h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Manuales, reglamentos e instructivos de procedimientos técnico-defensoriales.
2. Informes de seguimiento de la gestión defensorial.
3. Informes de aplicación de lineamiento y directrices para el cumplimiento de resoluciones internas.
4. Planes de fortalecimiento de la gestión defensorial.
5. Informes de gestión de los planes de fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión defensorial.
6. Informes de la aplicación de los estándares de calidad de la gestión defensorial.
7. Informe de actualización y sistematización de los manuales de gestión defensorial de conformidad a la legislación.
8. Criterios y absolución de consultas jurídicas de la aplicación de la legislación ecuatoriana en relación a la gestión defensorial.
9. Informes de validación y seguimiento de la implementación de las mejoras propuestas del Sistema Informático de Gestión de la Defensorio Pública.

1.2.2.2. GESTIÓN DE LITIGACIÓN ESTRATÉGICA, CASACIÓN Y REVISIÓN

Misión: Dirigir y establecer lineamientos de litigio estratégico en las causas que se interpongan recursos de casación y revisión ante el Órgano Jurisdiccional competente, así como las acciones de Garantías Jurisdiccionales, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional e internacional y la política pública; a fin de garantizarla protección integral de los derechos constitucionales.

Responsable: Director/a de Litigación Estratégica, Casación y Revisión

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar y patrocinar las causas a cargo de la Defensorio Pública, en las que se interpongan recursos de casación y revisión, así como los casos de fuero de Corte Nacional, ante el Órgano Jurisdiccional competente;
- b) **Dirigir el proceso de litigación y patrocinio a nivel nacional, en los casos que se sustancien ante Corte Nacional y Corte Constitucional;**
- c) Asesorar y patrocinar procesos de litigación y patrocinio de las acciones de Garantías Jurisdiccionales ante la Corte Constitucional;
- d) Proponer lineamientos y estrategias jurídicas para las causas que ameriten litigio estratégico;
- e) **Presentar propuestas de directrices defensoriales de litigación estratégica en los casos requeridos;**
- f) Dirigir el planteamiento y revisión de los recursos y estrategias jurídicas que ameriten litigio estratégico;
- g) Instruir y orientar a los defensores públicos respecto la correcta aplicación de litigación estratégica;

h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Reporte de causas en instancias de casación y revisión ante el Órgano Jurisdiccional competente.
2. Expediente de los patrocinios en las causas de recursos de casación y revisión ante el Órgano Jurisdiccional competente.
3. Reporte de causas relativas a las acciones de Garantías Jurisdiccionales.
4. Expediente de los patrocinios en las acciones de Garantías Jurisdiccionales.
5. Instructivo de lineamientos de defensa estratégica.
6. Proyectos de directrices defensoriales para el litigio estratégico.
7. Actas de seguimiento y revisión de recursos.
8. Reportes de asignación y actuación de las causas de litigio estratégico.
9. Banco de resoluciones en temas de litigio estratégico.
10. Informe de difusión de orientación a defensores públicos.
11. Reporte de causas penales con Fuero de Corte Nacional.

1.2.2.3. GESTIÓN DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

Misión: Acreditar, evaluar y potenciar los consultorios jurídicos gratuitos de las universidades y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, a través de parámetros de gestión para ampliar el servicio de defensa a grupos de atención prioritaria.

Responsable: Director/a de Consultorios Jurídicos Gratuitos

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Proponer normativa y políticas para la acreditación y funcionamiento de los Consultorios Jurídicos Gratuitos;
- b) Definir estándares de calidad para la acreditación, funcionamiento y evaluación de los consultorios jurídicos gratuitos;
- c) Gestionar los procesos de acreditación, renovación, suspensión, revocatoria o cierre de los consultorios jurídicos gratuitos;
- d) Supervisar el funcionamiento de los consultorios jurídicos gratuitos;
- e) Evaluar y fortalecer los consultorios jurídicos gratuitos en función de los componentes de gestión que determine la Defensorio Pública;
- f) Brindar capacitación a los Consultorios Jurídicos Gratuitos en temas inherentes a su ámbito de acción;
- g) Gestionar alianzas estratégicas para la articulación y fortalecimiento de la red de los consultorios jurídicos gratuitos;
- h) Coordinar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos; y,
- i) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Proyectos de políticas y normas para la acreditación y funcionamiento de consultorios jurídicos gratuitos.
2. Propuestas y reformas a los estándares de calidad para la acreditación, funcionamiento y evaluación de los consultorios jurídicos gratuitos.
3. Informes técnicos para la gestión de los procesos de acreditación, suspensión, revocatoria o cierre de los consultorios jurídicos gratuitos.
4. Actas de diligencias de inspecciones realizadas a los Consultorios Jurídicos Gratuitos.
5. Registro de causas gestionadas por los consultorios jurídicos gratuitos.

6. Informe de resultados de la evaluación a los Consultorios Jurídicos Gratuitos.
7. **Actas de seguimiento al cumplimiento de los Planes de fortalecimiento de los consultorios jurídicos gratuitos.**
8. Informes de capacitación realizados con los consultorios jurídicos gratuitos.
9. Propuesta de acuerdos interinstitucionales para la articulación y fortalecimiento de los consultorios jurídicos gratuitos.
10. Propuestas e informes para revisión y aprobación del Comité.
11. Actas de reunión y/o resoluciones adoptadas por el Comité de Acreditación.
12. Notificaciones de las resoluciones adoptadas por el Comité de Acreditación.

1.2.2.4. GESTIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN

Misión: Dirigir y evaluar la gestión del servicio de mediación a través de las políticas y lineamientos regulados por la normativa legal, coadyuvando a la descongestión de la carga procesal del Sistema de Justicia como medida alternativa para la solución de conflictos y la generación de una cultura de paz.

Responsable: Director/a de Servicios de Mediación

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Elaborar y actualizar los manuales de buenas prácticas de los diferentes métodos alternativos de solución de conflictos;
- b) Formular propuestas de políticas y estrategias para la prestación de servicios de mediación como medida alternativa para la solución de conflictos y la generación de una cultura de paz;
- c) Proponer y ejecutar programas y proyectos de integración, en mediación con las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública, Consultorios Jurídicos Gratuitos de las universidades y otras instituciones acreditadas;
- d) Implementar indicadores de gestión y estándares de calidad de la evaluación del servicio de mediación;
- e) Promover la mediación como método alternativo para la solución de conflictos;
- f) Gestionar convenios de cooperación interinstitucional para el fortalecimiento de los servicios de mediación;
- g) Dirigir y supervisar la gestión de las Coordinaciones Provinciales de Servicios de Mediación; y,
- h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Manuales de buenas prácticas de los diferentes métodos de solución de conflictos.
2. Propuestas de políticas y estrategias para la prestación de los servicios de mediación como método alternativo de solución de conflictos.
3. Programas y proyectos de integración, en mediación con las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública, Consultorios Jurídicos Gratuitos de las universidades y otras instituciones acreditadas.
4. Informes de ejecución de programas y proyectos de integración, en mediación con las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública, Consultorios Jurídicos Gratuitos de las universidades y otras instituciones acreditadas.
5. Informe de las campañas de socialización y difusión de los servicios de mediación como alternativa de solución de conflictos para el descongestionamiento del sistema judicial.
6. Convenios de cooperación interinstitucional en temas de mediación.
7. Informes de seguimiento y evaluación de cumplimiento de las normas.
8. Instructivos para estandarizar y operativizar el servicio de mediación.

1.2.2.5. GESTIÓN DE ESTADÍSTICAS

Misión: Dirigir, coordinar y evaluar el proceso de la obtención de la información estadística de los registros administrativos de los servicios que brinda la Defensoría Pública, a través de la aplicación de metodologías y técnicas estadísticas, que promuevan la generación del conocimiento y la mejora continua de la gestión defensorial..

Responsable: Director/a de Estadísticas

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Obtener, analizar y difundir estadísticas oficiales, e información de la gestión defensorial relacionada con las líneas de servicio misional a nivel nacional;
- b) Generar la línea base integral de la información en los diferentes procesos de la defensa;
- c) Presentar propuestas de procedimientos, e instrumentos metodológicos y normativos en concordancia con las disposiciones emitidas por el ente regulador en materia de estadística;
- d) Participar en las Comisiones Especiales del sector justicia para normar los procedimientos de generación de información estadística;
- e) Atender los requerimientos de información estadística misional externos o internos como única instancia autorizada;
- f) Proponer mejoras en el Sistema Informático de Gestión de la Defensorio Pública; para la generación de estadísticas; y,
- g) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables •

- 1. Informes y reportes de análisis estadísticos oficiales de la gestión defensorial.
- 2. Estudios estadísticos de la gestión defensorial.
- 3. Líneas base actualizadas de los servicios que presta la Defensorio Pública.
- 4. Metodologías de la operación estadística de la Defensorio Pública en base a la normativa emitida por el ente regulador de materia estadística.
- 5. Informes sobre temas tratados en las comisiones especiales, del sector justicia en la generación de estadísticas.
- 6. Informe del monitoreo, evaluación y/o modificación del Sistema Informático de Gestión de la Defensorio Pública.
- 7. Boletín estadístico de la gestión de la Defensoría Pública.

1.2.2.6. GESTIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL, INTERCULTURALIDAD E IGUALDAD

Misión: Garantizar que los grupos de atención prioritaria, pueblos y nacionalidades ejerzan su derecho a la defensa de manera efectiva, mediante la implementación de políticas institucionales, planes, protocolos, rutas y proyectos de inclusión, de interculturalidad e igualdad, para facilitar el acceso a la justicia.

Responsable: Director/a de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Diseñar y formular políticas, directrices, planes de acceso a la defensa y justicia para los grupos de atención prioritaria (GAP), grupos en condición de vulnerabilidad y de las nacionalidades y pueblos, en temas de género, intergeneracional, interculturalidad, discapacidades y enfermedades catastróficas, movilidad humana y personas privadas de la libertad;
- b) Formular metodologías de transversalización de las políticas dictadas por los Consejos de Igualdad, en lo referente a la gestión de la defensa y acceso a la

justicia;

- c) Coordinar y establecer alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales, organizaciones de la sociedad civil de los GAP y personas o grupos en estado de vulnerabilidad; organizaciones pueblos y nacionalidades, relacionadas a las atribuciones de la Dirección;
- d) Coordinar con las entidades de control los procesos de implementación de políticas de género, intergeneracional, discapacidades, enfermedades catastróficas y raras, movilidad humana y refugio, personas privadas de la libertad y de las nacionalidades y pueblos;
- e) Dirigir los mecanismos de coordinación y cooperación entre la jurisdicción indígena y la Defensoría Pública;
- f) Coordinar eventos de capacitación en enfoques de género, intergeneracional, interculturalidad, discapacidades, enfermedades catastróficas y raras, movilidad humana y refugio y personas privadas de la libertad; y,
- g) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Propuesta de políticas, directrices y planes de atención relacionadas al acceso a la defensa y justicia de los GAP, personas y grupos en estado de vulnerabilidad; y, de las nacionalidades y pueblos.
2. Protocolos de atención al usuario en materias de acceso a la justicia y grupos de atención prioritaria.
3. Propuestas de metodologías de transversalización de las políticas dictadas por los Consejos de Igualdad, en lo referente a la gestión de la defensa y acceso a la justicia.
4. Convenios, proyectos interinstitucionales e internacionales en materias de inclusión social a los GAP.
5. Informes de implementación de políticas de género, intergeneracional, discapacidades, enfermedades catastróficas y raras, movilidad humana y refugio, personas privadas de la libertad y de las nacionalidades y pueblos.
6. Informes de cooperación y coordinación con nacionalidades, pueblos o sus organizaciones en temas de pluralismo jurídico.
7. Informes de capacitaciones realizados en temas de género, intergeneracional, interculturalidad, discapacidades, enfermedades catastróficas y raras, movilidad humana y refugio y personas privadas de la libertad.

1.3. PROCESOS ADJETIVOS

1.3.1. NIVEL DE ASESORÍA

1.3.1.1. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

Misión: Planificar, coordinar y realizar el seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos institucionales y acuerdos interinstitucionales, aplicando metodologías para la articulación de la planificación con el presupuesto institucional y el cumplimiento de la visión, misión y objetivos institucionales.

Responsable: Director/a de Planificación.

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Dirigir y coordinar el Sistema de Planificación Institucional de la Defensoría Pública alineado al Plan Estratégico de la Función Judicial;
- b) Dirigir la formulación de la programación anual de la Política Pública institucional;
- c) Coordinar la implementación de mecanismos de planificación de los planes institucionales sobre el cumplimiento de los objetivos y metas;
- d) Desarrollar, coordinar e implementar procedimientos de articulación de los planes

institucionales, indicadores y metas de gestión institucional en el ámbito de su competencia;

e) Asesorar en la metodología del ente rector de la Planificación para la elaboración y presentación de planes, programas y proyectos de inversión identificados con cada unidad requirente para la consecución de los recursos;

f) Elaborar el Plan Anual y Plurianual de Inversión Institucional;

g) Coordinar el levantamiento de información y seguimiento de la matriz de riesgos institucional;

h) Aprobar reformas y reprogramaciones de la Programación Anual de la Política Pública-PAPP;

i) Emitir Certificaciones a la Programación Anual de la Política Pública - PAPP, de las unidades requirentes;

j) Coordinar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la Programación Anual de la Política Pública;

k) Consolidar la información para la preparación del informe de Gestión Institucional para presentación a la Asamblea Nacional y Consejo de Participación Ciudadana y Control Social;

l) Coordinar y consolidar los procesos de acceso a la información pública (LOTAIP).

m) Realizar informes de seguimiento y evaluación a la Planificación Institucional;

n) Coordinar la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de los planes institucionales sobre el cumplimiento de los objetivos y metas;

o) Realizar informes de seguimiento y evaluación de Convenios Interinstitucionales;

p) Realizar metodologías para el levantamiento, seguimiento y evaluación de Convenios Interinstitucionales;

q) Realizar el análisis de viabilidad técnica de los convenios de cooperación interinstitucional, solicitadas por las diferentes unidades de la institución;

r) Elaborar informes de renovación o finalización de Convenios Interinstitucionales;

y,
s) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.
Gestión Interna:

- Gestión de planificación e inversión

- Gestión de seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos

- Gestión de convenios interinstitucionales

Entregables

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN

1. Plan Estratégico Institucional.

2. Programación Anual de la Política Pública (PAPP) institucional.

3. Guías o instructivos para operativizar el Sistema de Planificación institucional.

4. Proyectos de Inversión institucionales presentados al ente rector de la planificación nacional.

5. Plan Anual y Plurianual de inversiones.

6. Matriz de riesgos institucionales.

7. Aprobación de Reformas y reprogramaciones de la PAPP.

8. Aprobación de certificación PAPP.

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

1. Informes técnicos de la Programación Anual de la Política Pública y sus reformas.

2. Informes de Gestión Institucional para Instituciones Externas en ámbito de sus competencias.

3. Informes de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional.

4. Informes de seguimiento y evaluación de los proyectos de inversión.

5. Instructivos para Seguimiento y Evaluación Institucional.

6. Informe de seguimiento a la mitigación de riesgos institucionales.
7. Elaboración y reporte de informes de cumplimiento de acceso a la información pública (LOTAIP).
8. Consolidación del informe de labores y rendición de cuentas.

GESTIÓN DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

1. Informes de seguimiento y evaluación de Acuerdos Interinstitucionales.
2. Informes técnicos de factibilidad del cumplimiento de los requisitos para la suscripción de Acuerdos Interinstitucionales.
3. Herramientas e Instructivos de seguimiento y evaluación a la ejecución de Acuerdos Interinstitucionales.
4. Informe de renovación o finalización de Acuerdos Interinstitucionales.

1.3.1.2. GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

Misión: Desarrollar, implementar y mejorar un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos, considerando las mejores prácticas de la gestión por procesos.

Responsable: Director/a de Procesos y Calidad

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Desarrollar metodologías, herramientas y formatos para la Gestión de Servicios, Administración por Procesos y Gestión de la Calidad de la Defensoría Pública, y brindar soporte en su implementación;
- b) Dirigir el levantamiento, estandarización, actualización e implementación de los Procesos Institucionales;
- c) Desarrollar, proponer y dar seguimiento a las acciones enfocadas al mejoramiento de los servicios y proceso institucionales;
- d) Coordinar los programas de evaluación, diagnóstico, certificación o similares en el ámbito de sus competencias para la Institución;
- e) Evaluar la calidad de los servicios que brinda la Institución;
- f) Evaluar el cumplimiento de los procesos, procedimientos, metodologías, políticas, y similares, implementados en la Institución;
- g) Desarrollar la metodología -e implementar las herramientas necesarias que permitan medir la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados;
- h) Elaborar y actualizar el Modelo de Gestión institucional y de prestación de servicios defensoriales;
- i) Elaborar y actualizar directrices lineamientos para la gestión de orientación de servicio y atención al ciudadano;
- j) Coordinar con las Direcciones Regionales y Provinciales de la Defensoría Pública la gestión de orientación de servicio en los puntos de atención a nivel cantonal;
- k) Evaluar el proceso de orientación de servicio y atención al usuario con base a los indicadores establecidos para el efecto;
- l) Gestionar y evaluar compromisos ciudadanos asumidos en las deliberaciones ciudadanas del proceso de rendición de cuentas
- m) Coordinar la evaluación de satisfacción al usuario
- n) Administrar el sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y direccionar a las unidades competentes para su tramitación; y,
- o) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Metodologías, herramientas y formatos para la Gestión de Servicios,

Administración por Procesos y Gestión de la Calidad de la Defensoría Pública.

2. Documentos institucionales de procesos (Manuales de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Políticas, Formatos, etc.).
3. Informes de desarrollo e implementación de los Procesos Institucionales.
4. Reporte de acciones propuestas de mejoramiento de los servicios institucionales.
5. Informes de los programas de evaluación, diagnóstico, certificación o similares para la Institución.
6. Informes de la evaluación de la calidad de los servicios institucionales.
7. Informes de evaluación del cumplimiento de los documentos institucionales de procesos, procedimientos, metodologías, políticas y similares, implementados en la Institución.
8. Herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios.
9. Reporte de coordinación y seguimiento de las quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas en la Institución.
10. Cadena de Valor Institucional.
11. Modelo de Gestión institucional.
12. Directrices, lineamiento del proceso de orientación de servicio y atención al ciudadano
13. Informes de ejecución de la gestión del proceso de orientación defensorial y atención al usuario
14. Informe de evaluación de cumplimiento y de estándares de calidad de la gestión de orientación de servicio y atención al ciudadano
15. Informes de satisfacción de atención al ciudadano
16. Informes de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas
17. Informe de aportes ciudadanos del proceso de rendición de cuentas.
18. Informe de seguimiento a los compromisos asumidos del proceso de rendición de cuentas

1.3.1.3. GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Misión:- Asesorar en materia jurídica a las autoridades de la institución y coordinar el patrocinio institucional, a fin de coadyuvar a la gestión institucional y de los procesos internos, mediante la aplicación del marco jurídico constitucional y legal.

Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Emitir criterios legales y absolver consultas sobre los asuntos que sean sometidos a conocimiento de la Unidad;
- b) Presentar propuestas de proyectos de convenios, acuerdos, resoluciones y otros instrumentos jurídicos;
- c) Asesorar a las autoridades en el ámbito jurídico respecto a temas relacionados con la gestión misional y administrativa institucional;
- d) Coordinar el patrocinio judicial de la Defensoría Pública en los juicios civiles, penales, administrativos y acciones constitucionales o de cualquier otra índole que la institución inicie en contra de terceros o que estos inicien en contra de la Institución, dentro del ámbito de su competencia;
- e) Asesorar en la elaboración y/o actualización de la normativa que regula la gestión interna y externa de la institución;
- f) Dirigir la elaboración de los convenios, acuerdos y compromisos interinstitucionales o estratégicos que fueren dispuestos por la máxima autoridad o su delegado y mantener archivo del mismo;
- g) Elaborar y formalizarlos actos normativos de competencia de la Institución;
- h) Gestionar en el ámbito jurídico las consultas jurídicas a los órganos de control e instituciones públicas competentes; y,

- i) Gestionar en el ámbito jurídico los procesos de contratación pública para la adquisición de bienes, obras y servicios;
- j) Asesorar y emitir informes jurídicos sobre materia de contratación pública; y,
- k) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Informe de criterios jurídicos para la aplicación de las normas del ordenamiento jurídico interno y externo por requerimiento institucional o de terceros.
2. **Proyectos de acuerdos, resoluciones, contratos y convenios institucionales.**
3. Informes jurídicos sobre temas relacionados con la gestión misional y administrativa institucional.
4. Informes sobre la gestión de patrocinios institucionales no misionales.
5. **Informes sobre aplicabilidad de las propuestas de normativa interna y externa.**
6. Convenios, acuerdos y compromisos interinstitucionales o estratégicos.
7. **Resoluciones, circulares y actos normativos.**
8. Consultas jurídicas a los órganos de control e instituciones públicas competentes.
9. Resoluciones requeridas para los procesos de contratación pública.
10. Contratos para adquisición de bienes, obras, servicios y/o consultorio.
11. Informes jurídicos para los procesos de contratación pública que requiera las unidades de la Defensoría Pública.

1.3.1.4. GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Misión: Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes y regulaciones, así como asesorar de forma permanente y continua a las autoridades y servidores de la Institución; mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para el logro de los objetivos institucionales

Responsable: Director/a de Auditoría Interna

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Elaborar el Plan Anual de Control de Auditoría Interna conforme lineamientos emitidos por la Contraloría General del Estado;
- b) Realizar la evaluación posterior de las operaciones y actividades de la entidad a través de auditorías de gestión y exámenes especiales planificados o imprevistos por disposición expresa de la Contraloría General del Estado;
- c) **Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría interna y externa, sobre la base del cronograma preparado por los servidores responsables de su aplicación y aprobado por la máxima autoridad;**
- d) Facilitar la determinación de las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así también como los indicios de responsabilidad penal conforme lo previsto en la Ley;
- e) Identificar y evaluar los procedimientos y el sistema de control y de prevención internos para evitar actos ilícitos y de corrupción que afecten a la entidad;
- f) **Asesorar y absolver consultas a autoridades, niveles directivos y servidores de la institución en relación a temas de auditoría y el sistema de control interno; y,**
- g) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Plan Anual de Control.
2. Informes de auditoría f exámenes especiales.
3. Informe de cumplimiento del Plan Anual de Control.

4. Informe de seguimiento de recomendaciones.
5. Memorando resumen con antecedentes para el establecimiento de responsabilidades.
6. Informes de modificaciones de las órdenes de control.
7. Criterios y pronunciamientos solicitados por las autoridades, y servidores de la Defensoría Pública.

1.3.1.5. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Misión: Difundir y promocionar la gestión y servicios institucionales, a través de la administración de los procesos de comunicación, con el fin de posicionar la gestión de la Defensoría Pública, a nivel nacional.

Responsable: Director/a de Comunicación Social

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Proponer lineamientos, directrices, procedimientos y programas de comunicación que promuevan la imagen institucional y los servicios que ofrece la Defensoría Pública.
- b) Difundir las actividades y servicios institucionales a la ciudadanía.
- c) Coordinar, gestionar y actualizar los canales de comunicación virtuales institucionales.
- d) Coordinar la elaboración del material periodístico y de promoción, a ser utilizado por los usuarios internos y externos.
- e) Brindar soporte a los servidores en temas referentes a comunicación y eventos institucionales.
- f) Dirigir y coordinar la elaboración, producción, edición, difusión y distribución de material informativo y piezas comunicacionales.
- g) Elaborar e implementar manuales de:- imagen corporativa y señalética, relaciones públicas, redacción para redes sociales, redacción y estilo periodístico.
- h) Monitorear y analizar la imagen y gestión institucional.
- i) Coordinar con los medios de comunicación la difusión de información institucional y demás actividades que disponga la autoridad.
- j) Dar cumplimiento a las directrices que disponga el/la Defensor Público General, conforme a la normativa legal vigente.

Gestión Interna:

- Gestión de promoción e imagen institucional.

Entregables

GESTIÓN DE PROMOCIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

1. Plan Estratégico de Comunicación.
2. Informe de campañas de comunicación.
3. Reporte de gestión de los canales virtuales de comunicación institucional (métricas).
4. Informe de monitoreo de medios de comunicación.
5. Reportes de publicaciones en la página web institucional.
6. Informe de ejecución de eventos institucionales.
7. Informe de producción editorial.
8. Informe de producción audiovisual, artes gráficas y fotografía.
9. Informe de presencia en medios de comunicación.
10. Informe de gestión de relaciones públicas.
11. Informe de cumplimiento de activación en medios.

1.3.2. NIVEL DE APOYO

1.3.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Misión: Dirigir y establecer políticas, estrategias, normas y programas que permitan administrar y optimizar los recursos humanos, administrativos, financieros y tecnológicos, mediante la aplicación de la normativa legal y los mecanismos de control definidos, a fin de coadyuvar con el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Responsable: Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a

Atribuciones y Responsabilidades

- a. Coordinar y controlar la gestión de las unidades administrativas en el territorio nacional, acorde con las políticas institucionales y normativa legal;
- b. Garantizar la disponibilidad, buen estado y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos institucionales, mediante la definición de políticas y aprobación para la adquisición y mantenimiento de los mismos;**
- c. Autorizar la utilización del parque automotor de la institución, acorde a la legislación;
- d. Coordinar y evaluarlos procedimientos de contratación pública;
- e. Aprobar el Plan Anual de Contrataciones de la Institución, conforme delegación de la máxima autoridad;
- f. Autorizar los gastos establecidos en el presupuesto y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente;**
- g. Coordinar con la unidad de Planificación, la supervisión y monitoreo a la ejecución del presupuesto institucional de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos;
- h. Establecer los mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno y previo en los procesos administrativos y financieros de la entidad;**
- i. Garantizar la razonabilidad, oportunidad y consistencia de la información generada en los procesos contables, presupuestarios y de tesorería de la institución;
- j. Controlar la gestión del sistema integrado de talento humano y sus subsistemas;
- k. Coordinar el diseño, rediseño, e implementación del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, Planificación de Talento humano y Manual de Clasificación y Valoración de Puestos;
- l. Coordinar y controlar la seguridad, disponibilidad, integridad y continuidad de los servicios de TIC?S de la Institución;**
- m. Supervisar la implementación de mejores prácticas de la industria de Tecnologías de la Información mediante el uso de estándares nacionales e internacionales adaptados a las necesidades de la institución;
- n. Observar y ejercer las atribuciones y obligaciones específicas determinadas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en lo atinente a su ámbito de gestión; y,
- o. Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

1.3.2.1.1. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Misión: Administrar los procesos del talento humano, mediante la aplicación de la normativa, métodos y procedimientos que permitan mejorar la gestión organizacional, fortaleciendo el talento humano institucional.

Responsable: Director/a de Administración del Talento Humano.

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar y absolver consultas relacionadas con la administración del talento humano;
- b) Establecer lineamientos y directrices relacionadas con la administración del talento humano;
- c) Gestionar y aplicar los procesos de talento humano;
- d) Proponer y gestionar reglamentos y reformas relacionadas con la administración del talento humano;
- e) Emitir reportes de cumplimiento de indicadores de la gestión de talento humano.
- f) Coordinar y elaborar la Planificación de Talento Humano con los organismos competentes;
- g) Coordinar el proceso de categorización de las carreras defensoriales con los organismos competentes;
- h) Coordinar los procesos de concursos de méritos y oposición, con los organismos competentes;
- i) Gestionar y ejecutar los procesos de vinculación, movimientos administrativos y desvinculación de personal;
- j) Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Capacitación debidamente aprobado;
- k) Presentar las propuestas de reglamentos para la evaluación del desempeño y de productividad de los servidores de la institución, ante los organismos competentes;
- l) Elaborar y socializar el Código de Ética institucional; m) Diseñar instrumentos técnicos para medir y desarrollar actividades para mejorar el clima laboral y la cultura organizacional;
- n) Elaborar y gestionar las bases de datos de talento humano y los expedientes del personal;
- o) Ejecutar las disposiciones del régimen disciplinario, conforme lo dispuesto por los organismos competentes;
- p) Gestionar los procesos disciplinarios del personal sujeto a Código de Trabajo, en el marco de las competencias;
- q) Administrar el sistema de remuneraciones y nóminas, en el marco de las competencias;
- r) Proponer y ejecutar planes de Bienestar Social, Salud y Seguridad Ocupacional;
- s) Elaborar el Plan Anual de Vacaciones y dar seguimiento;
- t) Administrar el sistema de control de asistencia y dar seguimiento;
- u) Elaborar el Plan Anual de Jubilaciones;
- v) Coordinar la realización de prácticas pre-profesionales;
- w) Gestionar la contratación de bienes y servicios, en el marco de la administración del talento humano;
- x) Generar y presentar la información pública que maneja la Dirección de Administración del Talento Humano;
- y) Las que dispongan las autoridades competentes, en el marco de la normativa legal; y,
- z) Las demás establecidas en la Ley.

Gestión Interna:

- Gestión de Desarrollo Organizacional
- Gestión Técnica de Talento Humano
- Gestión de Remuneraciones y Nómina
- Gestión de Bienestar Social, Seguridad y Salud Ocupacional

Entregables

GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1. Informes de absolución de consultas relacionadas con la administración del talento humano.
2. Lineamientos y directrices relacionadas con la administración del talento humano.

3. Reporte de cumplimiento de indicadores de la gestión de talento humano.
4. Informes técnicos y reportes relacionados con la aplicación de los procesos de talento humano.
5. Proyectos, actualizaciones y reformas de los diferentes instrumentos técnicos de talento humano.
6. Propuesta de la Planificación de Talento Humano.
7. Informe de categorización de las carreras de la defensoría.
8. Documentos generados para los procesos de concursos de méritos y oposición.
9. Plan Anual de Capacitación y reportes de cumplimiento.
10. Informes de los eventos de capacitación.
11. Propuestas de reglamentos para la evaluación del desempeño y productividad de los servidores de la institución.
12. Código de Ética institucional.
13. Metodologías y herramientas de medición del clima laboral y la cultura organizacional.
14. Informes de seguimiento y resultados de los planes de acción del clima laboral y la cultura organizacional.
15. Gestión, del Plan Anual de Jubilaciones.
16. Registros de las prácticas pre-profesionales.
17. Actas de entrega recepción de bienes y servicios.
18. Archivos y actualizaciones de la información pública, que maneja la Dirección de Administración del Talento Humano.

GESTIÓN TÉCNICA DE TALENTO HUMANO

1. Acciones de personal legalizadas y registradas.
2. Contratos del personal legalizados y registrados.
3. Informes técnicos para la vinculación, movimientos administrativos y desvinculación de personal.
4. Registros y reportes de movimientos de personal.
5. Oficios de cumplimiento y ejecución conforme lo dispuesto por los organismos competentes;
6. Distributivo y base de datos del personal actualizado.
7. Inclusiones y exclusiones de pólizas de fidelidad.
8. Documentos de la ejecución de los procesos disciplinarios.
9. Expedientes de los servidores y ex servidores públicos de la institución.
10. Reportes del personal de la Defensorio Pública.
11. Reportes de control de asistencia.
12. Reporte de saldos de vacaciones.
13. Plan Anual e Vacaciones.
14. Informes de seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Vacaciones.
15. Certificaciones de roles de pagos y certificados laborales.
16. Manual de inducción del personal de la institución.
17. Emisión de informes en el ámbito de las competencias.

GESTIÓN DE REMUNERACIONES Y NÓMINA

1. Distributivos de remuneraciones de personal.
2. Nóminas y roles de pagos de remuneraciones del personal.
3. Reformas al distributivo de remuneraciones mensuales unificadas.
4. Avisos de en tradas y salidas del IESS.
5. Planillas de pagos del IESS.
6. Reportes de liquidaciones de haberes, del personal.
7. Reportes de pago de horas extras.
8. Reportes de retenciones judiciales.

GESTIÓN DE BIENESTAR SOCIAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

1. Plan Anual de Seguridad y Salud Ocupacional.
2. Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.
3. Informes de Inspección de Seguridad y Salud Ocupacional.
4. Informe de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales y profesionales.
5. Avisos de accidentes y enfermedades en el trabajo.
6. Plan Institucional de Bienestar Social.
7. Reportes de enfermedades ocupacionales.

1.3.2.1.2. GESTIÓN FINANCIERA

Misión: Administrar, gestionar, suministrar y controlar los recursos financieros requeridos para la gestión institucional conforme a la normativa, para cumplir con los objetivos estratégicos planificados.

Responsable: Director/a Financiero/a

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Supervisar el cumplimiento de las políticas de gestión de administración financiera y de control interno, dispuestas por la autoridad competente;
- b) Gestionar y controlar los recursos financieros de la institución, dentro del ámbito del presupuesto, contabilidad y tesorería;
- c) Dirigir los mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno de la unidad;
- d) Dirigir la elaboración de informes de ingresos y gastos previstos en el presupuesto;
- e) Coordinar con la unidad de Planificación la programación, formulación, aprobación, ejecución (modificaciones presupuestarias y reprogramaciones financieras), seguimiento, evaluación y liquidación del presupuesto institucional;
- f) Ejecutar oportunamente los procesos para la solicitud de pago de las obligaciones económicas de la institución;
- g) Coordinar y supervisar el proceso para el pago de la nómina en coordinación con la Unidad de Administración del Talento Humano;
- h) Generar y supervisar el proceso para la administración de activos públicos institucionales en coordinación con la Unidad Administrativa Institucional;
- i) Supervisar y elaborar la conciliación bancaria;
- j) Administrar y delegar la custodia de la documentación del proceso financiero, registro, renovación y ejecución, de ser el caso, de valores y documentos de garantía; y,
- k) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal

Gestión Interna:

- Gestión de Presupuesto
- Gestión de Contabilidad
- Gestión de Tesorería

Entregables

GESTIÓN DE PRESUPUESTO

1. Proforma Presupuestaria Anual aprobada.
2. Certificaciones presupuestarias aprobadas.
3. Comprobantes Únicos de Registro aprobados (CUR de compromisos).
4. Reporte de programaciones y reprogramaciones cuatrimestrales del compromiso.
5. Reporte de programaciones y reprogramaciones mensuales del devengado.

6. Resoluciones de modificaciones presupuestarias aprobadas.
7. Reporte de modificaciones presupuestarias aprobadas.
8. Informes de ejecución, seguimiento, evaluación, clausura y liquidación del presupuesto.
9. Informe gestión de presupuesto.

GESTIÓN DE CONTABILIDAD

1. Reporte de asiento de apertura aprobado.
2. Reportes contables.
3. Comprobantes Únicos de Registro de las Reclasificaciones aprobados.
4. Comprobantes Únicos de Registros (CUR Devengados y anticipos).
5. Informes de arqueos de fondos a rendir cuentas aprobados.
6. Informe de conciliación de activos fijos y suministros.
7. Reporte de creación, rendición y liquidación de fondos rotativos y a rendir cuentas.
8. Expedientes físicos y digitales de comprobantes únicos de registros.
9. Formularios de declaraciones de impuestos.
10. Informes de conciliación bancaria.
11. Informe de recaudación de cuentas por cobrar y valores adeudados a la Institución.
12. Informe de Gestión de Contabilidad.

GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Informe de garantías en custodia (renovación, devolución, ejecución).
2. Comprobantes Únicos de Pago generados (proveedores).
3. Comprobantes Únicos de Ingresos.
4. Calendario de pagos.
5. Reporte de CUR pagados y no pagados.
6. Comprobantes Únicos de Pago generados (nómina).
7. Informe de Gestión de Tesorería.

1.3.2.1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Misión: Gestionar la provisión y administración de servicios, bienes, materiales necesarios para las labores diarias de los funcionarios de la Defensoría Pública; así como la adquisición bienes, obras y servicios, a través de la aplicación de procedimientos y normas establecidas.

Responsable: Director/a Administrativo/a

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Coordinar la elaboración el Plan Anual de Contratación de conformidad con la ley, en base de los planes generados por las unidades administrativas;
- b) Supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Contratación de la institución;
- c) Supervisar el Portal de Compras Públicas;
- d) Monitorear y controlar la fase precontractual de los procesos de Contratación Pública Institucional;
- e) Administrar las pólizas de seguros de cobertura en los ramos generales de los bienes y personal de la Defensoría Pública;
- f) Administrar el parque automotor de la Institución;
- g) Proponer políticas de control y ejecución de la gestión administrativa;
- h) Gestionar la dotación de servicios institucionales y logísticos;
- i) Gestionar la disponibilidad de los bienes muebles e inmuebles, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;

- j) Programar la provisión de locales, edificios y espacios físicos adecuados y funcionales;
- k) Programar y ejecutarla gestión de los bienes de propiedad planta y equipo, bienes de control y de inventarios;
- l) Administrar los recursos materiales, bienes y servicios administrativos de la Institución;
- m) Gestionarla disponibilidad de los bienes;
- n) Administrar los procesos de venta, remate, donación, bajas, comodatos o destrucción de bienes institucionales; y,
- o) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Gestión Interna:

- Gestión de Compras Públicas
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión de Control de Bienes

Entregables

GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

1. Plan Anual de Contratación (PAC) de la Defensoría Pública publicado en el portal y en la página institucional.
2. Certificaciones del Plan Anual de Contrataciones.
3. Reformas al Plan Anual de Contratación publicadas en el portal.
4. Informes de ejecución del PAC.
5. Registros de documentación preparatoria y precontractual en la plataforma del SERCOP.
6. Órdenes de compra para procesos de ínfima Cuantía.
7. Órdenes de compra para procesos de Catálogo Electrónico.
8. Pliegos de procesos de contratación pública aprobados.
9. Expediente de la etapa precontractual del proceso de contratación pública.
10. Contratos registrados en la plataforma del SERCOP.

GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

1. Gestión de administración de pólizas de seguros.
2. Plan de mantenimiento de vehículos preventivo y correctivo.
3. Registro anual de matriculación de los vehículos de la Defensoría Pública a nivel nacional.
4. Contratación de servicio de rastreo satelital del parque automotor Institucional.
5. Instructivos de servicios institucionales y logística.
6. Atención a requerimientos y dotación de servicios logísticos
7. Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
8. Provisión de locales, edificios y espacios físicos a través de la contratación de arrendamientos.
9. Requerimiento de pago de las cuentas que son administradas por Servicios Generales Documentos habitantes (fase preparatoria) para la adquisición de obras, bienes y servicios.

GESTIÓN DE CONTROL DE BIENES

1. Inventario actualizado de bienes.
2. Reglamento Interno para la administración, utilización, manejo y control de los bienes e inventarios.
3. Informe del inventario de bienes de propiedad planta y equipo y suministros.
4. Plan de mantenimiento de bienes de la institución.

5. Registro de ingresos, egresos y saldo de cantidades en bodegas de bienes y suministros.
6. Informe de baja de bienes.
7. Informe de disposición final y reciclajes
8. Documentos habilitantes (fase preparatoria) para la adquisición de bienes y suministros.

1.3.2.1.4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Misión: Diseñar y gestionar planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC?S), aplicando estándares y mejores prácticas en concordancia con las políticas públicas, para transparentar y apoyar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Responsable: Director/a de Tecnologías de Id Información y Comunicación

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Elaborar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información, alineados a los objetivos estratégicos institucionales;
- b) Emitir políticas y procedimientos que regulen el uso adecuado de los recursos tecnológicos;
- c) Automatizar los procesos de la institución, de acuerdo a las prioridades institucionales;
- d) Establecer, gestionar e implementar el catálogo de servicios de tecnologías de la Información y comunicación de acuerdo a las necesidades institucionales;
- e) Gestionar la seguridad, disponibilidad, integridad y continuidad de los servicios de TIC?S de la Institución;
- f) Asistir e intervenir en los convenios de interoperabilidad en los aspectos relacionados con las tecnologías de la información y comunicaciones con las instituciones del sector público o privado de acuerdo a las necesidades institucionales;
- g) Administrar el proceso de gestión de la configuración de los servicios e infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación;
- h) Gestionar el portafolio de proyectos de acuerdo a la Planificación Operativa y Plan Estratégico de las tecnologías de la información;
- i) Administrar la continuidad, disponibilidad y capacidad de los sistemas, servicios e infraestructura de tecnologías de la información;
- j) Gestionar la entrega de la documentación técnica de los sistemas, servicios e infraestructura de la información y comunicación;
- k) Establecer indicadores de desempeño para el seguimiento y control de las gestiones internas de la unidad; y,
- l) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Gestión Interna:

- Gestión estratégica y seguridad de tecnologías de la información
- Gestión de ingeniería de software
- Gestión de redes, infraestructura y comunicaciones
- Gestión de soporte a usuario
- Gestión de base de datos

Entregables

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SEGURIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

2. Manual de políticas y estándares de gestión de la estrategia de tecnologías de la información.
3. Instructivos para el uso y gestión de la estrategia de las tecnologías de la Información.
4. Instructivos para el uso y gestión de la seguridad de las tecnologías de la Información.
5. Manual de políticas y estándares de seguridad de tecnologías de la información.
6. Informe de implementación de controles de seguridad en base a las políticas de gestión de seguridad.
7. Informe de ejecución del portafolio de proyectos de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC?S.
8. Estudios de factibilidad técnica para la adquisición de servicios o productos de seguridad de las tecnologías de la información (Estudios de factibilidad técnica, especificaciones técnicas y términos de referencia).
9. Informe de Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
10. Informe de ejecución de políticas, manuales y procedimientos implementados o mejorados.

GESTIÓN DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

1. Manual de políticas y estándares de ingeniería de software.
2. Instructivos para el desarrollo y despliegue de ingeniería de software.
3. Informe de procesos institucionales automatizados.
4. Reporte del registro de mantenimiento de software institucional.
5. Informe de implementación de controles de seguridad relacionados con ingeniería de software en base a las políticas de gestión de seguridad.
6. Registro técnico de Interoperabilidad de Ingeniería de Software.
7. Manual de arquitectura, diseño, construcción, y uso de los Sistemas Informáticos . institucionales.
8. Estudios de factibilidad técnica para la adquisición de software (Estudios de factibilidad técnica, especificaciones técnicas y términos de referencia).
9. Bitácora de licencias de software y de registros de propiedad intelectual.

GESTIÓN DE REDES, INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES

1. Manual de políticos y estándares de gestión de redes, infraestructura y comunicaciones.
2. Instructivos para el uso y gestión de redes, infraestructura y comunicaciones.
3. Informe de implementación de controles de seguridad relacionados con redes, infraestructura y comunicaciones en base a las políticas de gestión de seguridad.
4. Registro técnico de Interoperabilidad de Redes de Infraestructura.
5. Informe de análisis de riesgos de infraestructura y servicios críticos
6. Plan de contingencia de las tecnologías de la información.
7. Plan de capacidad de infraestructura tecnológica.
8. Estudios de factibilidad técnica para la adquisición de bienes y/o contratación de servicios tecnológicos (Estudios de factibilidad técnica, especificaciones técnicas y términos de referencia).
9. Informe de gestión de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.
10. Informe de cumplimiento y satisfacción de bienes y/o servicios informáticos contratados.
11. Inventario de infraestructura tecnológica.

GESTIÓN DE SOPORTE A USUARIO

1. Manual de políticas y estándares de gestión de soporte al usuario.

2. Instructivos para el uso y gestión de soporte al usuario.
3. Catálogo de servicios de TI actualizado.
4. Informe de implementación de controles de seguridad relacionados con soporte a usuarios en base a las políticas de gestión de seguridad.
5. **Registro de las actualizaciones de las bases de conocimiento.**
6. Informe de satisfacción de los servicios que brinda el área de tecnología y que pertenecen al catálogo de servicios de TI.
7. **Informes de incidentes reportados por la mesa de servicios de TIC?S.**
8. **Informes respecto problemas reportados por la mesa de servicios de TIC?S.**
9. Reportes de soportes tecnológicos.
10. Estudios de factibilidad técnica para la adquisición de productos o servicios de soporte a usuarios (Estudios de factibilidad técnica, especificaciones técnicas y términos de referencia).
11. Informe de servicios de TI actualizados, implementados o dados de baja.

GESTIÓN DE BASE DE DATOS

1. Manual de políticas y estándares de gestión de base de datos.
2. Instructivos para el uso y gestión de base de datos.
3. Informe de implementación de controles de seguridad relacionados con base de datos con sustento en las políticas de gestión de seguridad.
4. Registro técnico de Interoperabilidad de Base de Datos.
5. Estudios de factibilidad técnica para la adquisición de productos o servicios de base de datos (Estudios de factibilidad técnica, especificaciones técnicas y términos de referencia).
6. **Registros de mantenimientos de las bases de datos institucionales.**
7. Registro de mantenimientos del cubo de información de los sistemas informáticos.
8. Informe técnico de las bases de datos transaccionales (OLTP).
9. Informe técnico de las bases de datos analíticas (OLAP).
10. Manual de arquitectura, diseño, construcción del almacén y bases de datos institucionales.
11. Diccionario de datos institucionales.

1.3.2.2. GESTIÓN DE SECRETARIA GENERAL

Misión: Planificar, controlar, supervisar y dirigir la gestión documental, de archivo, de biblioteca y la de certificaciones de la documentación e información de la Defensoría Pública, a través de la aplicación de técnicas y normativa, con el fin de custodiar, preservar, autenticar el patrimonio documental y administrar el fondo bibliográfico institucional.

Responsable: Secretario/a General

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Administrar y supervisar el Sistema de Gestión Documental Institucional;
- b) Recibir, organizar y custodiar el patrimonio documental de la Institución;
- c) Certificarla documentación expedida por la Defensoría Pública;
- d) Coordinar la publicación de las resoluciones en el Registro Oficial y su difusión interna;
- e) Elaborar las series documentales de la institución y la Tabla de Plazos de Conservación Documental previa coordinación con las unidades responsables;
- f) Coordinar y participaren la Comisión de Gestión Documental de la Institución;
- g) Administrarla biblioteca Institucional (física y digital);
- h) Elaborar instructivos y manuales de gestión documental, así como promover y evaluar su aplicación;
- i) Gestionar las notificaciones físicas y digitales a personas naturales o

- jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales institucionales;
- j) Coordinar la atención de las solicitudes de usuarios externos de acceso a la información pública;
- k) Registro y seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública (LOTAIP).
- l) Coordinar con las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública los procesos de gestión documental y archivo; y,
- m) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Registro de la documentación ingresada y generada en la Defensoría Pública.
2. Informe y reportes del uso del Sistema de Gestión Documental
3. **Inventario del patrimonio documental en archivo pasivo.**
4. Certificación de documentación e información.
5. **Registro de resoluciones publicadas.**
6. Propuesta de Tabla de Plazos de Conservación Documental.
7. **Propuesta de Cuadro de series documentales.**
8. **Cuadro de series documentales aprobados.**
9. Tabla de Plazos de Conservación Documental aprobada.
10. **Actas de baja documental.**
11. Inventario de documentos y textos que reposan en la biblioteca física y digital.
12. Registro de préstamo de material bibliográfico.
13. Informes de aplicación de los instructivos y manuales de gestión documental.
14. Instructivos y manuales de gestión documental.
15. **Registro de notificaciones.**
16. Oficios de respuesta a las solicitudes de información pública.
17. Reportes de la gestión documental.
18. Informe de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas y trámite dado a las mismas (LOTAIP).
19. Informes de listado índice de información reservada (LOTAIP).

2. NIVEL DESCONCENTRADO

2.1. GESTIÓN REGIONAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Misión: Dirigir y coordinar la operatividad de las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública en el ámbito de su jurisdicción, mediante lineamientos y directrices enfocadas en el Plan Estratégico Institucional, a fin de garantizar la calidad de la prestación de los servicios defensoriales.

Responsable: Coordinador/a Regional de la Defensoría Pública

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Supervisar la gestión de las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública en el ámbito de su jurisdicción;
- b) Verificar la ejecución de planes, programas, proyectos y la aplicación de las políticas institucionales en las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública;
- c) Proponer políticas, directrices y lineamientos enfocados a la mejora continua en la operativización de los servicios defensoriales;
- d) Gestionar proyectos de reajustes a los protocolos de atención, y los estándares de calidad para el servicio defensorial;
- e) Coordinar las medidas necesarias para la optimización de los procesos misionales, en el ámbito de su jurisdicción;
- f) Evaluar los resultados de la aplicación de los estándares de calidad para el servicio defensorial, en el ámbito de su jurisdicción;
- g) Coordinar la presentación de informes periódicos de la gestión de defensa en

territorio, en el ámbito de su jurisdicción; y,
h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

2.1.1. GESTIÓN PROVINCIAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Misión: Dirigir y coordinar dentro del ámbito de su jurisdicción los servicios defensoriales a las personas que, por su condición económica, social, cultural y/o en estado de indefensión no puedan contratar los servicios de defensa técnico legal, a través de la aplicación de la normativa legal y estándares de calidad establecidos; para la protección integral de sus derechos.

Responsable: Director/a Provincial de la Defensoría Pública

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Dirigir la gestión administrativa considerando las directrices institucionales;
- b) Disponer el cumplimiento de las actuaciones de los defensores públicos dentro del marco de la normativa legal, los protocolos de atención, así como los estándares de calidad para el servicio defensorial; .
- c) Ejercer el seguimiento y control para la aplicación de los estándares de calidad y protocolos de atención del servicio de defensorial;
- d) Presentar propuestas de lineamientos técnicos para el. mejoramiento del servicio defensorial;
- e) Cumplir con las disposiciones y normas emitidas por el nivel central;
- f) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el Sistema Informático de gestión de la Institución;
- g) Implementar los lineamientos administrativos y de talento humano;
- h) Proponer e implementar planes, programas, proyectos de mejoramiento del servicio defensorial;
- i) Coordinar la socialización de los servicios institucionales y de vinculación con la comunidad;
- j) Evaluar las condiciones de servicio de asesoramiento y patrocinio en su jurisdicción;
- k) Proponer y coordinar la apertura de nuevos puntos de atención del servicio defensorial;
- l) Coordinar con las áreas competentes la administración del talento humano, la dotación de bienes y servicio que se requiera en su jurisdicción;
- m) Controlar el cumplimiento de las normas y políticas institucionales relacionadas con la administración de los recursos humanos, tecnológicos y materiales de la dirección provincial de la defensorio pública;
- n) Controlar el ingreso y asignación de las boletas de notificación judicial puestas en conocimiento de la Defensorio Pública, para su respectiva gestión defensorial;
- o) Ejercer la representación legal de la Defensorio Pública en todos los procesos judiciales, constitucionales, contenciosos administrativos institucionales, por delegación de la autoridad competente, en el ámbito de su jurisdicción;
- p) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública; y,
- q) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

DEFENSA PENAL

2.1.1.1. GESTIÓN DE CONTROL DE DETENCIÓN

Misión: Asesorar y patrocinar en materia penal a través de la defensa técnica y gratuita, para garantizar el acceso a la justicia a las personas procesadas en el sistema penal en delitos y contravenciones, que sean detenidas por el presunto cometimiento de infracciones flagrantes o con órdenes de detención y que por su

condición social, económica y cultural se encuentran en estado de indefensión.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Control de Detención

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar y entrevistar a las personas que se encuentran en estado de indefensión en materia penal por el cometimiento de un delito flagrante o por la ejecución de una orden de detención;
- b) Patrocinar a las personas detenidas por el cometimiento de. un delito flagrante o por la ejecución de una orden de detención y que se encuentran en estado de indefensión;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el Sistema de Gestión de la Institución;
- d) Proponer y aplicar estrategias de mejora en el servicio defensorial en el control de detención;
- e) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en el área de control de detención;
- f) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa penal de control de detención;
- g) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública; y,
- h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables .

- 1. Ficha de control de detención.
- 2. Expedientes de causas de control de detención.
- 3. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio defensorial en control de detención.
- 4. Actas de retroalimentación con defensores públicos de control de detención.
- 5. Fichas de seguimiento y control de estándares de calidad de los procedimientos de control de detención.
- 6. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionado con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública.

2.1.1.2. GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL Y TRÁNSITO

Misión: Asesorar y patrocinar en materia penal a través de la defensa técnica y gratuita, para garantizar el acceso a la justicia a las personas investigadas y procesadas en infracciones penales, en las etapas pre procesal, procesal y fundamentación de recursos relacionados con el proceso.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa Judicial y Tránsito

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar a las personas que se encuentren en estado de indefensión en materia penal;
- b) Patrocinar a las personas investigadas y procesadas en el sistema penal, en todas las etapas del proceso, que se encuentran en estado de indefensión;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el Sistema de Gestión de la Institución;
- d) Patrocinar y actuar en las audiencias en representación de las personas contraventoras, investigadas, procesadas que se encuentran en estado de indefensión;
- e) Proponer y aplicar estrategias de mejora en el servicio defensorial en la defensa de las causas patrocinadas;

- f) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en todas las etapas del proceso y los recursos relacionados;
- g) Coordinar visitas a los defendidos que se encuentren privados de libertad para la preparación de la defensa técnica;
- h) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa de sus causas;
- i) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la Defensoría Pública; y,
- j). Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Reporte de asesoría.
2. Reporte de patrocinios.
3. Expedientes de causas.
4. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio defensorial.
5. Actas de retroalimentación con defensores públicos en los casos asignados a defensa judicial y defensa de tránsito y seguridad vial.
6. Actas de reuniones para discusión de teoría del caso de defensa judicial y defensa de tránsito y seguridad vial.
7. Ficha de visitas a centros de privación de libertad de las causas.
8. Fichas de seguimiento y control de estándares de calidad.
9. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionado con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la Defensoría Pública.

2.1.1.3. GESTIÓN DE DEFENSA PENITENCIARIA

Misión: Asesorar y patrocinar a las personas sentenciadas privadas de libertad, a las personas sentenciadas que se encuentren cumpliendo un régimen penitenciario en libertad, y a sus familiares a fin de garantizar el derecho a la defensa y el pleno acceso a la justicia en materia de beneficios penitenciarios.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa Penitenciaria

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar a las personas sentenciadas privadas de la libertad, a las personas sentenciadas que se encuentren cumpliendo un régimen penitenciario en libertad, y a sus familiares, que se encuentren en estado de indefensión y/o requieran acciones de beneficios penitenciarios;
- b) Patrocinar a las personas sentenciadas privadas de libertad que se encuentran en estado de indefensión, a las personas sentenciadas que se encuentren cumpliendo un régimen penitenciario en libertad;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el sistema de Gestión de la Institución;
- d) Proponer y aplicar estrategias de mejora del servicio en defensa penitenciaria;
- e) Dirigir acciones de control permanente sobre la gestión de defensa penitenciaria en los centros de privación de libertad;
- f) Proponer y aplicar. estrategias de captación de patrocinios de defensa penitenciaria;
- g) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en las actuaciones de defensa penitenciaria;
- h) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa de penitenciaria;
- i) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de

actividades en cumplimiento de la misión de la Defensorio Pública; y,
j) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Reporte de asesoría en defensa penitenciaria.
2. Ficha de patrocinio de defensa penitenciaria.
3. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio de defensa de defensa penitenciaria.
4. Informes de charlas y ferias informativas en el ámbito de su competencia.
5. Fichas de asesoría realizada en los centros de privación de libertad.
6. Fichas de visitas a centros de privación de libertad.
7. Actas de reuniones para discusión de estrategias de defensa penitenciaria.
8. Fichas de seguimiento y control de aplicación de estándares de calidad de defensa penitenciaria
9. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionado con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la Defensorio Pública.

2.1.1.4. GESTIÓN DE DEFENSA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

Misión: Asesorar y patrocinar a los adolescentes en conflictos con la ley, en materia penal, a través de la defensa técnica, especializada y gratuita, para garantizar el acceso a la justicia y el derecho a la defensa dentro de la etapa pre procesal y procesal penal.

Responsable: .Coordinador/a Provincial de Defensa de Justicia Penal Juvenil

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar y patrocinar a los adolescentes en conflictos con la ley que se encuentran en estado de indefensión desde la fase pre procesal hasta el cumplimiento de la medida socio educativa impuesta; y, a sus familiares;
- b) Proponer y aplicar estrategias de mejora en el servicio de defensa en justicia penal juvenil;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el sistema de Gestión de la Institución;
- d) Realizar visitas a los adolescentes en conflicto con la Ley, en los centros autorizados para la preparación de la defensa técnica;
- e) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en las actuaciones de defensa;
- f) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa en justicia penal juvenil;
- g) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la Defensorio Pública; y,
- h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Reporte de asesoría de atención en justicia penal juvenil.
2. Expedientes de causas atendidas en justicia penal juvenil.
3. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio de defensa en justicia penal juvenil.
4. Actas de retroalimentación con defensores públicos en justicia penal juvenil
5. Actas de reuniones para discusión de teoría del caso en justicia penal juvenil.
6. Fichas de visitas a centros de adolescentes infractores (CAÍ).
7. Fichas de seguimiento y control de estándares de calidad de defensa en justicia penal juvenil.

8. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensoría pública.

DEFENSA SOCIAL

2.1.1.5. GESTIÓN DE DEFENSA DE FAMILIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Misión: Asesorar y patrocinar causas en materia de familia, niñez y adolescencia, a través de la defensa técnica y gratuita, para garantizar el acceso a la justicia del niño/a o adolescente o su representante, que se encuentran en estado de indefensión, o que por su condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos, conforme la normativa interna y protocolos de servicio establecidos para el efecto.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar a las personas que se encuentran en estado de indefensión en materia de familia, niñez y adolescencia;
- b) Patrocinar a las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en estado de indefensión, a través de sus representantes;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el sistema de Gestión de la Institución;
- d) Proponer y aplicar estrategias integrales de mejora en el servicio defensorial en materia de familia, niñez y adolescencia;
- e) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en las actuaciones defensoriales;
- f) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa de familia niñez y adolescencia;
- g) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensoría pública; y,
- h) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

- 1. Reporte de asesoría en materia de familia, niñez y adolescencia.
- 2. Expedientes de causas de defensa de la familia, niñez y adolescencia.
- 3. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio de defensa-de la familia, niñez y adolescencia.
- 4. Actas de retroalimentación con defensores públicos en el área de su competencia.
- 5. Ficha de seguimiento y control de estándares de calidad del área de familia, niñez y adolescencia.
- 6. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionado con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensoría pública.

2.1.1.6. GESTIÓN DE DEFENSA DEL TRABAJADOR Y CIUDADANÍA

Misión: Asesorar y patrocinar a través de la defensa técnica y gratuita, al trabajador, personas en movilidad humana, así como también a los usuarios en temas civil e inquilinato; para garantizar el acceso a la justicia de las personas que se encuentran en estado de indefensión, o que por su condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos, conforme la normativa interna y protocolos de servicio establecidos para el efecto.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa del Trabajador y Ciudadanía

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar y patrocinar al trabajador;
- b) Asesorar y patrocinar a las personas en condición de movilidad humana y sus familiares;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el sistema de Gestión de la Institución;
- d) Asesorar y patrocinar a las personas que se encuentran en estado de indefensión en materia civil e inquilinato;
- e) Proponer y aplicar estrategias de mejora en el servicio defensorial en materias laboral, movilidad humana, civil e inquilinato;
- f) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en las actuaciones de defensa del trabajador y defensa ciudadana;
- g) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa laboral y defensa ciudadana;
- h) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública; y,
- i) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

- 1. Reporte de asesoría en defensa del trabajador, defensa de la ciudadanía y movilidad humana.
- 2. Expedientes de causas de defensa del trabajador, defensa de la ciudadanía y movilidad humana.
- 3. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio de defensa del trabajador, defensa de la ciudadanía y movilidad humana.
- 4. Actas de retroalimentación con defensores públicos de defensa del trabajador, defensa de la ciudadanía y movilidad humana.
- 5. Fichas de seguimiento y control de estándares de calidad de defensa del trabajador, defensa de la ciudadanía y movilidad humana.
- 6. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionado con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública.

DEFENSA DE VÍCTIMAS

2.1.1.7. GESTIÓN DE DEFENSA DE VÍCTIMAS

Misión: Asesorar y patrocinar a las víctimas y/o a sus familiares de infracciones penales en las etapas pre procesal, procesal, a través de la defensa técnica y gratuita, para garantizar el acceso a la justicia a personas que se encuentran en estado de indefensión o sus familiares, o que por su condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos, conforme la normativa interna y protocolos de servicio establecidos para el efecto.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Defensa de Víctimas

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Asesorar a las víctimas que se encuentran en estado de indefensión o sus familiares;
- b) Patrocinar a las víctimas que se encuentran en estado de indefensión o sus familiares;
- c) Proponer y aplicar estrategias de mejora en el servicio en defensa de víctimas;

- d) Controlar las actuaciones defensoriales para evitar errores u omisiones de conceptualización y de procedimientos jurídicos en las actuaciones en defensa de víctimas;
- e) Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de defensa de víctimas;
- f) Coordinar acciones a nivel interinstitucional relacionados con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública; y,
- g) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Reporte de asesoría en defensa de víctimas.
2. Expedientes de causas de defensa de víctimas.
3. Informe de evaluación de estrategias de mejora en el servicio de defensa de víctimas.
4. Actas de retroalimentación con defensores públicos de defensa de víctimas.
5. Actas de reuniones para discusión de teoría del caso de defensa de víctimas.
6. Fichas de seguimiento y control de estándares de calidad de defensa de víctimas.
7. Informe de reuniones de trabajo a nivel interinstitucional relacionado con el desarrollo de actividades en cumplimiento de la misión de la defensorio pública.

2.2. GESTIÓN PROVINCIAL DE SERVICIO DE MEDIACIÓN

Misión: Brindar los servicios de mediación, como método alternativo de solución de conflictos sobre materias transigibles, mediante la aplicación de normas y lineamientos legales de mediación, con la finalidad de fomentar una cultura de paz.

Responsable: Coordinador/a Provincial de Servicios de Mediación

Atribuciones y Responsabilidades

- a) Ejecutar procesos de mediación;
- b) Implementar y evaluarlos métodos alternativos de solución de conflictos;
- c) Controlar el ingreso y actualización de información de las causas asignadas en el sistema de Gestión de la Institución;
- d) Impulsar programas y proyectos de mediación;
- e) Ejecutar políticas para el desarrollo de los métodos alternativos de solución de conflictos; y,
- f) Las demás que disponga la autoridad competente conforme la normativa legal.

Entregables

1. Actas de mediación.
2. Expedientes de procesos de mediación.
3. Programas y proyectos de mediación.
4. Informe de ejecución de programas y proyectos de mediación.
5. Informe de ejecución de políticas de mediación.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Las unidades administrativas de la Defensorio Pública a nivel nacional implementarán el presente Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos, en el ámbito que le corresponda.

Segunda.- En ausencia temporal del/la Defensor/a Público/a General, subrogará en sus funciones, conforme establece el artículo 49 del Código Orgánico de la Función Judicial, quien ostente el más alto puntaje y categoría de la carrera de defensor público obtenido del último proceso de evaluación periódica y siempre que cumpla con

el perfil requerido para el cargo de Defensor Público General.

Tercera.- Las Coordinaciones Provinciales en las Direcciones Provinciales de la Defensorio Pública de Pichincha y Guayas, por el ámbito de su gestión, se implementarán de manera directa. En el resto de provincias, progresivamente en consideración de las necesidades institucionales y de demanda ciudadana, previo informe de Talento Humano y aprobación de la autoridad competente.

Cuarta.- Los Servicios de Mediación Provinciales de Pichincha y Guayas, por el ámbito de su gestión, se implementarán de manera directa. En el resto de provincias, progresivamente en consideración de las necesidades institucionales y de demanda ciudadana, previo informe de Talento Humano y aprobación de la autoridad competente

Quinta.- Las Coordinaciones Regionales de la Defensorio Pública, será responsable de la administración, funcionamiento y ejecución del Programa de las Defensorios Móviles en el ámbito de su jurisdicción.

Sexta.- El Defensor Público General mediante resolución determinará los cargos del nivel jerárquico superior de acuerdo a la estructura orgánica, los mismos que serán de libre nombramiento y remoción, de acuerdo al numeral 3) de artículo 288 del Código Orgánico de la Función Judicial.

Séptima.- En razón de existir delegaciones realizadas a diversas direcciones, inclusive a directores provinciales, con anterioridad a la expedición de esta reforma integral al Estatuto Orgánico de la Defensorio Pública, con sustento en lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley Orgánica del Servicio Público, se convalida todas las delegaciones realizadas por la Máxima Autoridad de la Defensorio Pública.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- En caso de que quien haya obtenido el puntaje y categoría más alta dentro del último proceso de evaluación y no cumpla con los años de experiencia establecido en los requisitos señalados en el artículo 192 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con el artículo 287 del Código Orgánico de la Función Judicial, le subrogará al Defensor Público General el Coordinador General de Gestión de la Defensorio Pública quien necesariamente deberá cumplir con el perfil y requisitos para el cargo de Defensor Público General.

Esta última subrogación será aplicable hasta que se verifique el cumplimiento del perfil para Defensor Público General por parte de quien haya obtenido el mayor puntaje y categoría del último proceso de evaluación.

Segunda.- Para todo proceso de transición de implementación del presente Estatuto, los titulares de las unidades administrativas involucradas, en el plazo de 180 días, adoptarán las acciones que consideren pertinentes, de forma coordinada, para facilitar el proceso.

Tercera.- Para la implementación del nuevo Estatuto, la Coordinación General de Gestión de la Defensorio Pública, en el plazo de 90 días, emitirá y actualizará los instrumentos técnicos necesarios con los parámetros de atención en las diferentes materias, principalmente en atención a víctimas y tránsito.

Cuarta.- La Dirección de Administración del Talento Humano, en un plazo de 180 días, se encargará de los trámites correspondientes ante los Ministerios del Trabajo y de Economía y Finanzas a fin de implementar y dotar a las unidades administrativas, de nueva creación, con el personal necesario, y coordinará con las Direcciones Administrativa, Financiera y de Tecnologías de la Información y Comunicación las acciones necesarias para la oportuna Implementación de las nuevos procesos institucionales.

Quinta.- La implementación de la nueva estructura organizacional por procesos, en los casos de puestos de carrera del servicio público se lo realizará en coordinación con el Consejo de la Judicatura, para la estructuración del Manual de Descripción,

Valoración y Clasificación de Puestos.

Sexta.- El portafolio de productos y servicios determinados en el presente estatuto podrá ser reformado (incorporar, fusionar, suprimir o transferir) conforme se vaya ejecutando el proceso de implementación de la nueva estructura orgánica, mediante acto resolutivo interno por parte del Defensor Público General, tal como señala la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos emitida por el Ministerio de Trabajo.

Séptima.- En un plazo de 90 días, la Dirección de Planificación realizará las modificaciones correspondientes a la planificación institucional requeridas por la incorporación de los nuevos procesos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de esta fecha, por tanto deróguese todos los actos normativos de igual o menor jerarquía que se contrapongan al presente Instrumento Técnico - Jurídico, en especial las Resoluciones No. 023-DP-2011, publicada en el Registro Oficial No. 131 de 12 de abril de 2011 y No. DP-DPG-2013-071, publicada en la Edición Especial No. 110 del Registro Oficial de 18 de marzo de 2014, mediante las cuales se expidió el Estatuto Orgánico Administrativo de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensorio Pública y su reforma.

DISPOSICIÓN FINAL

Publíquese la presente resolución en el Registro Oficial y en la página web de la Defensorio Pública

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el 01 de marzo del 2021

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DE LA REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

1.- Resolución DP-DPG-JTC-2021-024 (Segundo Suplemento del Registro Oficial 440, 27-IV-2021).