**Edición Especial No.131 , 12 de Abril 2011**

**Normativa:** Vigente

 **ESTATUTO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA**

(Resolución No. 023-DP-2011)

Dr. Ernesto Pazmiño Granizo
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL (I)
 **Considerando:**Que, el artículo 11 No. 9 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del 2008, establece que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Que, mediante oficio No. MF-SP-DR-2011-0550 de 2 de marzo del 2011, el Ministerio de Finanzas, de conformidad con las competencias determinadas en el artículo 132, literal c) de la Ley Orgánica del Servicio Público, ha emitido Dictamen Presupuestario Favorable para la expedición del presente Estatuto;

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales, con oficio No. MRL-FI-2011-0004259 de 15 de marzo del 2011, conforme lo establecido en el artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público, ha emitido dictamen favorable sobre el Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública;

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

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

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

Art. 1.- **Objetivo.-** El presente Estatuto Orgánico Administrativo de Gestión Organizacional por Procesos tiene por objeto establecer y definir la estructura funcional y divisional de la Defensoría Pública, con base en un modelo de administración por procesos, orientados al aseguramiento de la calidad de los servicios que, en cumplimiento de su misión, debe entregar la institución.

Art. 2.- **Procesos.-** Las actividades y procedimientos de trabajo de la Defensoría Pública, se organizarán secuencialmente, según su especialidad y por el valor agregado que aporten a la formación de la cartera de productos y servicios finales. Bajo este criterio, los procesos de la Defensoría Pública se categorizarán así:

**a) Proceso Gobernante.-** Actividad de rectoría y dirección que tendrá la finalidad de conducir toda la institución hacia el eficaz cumplimiento de la misión y visión de la Defensoría Pública, mediante la definición y ejecución de su estrategia, objetivos, metas, políticas, proyectos, procedimientos y servicios;

**b) Procesos Generadores y** **Agregadores de Valor.**- Actividades organizadas por áreas de especialidad, para elaborar y entregar de modo secuencial, productos y servicios claramente especificados y delimitados (cadenas de valor). Estos procesos se dispondrán en series ordenadas, en cuyo curso aportarán progresivamente a la formación de los productos y servicios finales, asegurándose de dotarles de utilidad social, contenido práctico y valor económico para el cliente de la institución. En la Defensoría Pública, se distinguirán cuatro procesos básicos de generación y agregadores de valor: Patrocinio Penal, Patrocinio Social, Procesos Desconcentrados, y el Centro de Mediación de la Defensoría Pública;

**c) Procesos de Asesoría.-** Actividades organizadas por materias de especialidad, para conceptualizar, diseñar, implantar, ejecutar y resguardar la estrategia, procesos, calidad, ética, líneas de base y el desarrollo de servicios, a fin de asegurar y sostener el cumplimiento de la misión y visión institucional en el largo plazo. En la Defensoría Pública, se conformarán siete procesos básicos de asesoría: Planificación; Gestión de Calidad; Investigaciones Aplicadas; Interventoría; Jurídica; Acreditación de Servicios; y, Comunidades, Pueblos y Nacionalidades;

**d) Procesos Habilitantes de Apoyo.-** Actividades organizadas por materias de especialidad, para elaborar y entregar productos y servicios internos (cadenas de suministro), claramente especificados y delimitados. Los procesos habilitantes de apoyo, gestionarán, administrarán y entregarán los recursos que requieran las cadenas generadoras y agregadoras de valor. La Defensoría Pública implementará cinco procesos habilitantes de apoyo: Documentario; Tecnológico; Financiero; Desarrollo Organizacional; y, Cooperación y Comunicación;

**e) Procesos Desconcentrados.-** Sistemas distribuidos que por delegación, procesarán y entregarán los mismos productos y servicios de las cadenas de generación y agregación de valor de la Defensoría Pública, en cada una de las jurisdicciones territoriales del país. Se desplegarán tres niveles de procesos desconcentrados: Defensoría Pública Regional; Defensoría Pública Provincial; y, los Procesos de Coordinación Cantonal y Parroquial;

**f)** **Procesos Descentralizados.-** Sistemas autónomos que, facultativamente, o por mandato de ley, podrán o deberán adherirse a la misión, directrices y estándares de servicio de la Defensoría Pública. Constituirán sistemas descentralizados autónomos, los consultorios jurídicos acreditados de las universidades, gobiernos seccionales, de las comunidades, pueblos y nacionalidades, y de otras organizaciones sin fines de lucro legalmente establecidas. Adicionalmente, como sistema descentralizado adscrito, el Centro de Mediación de la Defensoría Pública. En su conjunto integrarán el Sistema Nacional de Defensoría Pública.

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

**A. MISIÓN INSTITUCIONAL**La Defensoría Pública deberá liderar la obligación del Estado Ecuatoriano de garantizar a las personas el derecho constitucional a la defensa cuando, por sus condiciones económicas o sociales, no puedan sufragar los costos de contratación de un abogado. Defenderá gratuitamente a las personas que se encuentren, o se declaren, en estado de indefensión, asegurando su acceso a la justicia y el respeto a los derechos humanos fundamentales. Además, deberá orientar, informar y asesorar a la ciudadanía acerca de los recursos legales a los cuales pueden recurrir en su beneficio.

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

**B. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN**De acuerdo con la Constitución y la ley, la Defensoría Pública deberá cumplir los siguientes mandatos y objetivos específicos:

1. Ejercer la rectoría del servicio de defensa pública en la República del Ecuador.

2. Implementar un sistema nacional de defensoría pública, que preste servicios gratuitos de patrocinio legal y de resolución temprana de conflictos, con cobertura nacional en todas las materias, incorporando la participación de otras organizaciones sociales y niveles de gobierno.

3. Dirigir, organizar e implementar el servicio de defensa pública, con prioridad en los ámbitos penal, niñez, adolescencia y laboral.

4. Ofrecer a la ciudadanía un servicio de defensa jurídica gratuita, técnica y oportuna, a fin de obtener resoluciones judiciales oportunas conforme a Derecho, promoviendo el respeto a las reglas del debido proceso.

5. Procesar y entregar de modo gratuito y oportuno, los servicios de orientación, asesoría legal, asistencia y representación judicial, a las personas que no puedan contar con ellos en razón de su situación económica o social.

6. Fomentar e implementar un servicio de defensoría pública orientada a la resolución temprana de conflictos, la mediación y conciliación social.

7. Lograr la implementación de un sistema de servicios de asistencia legal y de mediación gratuitos, donde se necesiten, y en las materias que se necesiten.

8. Garantizar el derecho a una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

9. Garantizar la defensa pública especializada para las mujeres, niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia, nacionalidades, pueblos, comunidades y comunas indígenas.

10. Gestionar, inmediatamente, los casos de indefensión de los grupos de atención prioritaria.

11. Divulgar, promocionar y entregar los servicios de defensa pública gratuita a las personas en indefensión, a fin de asegurar su oportuno acceso a la justicia.

12. Ejecutar los procesos de acreditación y evaluación de los servicios de defensa pública, cuando estos se deleguen a otras personas jurídicas, ciñéndose a parámetros técnicos y de calidad.

13. Desarrollar e implementar un sistema integral de seguimiento y evaluación objetiva del desempeño de los defensores públicos y funcionarios de la institución, mediante indicadores de gestión, estándares de calidad, productividad y competencias profesionales.

14. Proponer políticas públicas que le permitan al Estado implementar una estructura técnica, eficiente e institucionalizada de defensa pública, que coadyuve a la consolidación del Estado Constitucional de Derechos y Justicia.

15. Presentar periódicamente informes de avance y rendición de cuentas del servicio de defensa pública.

16. Los demás objetivos establecidos en la Constitución y en la ley.

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

**A. SISTEMA DE PROCESOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA**

**1. PROCESO GOBERNANTE**

1.1. DEFENSOR PÚBLICO GENERAL

**2. PROCESOS GENERADORES Y AGREGADORES DE VALOR**

2.1. PROCESOS DE PATROCINIO PENAL

2.1.1. FLAGRANCIA

2.1.2. INVESTIGACIÓN Y AUDIENCIAS

2.1.3. JUZGAMIENTO

2.1.4. IMPUGNACIÓN Y RECURSOS LEGALES

2.1.5. ADVERSARIAL

2.1.6. ADMINISTRATIVO PENAL.

2.1.7. TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y VIALIDAD

**2.2. PROCESOS DE PATROCINIO SOCIAL**

2.2.1. ASESORÍA Y AUXILIO LEGAL

2.2.2. PATROCINIO JUDICIAL

2.2.3. INVESTIGACIÓN PROCESAL Y SOCIAL

**3. PROCESOS DE ASESORÍA**

**3.1. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

3.2. PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

3.3. PROCESOS DE INVESTIGACIONES APLICADAS

3.4. PROCESOS DE INTERVENTORÍA, AUDITORÍA CONCURRENTE Y ÉTICA INSTITUCIONAL

3.5. PROCESOS DE ASESORÍA JURÍDICA

3.6. PROCESOS DE ACREDITACIÓN DE SERVICIOS

3.7. PROCESOS CON LAS COMUNIDADES, PUEBLOS Y NACIONALIDADES**
**4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

**4.1. PROCESO RECTOR DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE RECURSOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA**

4.1.1. PROCESO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE RECURSOS

**4.2. SUBPROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTARÍA Y DEL CONOCIMIENTO**

4.2.1. SISTEMA DOCUMENTARIO Y DE ARCHIVO

4.2.2. BIBLIOTECA DE JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA

**4.3. SUBPROCESOS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

4.3.1. DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE APLICACIONES

4.3.2. REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

4.3.3. MINERÍA DE DATOS

**4.4. SUBPROCESOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

4.4.1. CONTABILIDAD INSTITUCIONAL

4.4.2. ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA

4.4.3. TESORERÍA Y EGRESOS

**4.5. SUBPROCESOS DE GESTIÓN DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

4.5.1. TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN

4.5.2. COMPRAS PÚBLICAS Y CONTRATACIONES

4.5.3. BIENES, LOGÍSTICA Y CUSTODIA

**4.6. SUBPROCESOS DE GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL**

4.6.1. COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

4.6.2. COMUNICACIÓN SOCIAL

**5. PROCESOS DESCONCENTRADOS**

**5.1. DEFENSORÍAS PÚBLICAS REGIONALES**

5.1.1. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL CENTRO NORTE

• Pichincha

• Napo

• Orellana

5.1.2. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL LITORAL

• Guayas

• Los Ríos

• Santa Elena

• Bolívar

5.1.3. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO

• Azuay

• Cañar

• Morona Santiago

5.1.4. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL NORTE

• Carchi

• Imbabura

• Esmeraldas

• Sucumbíos

5.1.5. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL CENTRO

• Cotopaxi

• Tungurahua

• Chimborazo

• Pastaza

5.1.6. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL SUR

• El Oro

• Loja

• Zamora Chinchipe

5.1.7. JURISDICCIÓN REGIONAL DEL PACÍFICO

• Manabí

• Tsáchilas

• Galápagos

**5.2. DEFENSORÍAS PÚBLICAS PROVINCIALES

5.3. COORDINACIONES CANTONALES Y PARROQUIALES**
**6. PROCESOS DESCENTRALIZADOS**

**6.1. CENTRO DE MEDIACIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

6.2. CONSULTORIOS JURÍDICOS ACREDITADOS Y ADMINISTRADOS POR LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES

•** UNIVERSIDADES CON FACULTADES DE DERECHO, JURISPRUDENCIA O CIENCIAS JURÍDICAS

• COMUNIDADES, PUEBLOS Y NACIONALIDADES

• GOBIERNOS SECCIONALES PROVINCIALES

• GOBIERNOS SECCIONALES CANTONALES

• JUNTAS PARROQUIALES

• OTRAS ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO

**B. CLIENTES. PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**1. CLIENTES DE LAS CADENAS DE VALOR**

**1.1. USUARIOS Y BENEFICIARIOS DIRECTOS**

• PERSONAS EN INDEFENSIÓN

• GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

• CIUDADANOS EN GENERAL

• OPERADORES DEL SISTEMA DE JUSTICIA

• ORGANIZACIONES SOCIALES

**1.2. USUARIOS Y BENEFICIARIOS INDIRECTOS**

• FAMILIARES DE PERSONAS EN INDEFENSIÓN

• SISTEMA SOCIAL Y ECONÓMICO

**2. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINALES**

**2.1. PROCESADOS Y ENTREGADOS POR EL PATROCINIO PENAL**

• RESOLUCIÓN JUDICIAL, SENTENCIA EJECUTORIADA Y DE CIERRE DE CAUSA PENAL O DE TRÁNSITO

• MATERIALIZACIÓN FÍSICA DE LA LIBERTAD, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LA PENA O POR RESOLUCIÓN JUDICIAL

**2.2. PROCESADOS Y ENTREGADOS POR EL PATROCINIO SOCIAL**

• ASESORAMIENTO LEGAL EN TODAS LAS MATERIAS

• ASISTENCIA LEGAL DOCUMENTARÍA EN TODAS LAS MATERIAS

• CALIFICACIÓN DE CRITERIOS DE INDEFENSIÓN

• PATROCINIO JUDICIAL EN TODAS LAS MATERIAS (EXCEPTO PENAL)

• INVESTIGACIÓN PROCESAL Y SOCIAL

• ACUERDOS Y RESOLUCIONES EXTRAJUDICIALES

• ABSOLUCIÓN DE CONSULTA EN TODA MATERIA LEGAL Y SOCIAL.

• ASISTENCIA DOCUMENTARÍA EN TODA MATERIA LEGAL Y SOCIAL.

• RESOLUCIÓN JUDICIAL EN CUALQUIER MATERIA LEGAL, SENTENCIA EJECUTORIADA Y DE CIERRE DE CAUSA (EXCEPTO PENAL)

• RESOLUCIÓN Y ACUERDO EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS SOCIALES

**3. APORTACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICO PARA EL PAÍS**

• DEFENSA JURÍDICA GRATUITA EN TODAS LAS MATERIAS

• ASESORAMIENTO JURÍDICO GRATUITO EN TODAS LAS MATERIAS

• RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

• CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO

• CUMPLIMIENTO DE NORMAS PROCESALES CIVILES

• CUMPLIMIENTO DE AUDIENCIAS JUDICIALES

• CONOCIMIENTO JURÍDICO

• SEGURIDAD CIUDADANA

• CULTURA DE PAZ

• COHESIÓN SOCIAL

• INCLUSIÓN SOCIAL

• SENTENCIAS

• VIGENCIA DE DERECHOS HUMANOS

• RESOLUCIONES JUDICIALES

**C. FLUJOGRAMAS Y MATRIZ INSTITUCIONAL INTEGRADA

1. PATROCINIO PENAL**



 **2. PATROCINIO SOCIAL**



 **3. MATRIZ INSTITUCIONAL INTEGRADA**



Art. 5.- **Estructura Orgánica.-** De acuerdo con el sistema de procesos definido en el artículo precedente, la estructura departamental de la Defensoría Pública, y sus relaciones de jerarquía, subordinación y coordinación internas, son las que se ilustran en la siguiente matriz:



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

**1. PROCESO GOBERNANTE

RESPONSABLE:**

• Defensor Público General.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DEFENSOR PÚBLICO GENERAL:**

1. Ejercer, judicial y extrajudicialmente, la representación legal de la Defensoría Pública.

2. Coadyuvar a la vigencia del Estado Constitucional de Derechos y Justicia.

3. Impulsar y defender la misión y objetivos de la institución.

4. Expedir, cumplir y hacer cumplir, los reglamentos, manuales internos e instructivos de la Defensoría Pública.

5. Presidir y dirigir el Comité de Patrocinio y Acreditación.

6. Suscribir, conjuntamente con el Procurador Síndico, los contratos y convenios de la institución.

7. Autorizar los compromisos presupuestarios y la ejecución de gastos de la institución.

8. Difundir ampliamente los resultados de la gestión institucional.

9. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden a todos y cada uno de los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

10. Las demás responsabilidades, atribuciones y facultades establecidas en la Constitución, Código Orgánico de la Función Judicial, leyes y reglamentos.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Todos los procesos, productos, servicios y clientes de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES:**

1. Ejecución del plan estratégico de la Defensoría Pública [p].

2. Cuadro de mando integral *(balancea scorecard)* de la Defensoría Pública [a].

3. Cumplimiento del estatuto orgánico administrativo [s].

4. Desarrollo y crecimiento de la cobertura, calidad y oferta de servicios [p].

5. Convenios de cooperación interinstitucional [p].

6. Suficiencia económica, financiera y presupuestaria de la institución [p].

7. Ejecución de los planes operativos de la institución [p].

8. Ejecución de la proforma presupuestaria [a].

9. Ejecución de la programación presupuestaria [p].

10. Aprobación y ejecución del plan de prestación de servicios jurídicos gratuitos del sistema nacional de defensoría pública [a].

11. Reglamentos, manuales de procedimientos e instructivos de la institución [p].

12. Reglamento de delegación de facultades y atribuciones [s].

13. Difusión de la jurisprudencia y conocimiento jurídico de la Defensoría Pública [p].

14. Rendición de cuentas, estadísticas y memoria de sostenibilidad institucional [a].

15. Informe de gestión ante la Asamblea Nacional [a].

16. Informe de gestión ante el Consejo de la Judicatura [a].

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todos los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Ninguna.

**RELACIÓN DE COORDINACIÓN:**

• Respecto del Consejo de la Judicatura.

**ACRÓNIMO:**

• DPG.
 **2. PROCESOS GENERADORES Y AGREGADORES DE VALOR**

**2.1. PROCESOS DE PATROCINIO PENAL

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DE PATROCINIO PENAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados de los procesos y subprocesos de la cadena de valor de patrocinio penal.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en la cadena de valor.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Gestionar y dirigir el proceso desconcentrado de coordinación cantonal y parroquial en lo que compete a patrocinio penal.

6. Calificar los criterios de indefensión y de atención prioritaria de las personas que solicitan el patrocinio judicial de la cadena de valor de patrocinio penal de la Defensoría Pública.

7. Identificar y atender, inmediatamente, los casos de indefensión legal en materia penal.

8. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

9. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

10. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

11. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

12. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden a esta división.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Todos los subprocesos, recursos, procedimientos, productos, servicios y clientes de la cadena de valor de patrocinio penal.

• Persona detenida, mayor o menor de edad, en estado de indefensión.

• Materia penal, adolescentes infractores, y tránsito.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Patrocinio Penal [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos procesados en la cadena de valor [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los procesos y subprocesos de la cadena de valor [p].

5. Calificación de los criterios de indefensión de las personas que solicitan patrocinio judicial en materia penal [p].

6. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

7. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los procesos desconcentrados de Coordinación Cantonal y Parroquial [p].

8. Fichas de teorías de caso [p].

9. Sesiones de teorías de caso [p].

10. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensoría Pública Provincial.

**ACRÓNIMO:**

• SPE.
 **2.1.1. SUBPROCESO DE FLAGRANCIA

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Flagrancia.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE FLAGRANCIA:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Identificar y atender inmediatamente los casos de indefensión legal en materia penal.

6. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplen una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

7. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

8. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; toda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

9. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

10. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona detenida, mayor o menor de edad, en estado de indefensión.

• Materia penal y adolescentes infractores.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Flagrancia [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos gestionados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

6. Autos resolutorios [p].

7. Auto resolutorio por el cual se decide si la persona detenida en delito flagrante permanecerá privada de libertad [p].

8. Fichas de teorías de caso [p].

9. Sesiones de teorías de caso [p].

10. Programación de turnos de flagrancia [p].

11. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JDF. **2.1.2. SUBPROCESO DE INVESTIGACIÓN Y AUDIENCIAS**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Investigación y Audiencias.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE INVESTIGACIÓN Y AUDIENCIAS:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Identificar y atender inmediatamente los casos de indefensión legal en materia penal.

6. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

7. Gestionar y atender personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

8. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

9. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

10. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona privada de libertad, mayor o menor de edad, en estado de indefensión.

• Persona procesada con resolución de inicio de instrucción fiscal, con prisión o sin prisión.

• Persona procesada que requiere la actuación de un defensor público que le represente en audiencia oral.

• El debido y oportuno procedimiento legal.

• Materia penal y adolescentes infractores.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Investigación y Audiencias [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos gestionados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

6. Patrocinios en las instrucciones fiscales de todo procesado en estado de indefensión (indagación previa, medidas sustitutivas, formulaciones de cargos sin prisión, o prófugos) [p].

7. Pliego de requerimientos de investigación, adicionales a la investigación de campo del subproceso de Flagrancia [p].

8. Fichas de teorías de caso [p].

9. Sesiones de teorías de caso [p].

10. Actas de audiencias orales de casos patrocinados por la Defensoría Pública [p].

11. Actas de audiencias orales de casos no patrocinados por la Defensoría Publica [p].

12. Autos resolutorios que determinan si la persona procesada permanecerá privada de libertad (acuerdos reparatorios, revisión de medida cautelar, fijación de caución, suspensión condicional, procedimiento abreviado, desistimiento, y otras) [p].

13. Autos resolutorios que determinan si la persona, procesada en libertad, permanecerá en esa condición [p].

14. Programación de turnos de asistencia a audiencias [p].

15. Programación de visitas a personas defendidas, detenidas en centros penitenciarios [p].

16. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JIA.
 **2.1.3. SUBPROCESO DE JUZGAMIENTO

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Juzgamiento.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE JUZGAMIENTO:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Identificar y atender inmediatamente los casos de indefensión legal en materia penal.

6. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

7. Gestionar y atender personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

8. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

9. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

10. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona, privada de libertad o libre, con auto de llamamiento a juicio.

• El debido y oportuno procedimiento legal.

• Materia penal y adolescentes infractores.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Juzgamiento [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos gestionados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

6. Pliego de requerimientos de investigación, adicionales a los requeridos por los subprocesos de Flagrancia, y por Investigación y Audiencias [p].

7. Fichas de teorías de caso [p].

8. Sesiones de teorías de caso [p].

9. Sentencias que ratifican el estado de inocencia o establecen la culpabilidad de la persona procesada [p].

10. Programación de visitas a personas defendidas, detenidas en centros penitenciarios [p].

11. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JDJ.
 **2.1.4. SUBPROCESO DE IMPUGNACIÓN Y RECURSOS LEGALES**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Impugnación y Recursos Legales.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE IMPUGNACIÓN Y RECURSOS LEGALES:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Identificar y atender inmediatamente los casos de indefensión legal en materia penal.

6. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

7. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

8. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

9. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

10. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona con sentencia condenatoria, cuyo caso califica para una impugnación, acción o recurso legal.

• Persona que solicita, o requiere, un recurso extraordinario en materia penal: Acción de hábeas corpus, amparo de libertad, acción por incumplimiento, o acción extraordinaria de protección.

• Impugnaciones.

• Persona que solicita, o requiere, un recurso de apelación, revisión, nulidad, hecho o casación.

• Materia penal, adolescentes infractores y tránsito.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Impugnación y Recursos Legales [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos gestionados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

6. Pliego de requerimientos de investigación, adicionales a los requeridos por los subprocesos de Flagrancia, Investigación y Audiencias, y Juzgamiento [p].

7. Fundamentación de cada impugnación, acción o recurso [p].

8. Impugnaciones, acciones y recursos [p].

9. Sentencias ejecutoriadas [p].

10. Fichas de teorías de caso [p].

11. Sesiones de teorías de caso [p].

12. Programación de visitas a personas defendidas, detenidas en centros penitenciarios [p].

13. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial o nacional, según los casos, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JIR.
 **2.1.5. SUBPROCESO ADVERSARIAL

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura Adversarial.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE ADVERSARIAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Indagar, recopilar, calificar y aportar información objetiva y comprobada acerca de los criterios de indefensión de las personas que solicitan el patrocinio judicial en materia penal.

4. Indagar, recopilar y aportar información objetiva y comprobada, sobre hechos, circunstancias y personas, relacionadas con los casos del proceso de patrocinio penal.

5. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

6. Realizar los peritajes necesarios y especializados para sustentar la defensa y teoría de caso.

7. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de hipótesis de investigación y teorías de caso con el personal de esta división.

8. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

9. Identificar y atender, inmediatamente, los casos de indefensión legal en materia penal.

10. Investigar, identificar y alertar acerca de casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

11. Efectuar la auditoría concurrente de toda la cadena de valor de Patrocinio Penal.

12. Intervenir oportunamente en cualquier subproceso de la cadena de valor de Patrocinio Penal, a fin de imponer correctivos a los errores u omisiones de procedimiento o de teoría del caso.

13. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

14. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

15. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Causas procesadas por la cadena de valor de patrocinio penal, que corresponden a una persona privada de libertad o libre.

• Elementos de sustentación objetiva de la defensa.

• Sistema acusatorio adversarial.

• Materia penal, adolescentes infractores y tránsito.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura Adversarial [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos investigados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de calificación de los criterios de indefensión de las personas que solicitan el patrocinio judicial en materia penal [p].

6. Informe de revisión de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

7. Informes de investigación de campo para el subproceso de Flagrancia [p].

8. Informes de investigación para el subproceso de Juzgamiento [p].

9. Informes de investigación para el subproceso de Impugnación y Recursos Legales [p].

10. Informes de investigación para el subproceso de Tránsito, Transporte Terrestre y Vialidad [p].

11. Informes de peritajes especializados que sustentan la defensa y teoría de caso [p].

12. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

13. Informes de investigación de casos de indefensión técnica imputable a abogados particulares [p],

14. Informes de las auditorías concurrentes efectuadas a los subprocesos de la cadena de valor de Patrocinio Penal [p].

15. Informes de intervención en los subprocesos de la cadena de valor de Patrocinio Penal, a fin de imponer correctivos a los errores u omisiones de procedimiento o de teoría del caso [p].

16. Fichas de teorías de caso [p].

17. Sesiones de teorías de caso [p].

18. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial o nacional, según los casos, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JAD.
 **2.1.6. SUBPROCESO ADMINISTRATIVO PENAL

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de lo Administrativo Penal.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE LO ADMINISTRATIVO PENAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de ésta división.

5. Identificar y atender inmediatamente los casos de indefensión legal en materia penal.

6. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

7. Investigar, identificar y atender los casos de faltas al debido proceso por parte de los operadores de justicia y funcionarios administrativos.

8. Preparar, presentar y promover los reclamos administrativos relacionados con faltas al debido proceso o indebida aplicación de la normativa.

9. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

10. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

11. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

12. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona con sentencia que ratifica su estado de inocencia y que debe recobrar su efectiva libertad.

• Persona cuya libertad ha sido ordenada por juez competente.

• Persona que ha cumplido la pena y debe ponerse en efectiva libertad.

• Persona que podría beneficiarse de mecanismos legales extraordinarios para obtener su efectiva libertad.

• Resoluciones o decretos sobre mecanismos legales extraordinarios para la obtención de la libertad.

• El debido y oportuno procedimiento legal.

• Cumplimiento de las resoluciones judiciales.

• Materia penal, adolescentes infractores y tránsito.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de lo Administrativo Penal [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos gestionados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

6. Informes de investigación e identificación de los casos de faltas al debido proceso por parte de los operadores de justicia y funcionarios administrativos [p].

7. Reclamos administrativos relacionados con faltas al debido proceso o indebida aplicación de la normativa

8. Materialización física de la efectiva libertad de la persona [p].

9. Autos resolutorios que disponen la libertad por el cumplimiento de condiciones legales [p].

10. Fichas de teorías de caso [p].

11. Sesiones de teorías de caso [p].

12. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial o nacional, según los casos, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JAP.
 **2.1.7. SUBPROCESO DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y VIALIDAD**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Tránsito, Transporte Terrestre y Vialidad.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y VIALIDAD:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Identificar y atender inmediatamente los casos de indefensión legal, en materia de infracciones, delitos y contravenciones de tránsito, transporte terrestre y vialidad.

6. Investigar, identificar y atender los casos de indefensión técnica, en los cuales los abogados particulares no cumplan una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

7. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

8. Revisar la incorporación y elaboración de los contenidos mínimos de las fichas de teorías de caso: Versión de los hechos; teoría jurídica; proposiciones fácticas; teoría probatoria; foda de la teoría de caso; prueba de superposición; y, prueba de credibilidad.

9. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

10. Verificar y determinar la efectiva libertad, de acuerdo con la respectiva resolución judicial.

11. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona detenida, procesada o acusada, mayor o menor de edad, en estado de indefensión.

• Delitos de tránsito, transporte terrestre y vialidad.

• El debido y oportuno procedimiento legal.

• Flagrancias, formulación de cargos, etapas intermedias, juzgamientos, impugnaciones y recursos legales, en materia de tránsito, transporte terrestre y vialidad.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Tránsito, Transporte Terrestre y Vialidad [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos gestionados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de gestión sobre acciones de investigación, identificación y atención de casos en indefensión [p].

6. Autos resolutorios [p].

7. Auto resolutorio por el cual se decide si la persona detenida permanecerá privada de libertad [p].

8. Pliego de requerimientos de investigación [p].

9. Actas de audiencias orales de casos patrocinados por la Defensoría Pública [p].

10. Autos resolutorios que determinan si la persona procesada permanecerá privada de libertad (acuerdos reparatorios, revisión de medida cautelar, fijación de caución, suspensión condicional, procedimiento abreviado, desistimiento, y otras) [p].

11. Autos resolutorios que determinan si la persona, procesada en libertad, permanecerá en esa condición [p].

12. Informes de investigación de casos de indefensión técnica imputable a abogados particulares [p].

13. Materialización física de la efectiva libertad de la persona [p].

14. Resoluciones judiciales que ratifican el estado de inocencia o establecen la culpabilidad de la persona procesada [p].

15. Fundamentación de cada impugnación, acción o recurso [p].

16. Impugnaciones, acciones y recursos [p].

17. Fichas de teorías de caso [p].

18. Sesiones de teorías de caso [p].

19. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincial.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Penal.

**ACRÓNIMO:**

• JTV. **2.2. PROCESOS DE PATROCINIO SOCIAL

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Patrocinio Social.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DEPARTAMENTAL DE PATROCINIO SOCIAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados de los procesos y subprocesos de la cadena de valor.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en la cadena de valor.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Dirigir y administrar las plataformas telefónica *(call center),* electrónica y presencial de atención al público.

5. Gestionar y dirigir el proceso desconcentrado de coordinación cantonal y parroquial en lo que compete a patrocinio social.

6. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

7. Investigar, identificar y gestionar, inmediatamente, los casos de indefensión de grupos de atención prioritaria: personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, analfabetos, quienes adolezcan de enfermedades catastróficas, personas en situación de riesgo, víctimas de violencia doméstica y sexual, y maltrato infantil.

8. Presentar al Comité de Patrocinio y Acreditación, el informe de calificación de los criterios de indefensión de las personas que solicitan el patrocinio judicial en materia social, con su respectiva recomendación.

9. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

10. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

11. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Todos los subprocesos, recursos, procedimientos, productos, servicios y clientes del proceso.

• Personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria, en situación de indefensión, desamparo o riesgo.

• Cumplimiento de las normas procesales civiles.

• Todas las materias legales y judiciales, excepto penal.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Patrocinio Social [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos procesados en la cadena de valor [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Procedimientos y estándares de las plataformas telefónica, electrónica y presencial para atención al público [p].

5. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los procesos y subprocesos de la cadena de valor [p].

6. Informes de investigación, identificación y gestión de casos de indefensión de grupos de atención prioritaria [p].

7. Informes de calificación de los criterios de indefensión de las personas que solicitan el patrocinio judicial en materia social, dirigidos al Comité de Patrocinio y Acreditación [p].

8. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los procesos desconcentrados de Coordinación Cantonal y Parroquial [p].

9. Sesiones de teorías de caso [p].

10. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensoría Pública Provincial.

**ACRÓNIMO:**

• SPS. **2.2.1. SUBPROCESO DE ASESORAMIENTO Y AUXILIO LEGAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Asesoramiento y Auxilio Legal.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE ASESORAMIENTO Y AUXILIO LEGAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Dirigir y administrar las plataformas telefónicas *(call center),* electrónicas y presenciales para atención al público.

5. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

6. Examinar y autorizar los casos que recibirán asistencia legal documentaría.

7. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

8. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

9. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona que solicita asesoramiento legal concreto y sucinto.

• Persona que requiere asistencia legal documentaría y califica según los criterios de indefensión y atención prioritaria.

• Persona que solicita, o requiere, un recurso o acción en cualquier materia, excepto penal, prevista en la Constitución: Acción de protección, acceso a la información pública, hábeas data, por incumplimiento, o extraordinaria de protección.

• Todas las materias legales y judiciales, excepto penal.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Asesoramiento y Auxilio Legal [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos asesorados y asistidos en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Constancias de asesoramiento [p].

6. Informes de indefensión o de requerimiento de atención prioritaria para auxilio legal documentario [p].

7. Informes y recomendaciones para el Comité de Patrocinio y Acreditación [p].

8. Minutas, escritos, demandas, recursos, acciones, peticiones y consultas elaboradas y gestionadas por el subproceso [p].

9. Procedimientos y estándares de las plataformas telefónica *(call center),* electrónica y presencial para atención al público [p].

10. Sesiones de teorías de caso [p].

11. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Social.

**ACRÓNIMO:**

• JAA. **2.2.2. SUBPROCESO DE PATROCINIO JUDICIAL

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Patrocinio Judicial.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE PATROCINIO JUDICIAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de esta división.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

5. Solicitar la calificación y aprobación de los criterios de indefensión para proceder al patrocinio judicial en materia social.

6. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

7. Promover y exigir la aplicación de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad, economía procesal y debido proceso.

8. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Persona que requiere patrocinio judicial en cualquier materia, excepto penal, y cumple los criterios de indefensión y atención prioritaria, según examen y resolución aprobatoria del Comité de Patrocinio y Acreditación.

• Todas las materias legales y judiciales, excepto penal.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Patrocinio Judicial [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos asesorados y asistidos en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes y recomendaciones para el Comité de Patrocinio y Acreditación [p].

6. Teorías de caso [p].

7. Piezas procesales de cada caso [p].

8. Resoluciones judiciales y autos [p].

9. Recursos, acciones, apelaciones e impugnaciones [p].

10. Sesiones de teorías de caso [p].

11. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Social.

**ACRÓNIMO:**

• JPJ.

**2.2.3. SUBPROCESO DE INVESTIGACIÓN PROCESAL Y SOCIAL

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Investigación Procesal y Social.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE INVESTIGACIÓN PROCESAL Y SOCIAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados del subproceso.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal interviniente en el subproceso.

3. Indagar, recopilar y aportar información objetiva y comprobada, sobre hechos, circunstancias y personas, relacionadas con los casos del proceso de patrocinio social.

4. Indagar de oficio, posibles abusos a los derechos humanos o de violación de garantías constitucionales, a fin de formular y sustentar un posible patrocinio judicial.

5. Investigar, identificar y gestionar, inmediatamente, los casos de indefensión de grupos de atención prioritaria: personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, analfabetos, quienes adolezcan de enfermedades catastróficas, personas en situación de riesgo, víctimas de violencia doméstica y sexual, y maltrato infantil.

6. Investigar, recopilar, calificar y aportar información objetiva y comprobada, acerca de los criterios de indefensión de las personas que solicitan el patrocinio judicial en materia social.

7. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de hipótesis de investigación y teorías de caso con el personal de esta división.

8. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de esta división.

9. Indagar, recopilar y aportar información objetiva y comprobada, sobre hechos, circunstancias y personas, relacionadas con los casos del proceso de patrocinio social.

10. Entregar asesoramiento social, familiar o psicológico a las personas patrocinadas por la institución, y a sus familias, que califiquen según los criterios de indefensión o atención prioritaria.

11. Facilitar y apoyar en la resolución de problemas individuales o familiares conexos con el patrocinio judicial.

12. Realizar los peritajes necesarios y especializados para sustentar la defensa y teoría de caso.

13. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad.

14. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso.

**MATERIAS DEL SUBPROCESO:**

• Causas procesadas por la cadena de valor de patrocinio social.

• Todas las materias legales y judiciales, excepto penal.

• Criterios de indefensión para patrocinio judicial en materia social.

• Problemas individuales, familiares o sociales conexos al patrocinio.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Investigación Procesal y Social [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos investigados en el subproceso [p].

3. Actas de protocolos de recepción y transferencia de productos entre subprocesos [p].

4. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades del subproceso [p].

5. Informes de calificación de criterios de indefensión de las personas que solicitan el patrocinio judicial en materia social, dirigidos al Comité de Patrocinio y Acreditación [p].

6. Informes de investigación de campo para el subproceso de Asesoramiento y Auxilio Legal [p].

7. Informes de investigación para el subproceso de Patrocinio Judicial [p].

8. Informes de indagación de oficio, sobre posibles abusos a los derechos humanos o de violación de garantías constitucionales [p].

9. Informes de investigación, identificación y gestión de casos de indefensión de grupos de atención prioritaria [p].

10. Informes de indagación, recopilación de información objetiva y comprobada, sobre hechos, circunstancias y personas, relacionadas con los casos del proceso de patrocinio social [p].

11. Informes de peritajes necesarios y especializados para sustentar la defensa y teoría de caso [p].

12. Informes de asesoramiento social, familiar o psicológico a las personas patrocinadas por la institución, y a sus familias, que califiquen según los criterios de indefensión o atención prioritaria [p].

13. Informes de asesoramiento y apoyo en la resolución de problemas individuales o familiares conexos con el patrocinio judicial [p].

14. Sesiones de teorías de caso [p].

15. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Patrocinio Social.

**ACRÓNIMO:**

**•** JIS.

**3. PROCESOS DE ASESORÍA**

**3.1. COMITÉ DE PATROCINIO Y ACREDITACIÓN**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Comité de Patrocinio y Acreditación.

**RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ:**

1. Calificar los criterios de indefensión y de atención prioritaria de las personas que solicitan el patrocinio judicial de la cadena de valor de Patrocinio Social de la Defensoría Pública.

2. Autorizar las solicitudes de patrocinio judicial de la cadena de valor de Patrocinio Social de la Defensoría Pública.

3. Decidir la concesión, revalorización, degradación o revocatoria de la acreditación de los servicios gratuitos de los consultorios jurídicos de las universidades, gobiernos seccionales y de otras organizaciones sociales.

4. Ejecutar el plan anual de prestación de servicios jurídicos gratuitos del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**MATERIAS DEL PROCESO:**

• Solicitudes de patrocinio judicial de la cadena de valor de Patrocinio Social de la Defensoría Pública.

• Acreditación de los servicios gratuitos de los consultorios jurídicos de las universidades, gobiernos seccionales y otras organizaciones sociales.

**PRODUCTOS Y RESOLUCIONES DEL COMITÉ:**

1. Calificación de los criterios de indefensión y de atención prioritaria de cada solicitud [p].

2. Autorizaciones y denegaciones de patrocinio judicial de la cadena de valor de Patrocinio Social [p].

3. Concesión, revalorización, degradación o revocatoria de la acreditación de los servicios jurídicos gratuitos de universidades, gobiernos seccionales y otras organizaciones [p].

4. Actas de sesión del Comité de Patrocinio y Acreditación [p].

5. Ejecución del plan anual de prestación de servicios jurídicos gratuitos del Sistema Nacional de Defensoría Pública [a].

6. Los demás productos y resoluciones que se establezcan en el Manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todos los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**CONFORMACIÓN DEL COMITÉ:**

• Voz, y voto dirimente, del Defensor Público General, quien preside el Comité.

• Voz y voto de todos y cada uno de los directores nacionales de asesoría [7].

**ACRÓNIMO:**

**•** CPA.

**3.2. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría en Planificación.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA EN PLANIFICACIÓN:**

1. Programar y promover las actividades del proceso de planificación estratégica y operativa de la Defensoría Pública.

2. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso de esta división de asesoría.

3. Evaluar la ejecución y resultados de los planes estratégicos y operativos de la institución.

4. Evaluar la ejecución de los planes de acción departamentales de la institución.

5. Evaluar los cuadros de mando integrales *(balancea scorecards)* de las direcciones, subdirecciones y jefaturas de la institución.

6. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

7. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso de desarrollo institucional.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de la Defensoría Pública en los ámbitos del servicio al cliente, procesos internos, generación del conocimiento, innovación, gestión, administración y captación de sus recursos.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría en Planificación [a].

2. Plan estratégico de la Defensoría Pública [a].

3. Plan operativo de la Defensoría Pública [a].

4. Plan de sostenibilidad económica, social y ambiental de la Defensoría Pública [a].

5. Cuadro institucional de gestión por indicadores [p].

6. Lineamientos para la elaboración de la proforma presupuestaria [a].

7. Plan de mejoramiento e innovación de servicios [a].

8. Plan anual de prestación de servicios jurídicos gratuitos del Sistema Nacional de Defensoría Pública [a].

9. Evaluaciones de la ejecución del plan estratégico [p].

10. Evaluaciones de la ejecución del plan operativo [p].

11. Evaluaciones de la ejecución de los planes de acción departamentales [p].

12. Evaluaciones de la ejecución del plan anual de prestación de servicios jurídicos gratuitos del Sistema Nacional de Defensoría Pública [p].

13. Evaluaciones de los cuadros de mando de las direcciones, subdirecciones y jefaturas de la institución [p].

14. Evaluaciones de la gestión institucional por indicadores

15. Memoria de gestión, resultados y sostenibilidad institucional [a].

16. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

17. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todos los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DPL.
 **3.3. PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría en Gestión de la Calidad Institucional.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL:**

1. Programar y promover las actividades del proceso de implantación y de aseguramiento de la calidad en la Defensoría Pública.

2. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división.

3. Evaluar la ejecución y resultados del plan de aseguramiento de la calidad total institucional.

4. Evaluar el cumplimiento de productos y plazos de todas las divisiones, subprocesos y procesos de la Defensoría Pública.

5. Verificar la realización de las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso de todos los procesos y subprocesos de las cadenas de valor institucional.

6. Verificar la realización de las sesiones de comprobación de producto de todos los procesos y subprocesos de las cadenas de suministro institucional.

7. Evaluar el grado de satisfacción del cliente de la Defensoría Pública.

8. Dirigir el programa de acreditación ISO de los procesos de la Defensoría Pública.

9. Dirigir los programas de acreditación ISO en calidad, seguridad laboral, seguridad ambiental, seguridad informática y responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública.

10. Asegurar y verificar el cumplimiento de los protocolos y documentación de todos los procesos y subprocesos de la institución.

11. Implementar en toda la institución un sistema de gestión y administración por indicadores.

12. Verificar el cumplimiento de los procedimientos y estándares de las plataformas telefónica, electrónica y presencial de atención al público.

13. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división.

14. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

15. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso de aseguramiento de la calidad institucional.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Estándares, procedimientos y mejores prácticas para el aseguramiento permanente de la calidad de los servicios y procesos de la institución.

• Procesos de gestión integrada de la calidad.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría en Gestión de la Calidad Institucional [a].

2. Manual de gestión de calidad y procesos de la institución [s].

3. Examen y evaluación integral de la calidad de los productos y servicios de la institución [p].

4. Examen de no conformidades de calidad y de procedimiento de todos los procesos de la institución [p].

5. Plan de correctivos para evitar recurrencias de no conformidades [p].

6. Encuestas de satisfacción del cliente [p].

7. Evaluación de la productividad y plazos de todos los procesos de la Defensoría Pública [p].

8. Certificaciones ISO de los procesos y servicios de la Defensoría Pública [s].

9. Certificaciones ISO en calidad, seguridad laboral, seguridad ambiental, seguridad informática y responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública [s].

10. Programa de aseguramiento y verificación de los protocolos y documentación de todos los procesos y subprocesos de la institución [p].

11. Plan de implementación de un sistema de gestión y administración por indicadores [s].

12. Informes de verificación del cumplimiento de productos relevantes de todas las divisiones, subprocesos y procesos de la Defensoría Pública [p].

13. Informes de verificación de las sesiones de teorías de caso de todas las cadenas de valor de la institución [p].

14. Informes de verificación de los procedimientos y estándares de las plataformas telefónica, electrónica y presencial de atención al público [p].

15. Informes de verificación de las sesiones de comprobación de producto de todas las cadenas de suministro de la institución [p].

16. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

17. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todos los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DGC.
 **3.4. PROCESOS DE INVESTIGACIONES APLICADAS A LA DEFENSORÍA PÚBLICA

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría en Investigaciones Aplicadas a la Defensoría Pública.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA EN INVESTIGACIONES APLICADAS A LA DEFENSORÍA PÚBLICA:**

1. Planificar, dirigir y ejecutar investigaciones sociales y económicas, vinculadas con la misión de la Defensoría Pública, la vigencia de los derechos humanos y el fortalecimiento del sistema de justicia.

2. Promover la aplicación de los resultados de las investigaciones, y su atención en la formulación de políticas y proyectos de ley.

3. Proveer las líneas de base que requiera la institución, acerca de la realidad social y económica del país.

4. Proveer las líneas de base que requiera la institución, acerca de las necesidades de resolución de conflictos sociales, segmentados por materia y territorio.

5. Valorar el impacto social y económico de los servicios de la Defensoría Pública.

6. Evaluar la eficiencia económica, eficacia social y sostenibilidad de la Defensoría Pública y del sistema de justicia.

7. Estudiar y valorar el impacto y aporte del portafolio social de la Defensoría Público: resolución de conflictos sociales, cumplimiento del debido proceso, cumplimiento de audiencias judiciales, conocimiento jurídico, seguridad ciudadana, cultura de paz, cohesión social, inclusión social, justicia, equidad y derechos humanos.

8. Identificar patrones, estacionalidades y tipologías conductuales de los clientes de la Defensoría Pública.

9. Identificar patrones, estacionalidades y tipologías de casos de la Defensoría Pública.

10. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división.

11. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

12. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden a los procesos de investigaciones aplicadas.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Efectos sociales y económicos de la Defensoría Pública.

• Necesidades sociales relacionadas con Derechos Humanos, Justicia y Defensoría Pública.

• Objetivos y metas del Plan Nacional para el Buen Vivir.

• Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría en Investigaciones Aplicadas a la Defensoría Pública [a].

2. Planes, hipótesis y líneas de investigación [p].

3. Informes de avance de investigaciones [p].

4. Informes conclusivos de investigaciones sociales y económicas [p].

5. Recomendaciones concretas sobre políticas y proyectos de ley [p].

6. Líneas de base requeridas por la institución [p].

7. Informe de impacto de los servicios de la Defensoría Pública [a].

8. Evaluación de eficiencia, eficacia y sostenibilidad de la Defensoría Pública [a].

9. Medición de la contribución institucional a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo [a].

10. Valoración del impacto y aporte del portafolio social de la Defensoría Pública [p].

11. Patrones, estacionalidades y tipologías conductuales de los clientes de la Defensoría Pública [p].

12. Patrones, estacionalidades y tipologías de casos de la Defensoría Pública [p].

13. Documentos de divulgación de las metodologías de investigación y sus resultados [a].

14.Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

15. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DÍA.

**3.5. PROCESOS DE INTERVENTORÍA, AUDITORÍA CONCURRENTE Y ÉTICA INSTITUCIONAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría en Interventoría, Auditoría Concurrente y Ética Institucional.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA EN INTERVENTORÍA, AUDITORÍA CONCURRENTE Y ÉTICA INSTITUCIONAL:**

1. Verificar el cumplimiento integral del Estatuto Orgánico Administrativo y de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública.

2. Constatar el cumplimiento de las reglamentaciones internas aplicables a todo proceso, trámite y acción institucional en desarrollo.

3. Examinar de modo concurrente, el desarrollo de todo trámite y acción de la institución.

4. Formular recomendaciones oportunas respecto de los procedimientos legales y mejores prácticas a seguir en todo trámite y acción de la institución.

5. Efectuar pruebas selectivas concurrentes de exactitud y conformidad entre procesos y la documentación de soporte conexa.

6. Alertar inmediatamente sobre eventuales errores u omisiones en el desarrollo de cualquier proceso, trámite y acción de la institución.

7. Constatar la documentación completa y adecuada de todo trámite y acción institucional en desarrollo.

8. Fundamentar la recomendación de interrupción de cualquier trámite y acción institucional, hasta subsanar eventuales errores, omisiones o inequidades de procedimiento.

9. Monitorear la solvencia financiera y suficiencia presupuestaria institucional.

10. Poner en evidencia los productos relevantes pendientes de elaborar en cada proceso y subproceso de la institución.

11. Velar por el alineamiento de todos los procesos, trámites y acciones con la misión, objetivos y política de la Defensoría Pública.

12. Velar por la instrumentación y ejecución de las recomendaciones dictadas por la Auditoría Interna y otros órganos externos de control de la Defensoría Pública.

13. Verificar la vigencia de todos los procedimientos de salvaguardia de los activos y patrimonio de la institución.

14. Planificar, organizar y dirigir la toma de inventarios de los activos fijos, almacén de suministros y bodegas de la institución.

15. Reforzar los instrumentos de inducción y convicción para el desempeño ético de los funcionarios de la Defensoría Pública.

16. Efectuar exámenes selectivos del desempeño ético del personal de la institución.

17. Investigar la veracidad y evidencia de las denuncias de irregularidades, incompetencia o negligencia, formuladas en contra del personal de la institución por parte de clientes o ciudadanía en general.

18. Evaluar la inviolabilidad e invulnerabilidad de los contenidos de datos, programación y reglas de operación de todos los activos tecnológicos de la institución.

19. Evaluar la protección de la privacidad de los datos personales de los clientes de la Defensoría Pública.

20. Verificar la coherencia y exactitud de todos los datos de gestión institucional.

21. Verificar la vigencia, cobertura y suficiencia de las pólizas de seguro que cubren los riesgos sobre los activos, recursos, información y personal de la institución.

22. Ejercer la auditoría administrativa tributaria de la institución.

23. Examinar los saldos de los pasivos financieros de la institución.

24. Efectuar los arqueos sorpresivos de caja chica y fondos rotativos.

25. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división.

26. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

27. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden a este proceso.

**MATERIA DE LOS PROCESOS:**

• Ordenamiento y cumplimiento institucional a su misión, visión, estrategias, objetivos, planes, programas, políticas, reglamentos, ética y procedimientos de ley.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría en Interventoría, Auditoría Concurrente y Ética Institucional [a].

2. Programa de intervención y de auditoría concurrente [a].

3. Informes de constatación y examen de auditoría concurrente [p].

4. Recomendaciones para el aseguramiento, vigencia y confiabilidad de los procesos [p].

5. Informe de evaluación del sistema de control interno institucional, y consiguientes recomendaciones para minimizar el riesgo administrativo, operativo y financiero [a].

6. Informe de toma física de inventario de los activos fijos de la institución [a].

7. Recomendaciones específicas para el entrenamiento y capacitación del personal [p].

8. Informes de cumplimiento de las recomendaciones dictadas por Auditoría Interna y otros órganos externos de control de la Defensoría Pública [a].

9. Evaluación e informe de productos relevantes pendientes en cada proceso de la institución [p].

10. Evaluación e informe sobre inviolabilidad e invulnerabilidad de los contenidos de datos, programación y reglas de operación de todos los activos tecnológicos de la institución [p].

11. Evaluación e informe sobre la protección de la privacidad de los datos personales de los clientes de la Defensoría Pública [p].

12. Informe de evaluación de la coherencia y exactitud de los datos de gestión institucional [p].

13. Informe de vigencia, cobertura y suficiencia de las pólizas de seguro de los activos de la Defensoría Pública [a].

14. Informe de examen de auditoría administrativa tributaria [p].

15. Informes de evaluación de la ética institucional [p].

16. Informes de investigación acerca de la veracidad, evidencia y fundamentación de las denuncias de irregularidades, incompetencia o negligencia, formuladas en contra del personal de la institución, por parte de clientes o ciudadanía en general [p].

17. Informe de examen de los pasivos financieros de la institución [p].

18. Actas de arqueos sorpresivos de caja chica y fondos rotativos [s].

19. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

20. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todos los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

**•** DIE.

**3.6. PROCESOS DE ASESORÍA JURÍDICA

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría Jurídica.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA:**

1. Emitir un criterio profesional con fundamentación jurídica, respecto de cualquier tema, coyuntura, sumario, proceso judicial o trámite administrativo.

2. Revisar y convalidar todas las minutas y anteproyectos de contratos, convenios y compromisos de la institución.

3. Investigar la doctrina jurídica relacionada con la defensoría pública, derechos humanos, garantías constitucionales y justicia, que se delibera en los ámbitos local e internacional.

4. Recomendar la instrumentación de nuevos conceptos doctrinales, que aporten al fortalecimiento de la institución jurídica de la defensa pública, la vigencia de los derechos humanos y la administración de justicia en el país.

5. Postular conceptos jurídicos inéditos en materia penal y constitucional, debidamente fundamentados en la experiencia institucional.

6. Extraer corolarios y conclusiones jurídicas válidas, con base en la jurisprudencia de casos atendidos por la Defensoría Pública.

7. Extraer corolarios y conclusiones válidas, con base en el inventario de casos y catalogación de clientes de la Defensoría Pública.

8. Identificar oportunidades de intervención y presentación de ponencias en foros y seminarios jurídicos, locales o internacionales.

9. Divulgar los resúmenes de ponencias recibidas en foros y seminarios jurídicos.

10. Elaborar ensayos jurídicos, filosóficos y ontológicos sobre temas relacionados con la defensa pública, derechos humanos y justicia.

11. Postular conclusiones y recomendaciones para las políticas de seguridad ciudadana, con base en la experiencia de la Defensoría Pública.

12. Aportar conceptos comprobados de criminología, con base en la experiencia de la Defensoría Pública.

13. Fomentar la relación institucional con tratadistas del derecho y jurisconsultos de renombre internacional.

14. Gestionar la transferencia de conocimientos y teorías hacia el personal de la institución de parte de tratadistas del derecho y jurisconsultos de renombre internacional.

15. Gestionar el incremento del fondo bibliográfico y editorial de la institución, producido en el país y proveniente del extranjero.

16. Actuar como Procurador Síndico de la Defensoría Pública.

17. Suscribir todos los contratos y convenios de la institución, conjuntamente con el Defensor Público General.

18. Brindar asesoramiento legal y jurídico de carácter general y específico.

19. Patrocinar judicialmente a la institución.

20. Velar por la legalidad de los procedimientos precontractuales y contractuales.

21. Elaborar contratos y convenios.

22. Intervenir en la preparación de la normativa que requiera la institución: proyectos de ley, reglamentos, resoluciones, manuales e instructivos.

23. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división de asesoría.

24. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

25. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden a los procesos de estudios jurídicos y doctrinales.

**MATERIA DE LOS PROCESOS:**

• Generación, desarrollo, difusión y aplicación de nuevos conocimientos y conceptos jurídicos en materia penal, constitucional, derechos humanos, defensoría pública y justicia.

• Legalidad y pertinencia de los contratos y convenios de la institución.

• Procuraduría y patrocinio judicial en defensa de la institución.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría Jurídica [a].

2. Informes de análisis, opinión y recomendación jurídica, sobre temas atinentes a la institución [p].

3. Minutas y anteproyectos de contratos y convenios, convalidados [p].

4. Plan de investigación departamental en materia jurídica [a].

5. Doctrinas jurídicas actualmente en desarrollo en los ámbitos local e internacional [p].

6. Recomendaciones de instrumentación de nuevos conceptos doctrinales [a].

7. Postulación y disertación de nuevos conceptos jurídicos [a].

8. Corolarios y conclusiones de la jurisprudencia institucional [p].

9. Corolarios y conclusiones empíricas y válidas, con base en el inventario de casos y catalogación de clientes de la Defensoría Pública [p].

10. Conclusiones y recomendaciones para las políticas de seguridad ciudadana, con base en la experiencia de la Defensoría Pública.

11. Conceptos comprobados de criminología, con base en la experiencia de la Defensoría Pública.

12. Calendario de foros y seminarios jurídicos, locales e internacionales [p].

13. Resúmenes de ponencias recibidas en foros y seminarios jurídicos.

14. Ensayos jurídicos, filosóficos u ontológicos [p].

15. Código deontológico de los funcionarios de la Defensoría Pública [s].

16. Programa de transferencia de conocimientos de parte de tratadistas y jurisconsultos de renombre internacional hacia el personal de la Defensoría Pública [a].

17. Incremento del fondo bibliográfico y editorial, producido en el país y proveniente del extranjero [p],

18. Asesoramientos legales y jurídicos, de carácter general y específico, emitidos por escrito [p].

19. Patrocinios judiciales en defensa de la institución [p].

20. Criterios y recomendaciones sobre la legalidad de los procedimientos precontractuales y contractuales de la institución, emitidos por escrito [p].

21. Recomendaciones y observaciones a los anteproyectos de la normativa de la institución, emitidas por escrito [s].

22. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

23. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todos los procesos de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DAJ. **3.7. PROCESOS DE ACREDITACIÓN DE SERVICIOS**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría en Acreditación de Servicios.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA EN ACREDITACIÓN DE SERVICIOS:**

1. Programar, dirigir y ejecutar los procesos de acreditación de la calidad de todos los consultorios jurídicos gratuitos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

2. Formular, programar, ejecutar y evaluar el Plan Nacional de Acreditación y Operación de los Consultorios Jurídicos Gratuitos.

3. Definir los estándares de acreditación y calidad para los consultorios jurídicos gratuitos de organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

4. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

5. Evaluar la ejecución y resultados de gestión de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

6. Recibir, examinar y evaluar las solicitudes de acreditación de los servicios gratuitos de los consultorios jurídicos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

7. Informar y fundamentar para el Comité de Patrocinio y Acreditación, las recomendaciones de concesión, revalorización, degradación o revocatoria de la acreditación de los servicios jurídicos gratuitos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

8. Informar al Comité de Patrocinio y Acreditación, el cumplimiento de las condiciones y estándares de acreditación de los servicios jurídicos gratuitos de las universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

9. Evaluar el desempeño del personal de los consultorios jurídicos acreditados de las universidades, gobiernos seccionales y de organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

10. Evaluar el desempeño de los pasantes y egresados universitarios que realizan prácticas preprofesionales en los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

11. Evaluar el cumplimiento de los productos, servicios, estándares y plazos de todos los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

12. Promover la aplicación de mecanismos alternativos de resolución temprana, expedita y definitiva de conflictos legales y sociales, por parte de los consultorios jurídicos acreditados.

13. Estudiar y determinar la cartera específica de servicios gratuitos de todos y cada uno de los consultorios jurídicos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

14. Recopilar y analizar las estadísticas de servicio de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

15. Efectuar las auditorías de gestión de todos los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

16. Comprobar la real aplicación de la gratuidad de los servicios acreditados.

17. Efectuar todas las pruebas de verificación necesarias, a fin de comprobar el cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas para cada uno de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

18. Verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos de constitución, organización, funcionamiento y acreditación de los consultorios jurídicos gratuitos.

19. Investigar, ubicar y notificar acerca de eventuales consultorios jurídicos gratuitos que estén operando fuera del sistema de acreditación de la Defensoría Pública.

20. Investigar las necesidades territoriales prioritarias en materia de resolución de conflictos legales y sociales.

21. Evaluar el grado de satisfacción de los clientes de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados.

22. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal de esta división.

23. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

24. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso de acreditación de los servicios de los consultorios jurídicos gratuitos.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Estándares de servicio y procedimientos de trabajo para los consultorios jurídicos gratuitos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública.

• Control y evaluación de los servicios jurídicos gratuitos acreditados.

• Política y rectoría del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría en Acreditación de Servicios [a].

2. Reglamento de acreditación se servicios jurídicos gratuitos [s].

3. Programa de acreditación de la calidad de todos los consultorios jurídicos gratuitos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública [a].

4. Plan Nacional de Acreditación y Operación de los Consultorios Jurídicos Gratuitos [sj.

5. Estándares de acreditación y calidad para los consultorios jurídicos gratuitos de organizaciones distintas de la Defensoría Pública [s].

6. Programa de capacitación del personal de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [a].

7. Programa de evaluación de la gestión de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [a].

8. Informes de examen y evaluación de las solicitudes de acreditación de los servicios gratuitos de los consultorios jurídicos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública [p].

9. Informes para el Comité de Patrocinio y Acreditación, con las recomendaciones de concesión, revalorización, degradación o revocatoria de la acreditación de los servicios jurídicos gratuitos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública [p].

10. Informes para el Comité de Patrocinio y Acreditación, sobre el cumplimiento de las condiciones y estándares de acreditación de los servicios jurídicos gratuitos de las universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública [p].

11. Informes de evaluación sobre el desempeño del personal de los consultorios jurídicos acreditados de las universidades, gobiernos seccionales y de organizaciones distintas de la Defensoría Pública [p].

12. Informes de evaluación del desempeño de los pasantes y egresados universitarios que realizan prácticas preprofesionales en los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [p].

13. Informes de evaluación del cumplimiento de los productos, servicios, estándares y plazos de todos los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [p].

14. Plan de promoción de mecanismos alternativos de resolución temprana, expedita y definitiva de conflictos legales y sociales, por parte de los consultorios jurídicos acreditados [a].

15. Estudios de determinación de la cartera específica de servicios gratuitos de todos y cada uno de los consultorios jurídicos de universidades, gobiernos seccionales y organizaciones distintas de la Defensoría Pública [a].

16. Estadísticas de servicio de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [p].

17. Informes de auditorías de gestión de todos los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [p].

18. Informes de comprobación de la real aplicación de la gratuidad de los servicios acreditados [p].

19. Informes sobre pruebas de verificación del cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas para cada uno de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [p].

20. Informes de verificación del cumplimiento de las normas y reglamentos de constitución, organización, funcionamiento y acreditación de los consultorios jurídicos gratuitos [p].

21. Informes de investigación, ubicación y notificación de consultorios jurídicos gratuitos que estén operando fuera del sistema de acreditación de la Defensoría Pública [p].

22. Informes de investigación de las necesidades territoriales prioritarias en materia de resolución de conflictos legales y sociales [a].

23. Informes de evaluación del grado de satisfacción de los clientes de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados [p].

24. Sesiones de capacitación del personal de esta división

25. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

26. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DAS.
 **3.8. PROCESOS CON COMUNIDADES, PUEBLOS Y NACIONALIDADES**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Asesoría en Comunidades, Pueblos y Nacionalidades.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA EN COMUNIDADES, PUEBLOS Y NACIONALIDADES:**

1. Gestionar, coordinar y ejecutar los procesos institucionales que garanticen el acceso a la justicia de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montubio y las comunas.

2. Gestionar y garantizar los siguientes derechos colectivos de las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas:

• Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.

• No ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultural.

• El reconocimiento, reparación y resarcimiento a las colectividades afectadas por racismo, xenofobia y otras formas conexas de intolerancia y discriminación.

• Conservar la propiedad imprescriptible de sus tierras comunitarias, que serán inalienables, inembargables e indivisibles.

• Mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales y obtener su adjudicación gratuita.

• Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.

• La consulta previa, libre e informada, dentro de un plazo razonable, sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en sus tierras y que puedan afectarles ambiental o culturalmente; participar en los beneficios que esos proyectos reporten y recibir indemnizaciones por los perjuicios sociales, culturales y ambientales que les causen.

• Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural.

• Conservar y desarrollar sus propias formas de convivencia y organización social, y de generación y ejercicio de la autoridad, en sus territorios legalmente reconocidos y tierras comunitarias de posesión ancestral.

• Crear, desarrollar, aplicar y practicar su derecho propio o consuetudinario, que no podrá vulnerar derechos constitucionales, en particular de las mujeres, niñas, niños y adolescentes. No ser desplazados de sus tierras ancestrales.

• Mantener, proteger y desarrollar los conocimientos colectivos; sus ciencias, tecnologías y saberes ancestrales; los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agrobiodiversidad; sus medicinas y prácticas de medicina tradicional, con inclusión del derecho a recuperar, promover y proteger los lugares rituales y sagrados, así como plantas, animales, minerales y ecosistemas dentro de sus territorios; y el conocimiento de los recursos y propiedades de la fauna y la flora.

• Mantener, recuperar, proteger, desarrollar y preservar su patrimonio cultural e histórico como parte indivisible del patrimonio del Ecuador.

• Desarrollar, fortalecer y potenciar el sistema de educación intercultural bilingüe, con criterios de calidad, desde la estimulación temprana hasta el nivel superior, conforme a la diversidad cultural, para el cuidado y preservación de las identidades en consonancia con sus metodologías de enseñanza y aprendizaje.

• Construir y mantener organizaciones que los representen, en el marco del respeto al pluralismo y a la diversidad cultural, política y organizativa.

• Participar mediante sus representantes en los organismos oficiales que determine la ley, en la definición de las políticas públicas que les conciernan, así como en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado.

• Ser consultados antes de la adopción de una medida legislativa que pueda afectar cualquiera de sus derechos colectivos.

• Impulsar el uso de las vestimentas, los símbolos y los emblemas que los identifiquen.

• La limitación de las actividades militares en sus territorios, de acuerdo con la ley.

• Que la dignidad y diversidad de sus culturas, tradiciones, historias y aspiraciones se reflejen en la educación pública y en los medios de comunicación; la creación de sus propios medios de comunicación social en sus idiomas y el acceso a los demás sin discriminación alguna.

• Respetar su autodeterminación y voluntad de permanecer en aislamiento, y precautelar la observancia de sus derechos.

3. Garantizar y defender que las autoridades de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas puedan ejercer funciones jurisdiccionales, con base en sus tradiciones ancestrales y su derecho propio, dentro de su ámbito territorial, con garantía de participación y decisión de las mujeres.

4. Promover que las autoridades de las comunidades apliquen normas y procedimientos propios para la solución de sus conflictos internos, y que no sean contrarios a la Constitución y a los derechos humanos reconocidos en instrumentos internacionales.

5. Garantizar y defender que las decisiones de la jurisdicción indígena sean respetadas por las instituciones y autoridades públicas.

6. Diseñar y promover mecanismos de coordinación y cooperación entre la jurisdicción indígena y la jurisdicción ordinaria.

7. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

8. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso de defensoría pública de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

• Derechos de los pueblos montubio, afroecuatoriano y las comunas.

• Justicia indígena.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**
1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Asesoría en Comunidades, Pueblos y Nacionalidades [a].

2. Plan Nacional de Defensoría Pública para las Comunidades, Pueblos y Nacionalidades del Ecuador [s].

3. Plan Nacional de Acceso a la Justicia de las Comunidades, Pueblos y Nacionalidades del Ecuador W.

4. Plan Nacional de Gestión y Administración de la Justicia Indígena [s].

5. Programa de integración del Sistema Nacional de Defensoría Pública con los procesos de justicia indígena [s].

6. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

7. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DCP. **4. PROCESOS DE HABILITANTES DE APOYO**

**4.1. PROCESO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LOS RECURSOS DE LA DEFENSORÍA PUBLICA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DIRECTOR NACIONAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA:**

1. Planificar, dirigir y coordinar la ejecución de las actividades y realización de los productos de los subprocesos de Gestión Documentaría y del Conocimiento, Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación, Administración Financiera, Gestión del Talento Humano y Logística, y Gestión de la Cooperación y Comunicación Social.

2. Evaluar los productos, plazos y resultados entregados por los subprocesos de Gestión Documentaría y del Conocimiento, Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación, Administración Financiera, Gestión del Talento Humano y Logística, y Gestión de la Cooperación y Comunicación Social.

3. Estudiar y promover la eficiencia económica en la incorporación y uso de los recursos de la institución.

4. Priorizar y defender la estabilidad, bienestar y desarrollo del capital humano de la Defensoría Pública.

5. Fomentar la formación y sostenibilidad de una cultura organizacional orientada por la ética, la productividad y el servicio público.

6. Administrar el sistema de mérito y de carrera institucional de la Defensoría Pública.

7. Diseñar y desarrollar un sistema de evaluación del desempeño, integral, multilateral, objetivo y basado en las competencias, responsabilidades y productos demandados a cada puesto de trabajo de la Defensoría Pública.

8. Dirigir la aplicación del sistema y procedimientos de evaluación del desempeño por competencias de todo el recurso humano de la institución.

9. Identificar y descartar los sesgos de evaluación del desempeño, documentados y estadísticamente comprobados.

10. Garantizar la oportunidad, segundad, suficiencia, continuidad, funcionalidad, calidad y economía en la provisión de todos los recursos documéntanos, financieros, humanos, materiales, de información, de cooperación institucional y adhesión pública, requeridos por la institución.

11. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

12. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

13. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden a los procesos y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Productos y servicios de todos los procesos de gestión y administración de recursos de la Defensoría Pública.

• Recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y de cooperación de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública [a]

2. Informe de productos, plazos y resultados [p].

3. Cultura organizacional orientada por la ética, la productividad y el servicio público [p].

4. Sistema de mérito y de carrera institucional de la Defensoría Pública [s],

5. Estudios e informes de eficiencia económica de la incorporación y uso de los recursos de la institución M-

6. Diseñar y desarrollar un sistema de evaluación del desempeño, integral, multilateral, objetivo y basado en las competencias, responsabilidades y productos demandados a cada puesto de trabajo de la Defensoría Pública [s].

7. Evaluaciones del desempeño por competencias de todo el recurso humano de la institución [p].

8. Oportunidad, seguridad, suficiencia, continuidad, funcionalidad, calidad y economía en la provisión de todos los recursos documentarios, financieros, humanos, materiales, de información, de cooperación institucional y adhesión pública, requeridos por la institución [p].

9. Plan estratégico de cooperación institucional y social [a].

10. Plan estratégico de comunicación social y corporativa [a].

11. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

12. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DGA.
 **4.1.1. SUBPROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTARÍA Y DEL CONOCIMIENTO**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Gestión Documentaría y del Conocimiento.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DOCUMENTARÍA Y DEL CONOCIMIENTO:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Revisar, registrar, remitir y entregar toda la correspondencia de entrada y salida de la Defensoría Pública.

3. Registrar y remitir toda la correspondencia interna de la institución.

4. Custodiar, autentificar y certificar el patrimonio documentarlo de la Defensoría Pública.

5. Elaborar y autentificar todas las actas y acuerdos de aprobación internos de la institución.

6. Notificar a todas las partes intervinientes y relacionadas, las resoluciones constantes en las actas y acuerdos de aprobación internos de la institución.

7. Administrar el sistema físico y electrónico de recepción y entrega inmediata de boletas, notificaciones y correspondencia judicial para la cadena de generación de valor.

8. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

9. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

10. Oficiar de Secretario(a) General de la Defensoría Pública.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Documentación para los flujos de trabajo y acervo de conocimiento de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Gestión Documentaría y del Conocimiento [a].

2. Registro y enrutamiento de la correspondencia de entrada y salida de la Defensoría Pública [p].

3. Registro y enrutamiento de la correspondencia interna de la institución [p].

4. Documentos autentificados [s],

5. Actas y acuerdos de aprobación internos de la institución [s].

6. Notificaciones a todas las partes intervinientes y relacionadas, sobre las resoluciones constantes en las actas y acuerdos de aprobación internos de la institución [p],

7. Sistema electrónico de control documentario de los procesos de las cadenas de suministro de la Defensoría Pública [p].

8. Repositorio electrónico y físico de los documentos de los procesos de las cadenas de valor de la Defensoría Pública [p].

9. Repositorio electrónico y físico de los documentos de los procesos de las cadenas de suministro de la Defensoría Pública [p].

10. Plan de incremento del fondo bibliográfico y editorial de la biblioteca institucional [a].

11. Catalogación y parametrización para consulta de los casos de la Defensoría Pública [p].

12. Sistema electrónico de consultas de la jurisprudencia de la Defensoría Pública [p].

13. Plan de promoción de consultas de la biblioteca y jurisprudencia institucional [a].

14. Catalogación y parametrización para consulta de la correspondencia institucional [p].

15. Sistema físico y electrónico de recepción y entrega inmediata de boletas, notificaciones y correspondencia judicial para la cadena de generación de valor.

16. Reglamento de patrimonio documentario de la Defensoría Pública [s].

17. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

18. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública.

**ACRÓNIMO:**

**•** SGD.

**4.1.1.1. SUBPROCESO DOCUMENTARIO Y DE ARCHIVO**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Sistema Documentario y Archivo.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE SISTEMA DOCUMENTARIO Y ARCHIVO:**

1. Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Obtener el respaldo semanal *(backup)* de todos los documentos y elaboraciones digitales de todos los funcionarios de la Defensoría Pública.

3. Obtener el respaldo semanal *(backup)* de todas las herramientas y aplicaciones informáticas de la Defensoría Pública.

4. Obtener el respaldo semanal *(backup)* de todas las bases de datos de la Defensoría Pública.

5. Custodiar todo el patrimonio documentario, tanto físico como digital, de la Defensoría Pública.

6. Numerar y datar toda la correspondencia física de salida y entrada de la Defensoría Pública.

7. Entregar toda la correspondencia física de salida y entrada de la Defensoría Pública, de modo tangible y comprobable.

8. Numerar y datar toda la correspondencia interna de la institución.

9. Entregar toda la correspondencia interna de la institución de modo tangible y comprobable.

10. Construir un repositorio electrónico de toda la correspondencia física de salida y entrada de la Defensoría Pública.

11. Catalogar y parametrizar para consulta electrónica, toda la correspondencia de salida y entrada de la Defensoría Pública.

12. Administrar el sistema de flujo documentario *(workflow)* de la institución.

13. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

14. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

15. Controlar y emitir las alertas de tiempo, retraso y responsable en todos los trámites de las cadenas de suministro de la Defensoría Pública.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Documentos y flujos documéntanos de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Sistema Documentario y Archivo [a].

2. Respaldo semanal *(back up)* de todos los documentos y elaboraciones digitales de todos los funcionarios de la Defensoría Pública [p].

3. Respaldo semanal *(back up)* de todas las herramientas y aplicaciones informáticas de la Defensoría Pública [p].

4. Respaldo semanal *(back up)* de todas las bases de datos de la Defensoría Pública [p].

5. Instalaciones físicas adecuadas para la custodia del patrimonio documentario, físico y digital, de la institución [s].

6. Reglamento de patrimonio documentario de la Defensoría Pública [s].

7. Protocolos de consulta física del archivo institucional [s].

8. Registro numérico y cronológico, único, de toda la correspondencia física de salida y entrada de la Defensoría Pública [p].

9. Registro numérico y cronológico, único, de toda la correspondencia interna de la institución [p].

10. Entrega tangible y comprobable de la correspondencia interna y externa.

11. Repositorio electrónico de toda la correspondencia física de salida y entrada de la Defensoría Pública [p].

12. Sistema electrónico de consulta catalogada y parametrizada de toda la correspondencia de salida y entrada de la institución [s].

13. Implementación y sostenimiento del sistema de flujo documentario *(workflow)* de la institución [p].

14. Reportes de control y alerta sobre tiempos, retrasos y responsables de todos los trámites de las cadenas de suministro de la Defensoría Pública [p].

15. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

16. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión Documentaría y del Conocimiento.

**ACRÓNIMO:**

• JSD.

**4.1.1.2. SUBPROCESO DE BIBLIOTECA DE JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Biblioteca de Jurisprudencia y Doctrina.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA:**

1. Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Custodiar el fondo bibliográfico y editorial de la Defensoría Pública.

3. Catalogar, parametrizar y resumir para consulta pública, todo el fondo bibliográfico y editorial de la institución.

4. Custodiar todos los expedientes de casos asesorados y patrocinados por la Defensoría Pública.

5. Catalogar y parametrizar para consulta pública, todos los expedientes de casos asesorados y patrocinados por la Defensoría Pública.

6. Construir la jurisprudencia de casos de la Defensoría Pública.

7. Catalogar y parametrizar para consulta pública, toda la jurisprudencia de casos de la Defensoría Pública.

8. Extraer de los casos, conceptos y elementos para aportar a la doctrina jurídica institucional.

9. Elaborar y distribuir el boletín, físico y electrónico, de jurisprudencia y doctrina de la Defensoría Pública.

10. Plan de incremento de suscriptores del boletín de jurisprudencia y doctrina de la Defensoría Pública.

11. Plan de incremento del fondo bibliográfico de la institución.

12. Obtener los resúmenes de ponencias recibidas en foros y seminarios jurídicos en los que participó la Defensoría Pública.

13. Elaborar y distribuir el boletín, físico y electrónico, de resúmenes de contenido de la bibliografía y publicaciones incorporadas a la biblioteca institucional,

14. Administrar el sistema electrónico de consultas de biblioteca, casos y jurisprudencia de la Defensoría Pública.

15. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

16. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

17. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Conocimiento para el desarrollo de la Defensoría Pública e instituciones del sistema de justicia.

• Documentación para el conocimiento público de los derechos, procedimientos legales, doctrina y jurisprudencia.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Biblioteca de Jurisprudencia y Doctrina [a].

2. Instalaciones apropiadas para la custodia del fondo bibliográfico y editorial de la Defensoría Pública [p].

3. Catalogación, parametrización y resumen para consulta pública, de todo el fondo bibliográfico y editorial de la institución [p].

4. Instalaciones apropiadas para la custodia de todos los expedientes de casos asesorados y patrocinados por la Defensoría Pública [p].

5. Catalogación y parametrización para consulta pública, de todos los expedientes de casos asesorados y patrocinados por la Defensoría Pública [p].

6. Jurisprudencia de casos de la Defensoría Pública [p].

7. Catalogación y parametrización para consulta pública, de toda la jurisprudencia de casos de la Defensoría Pública [p].

8. Catalogación y parametrización para consulta pública, de todas las investigaciones sociales y económicas, y ensayos jurídicos de la Defensoría Pública [p].

9. Aporte de conceptos y elementos para la doctrina jurídica institucional [s].

10. Boletín físico y electrónico de jurisprudencia y doctrina de la Defensoría Pública [p].

11. Incremento de suscriptores del boletín de jurisprudencia y doctrina de la Defensoría Pública [p].

12. Incremento del fondo bibliográfico de la institución [p].

13. Estadísticas de consultas de biblioteca y jurisprudencia [p].

14. Boletín físico y electrónico de resúmenes de contenido de la bibliografía y publicaciones incorporadas a la biblioteca institucional [p].

15. Sistema electrónico de consultas de biblioteca, casos, jurisprudencia e investigaciones de la Defensoría Pública [s].

16. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

17. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión Documentaría y del Conocimiento.

**ACRÓNIMO:**

**•** JBJ.

**4.1.2. SUBPROCESOS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Procesar electrónicamente y proveer todos los datos de actividades, tiempos, productos, servicios y clientes de las cadenas de valor de la institución.

3. Desarrollar todas las aplicaciones y herramientas informáticas solicitadas por la institución.

4. Incrementar los activos tecnológicos para la información y comunicación de la Defensoría Pública.

5. Suministrar asistencia y capacitación tecnológica a todo el personal de la Defensoría Pública.

6. Garantizar la disponibilidad, funcionalidad, calidad, seguridad, continuidad y eficiencia de todos los activos tecnológicos de la Defensoría Pública.

7. Garantizar la inviolabilidad e invulnerabilidad de los contenidos de datos, programación y reglas de operación de todos los activos tecnológicos de la institución.

8. Proteger la privacidad de los datos personales de los clientes de la Defensoría Pública.

9. Administrar el régimen de patentes, permisos, concesiones, licencias y privilegios de uso y acceso, tecnológico e informático, de la Defensoría Pública.

10. Extraer, explotar e incrementar el acervo de datos de gestión de la Defensoría Pública.

11. Planificar, implementar y administrar el acceso y conectividad a otras bases de datos y fuentes de comunicación de otras instituciones.

12. Planificar e instrumentar las facilidades tecnológicas necesarias, para la disponibilidad de acceso y comunicación inmediata del cliente externo con la Defensoría Pública.

13. Proyectar la escalabilidad de mediano plazo del volumen de datos, flujos de información, tráfico de comunicaciones y activos tecnológicos de la Defensoría Pública.

14. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

15. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

16. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Datos, información y tecnología para la gestión de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación [a].

2. Bases de datos de actividades, tiempos, productos, servicios y clientes de las cadenas de valor de la Defensoría Pública [p].

3. Desarrollo de aplicaciones y herramientas informáticas [p].

4. Nuevos activos tecnológicos para la información y comunicación de la Defensoría Pública [s].

5. Asistencia técnica a usuarios [p].

6. Capacitación tecnológica al personal de la Defensoría Pública [p].

7. Ejecución del plan de mantenimiento y funcionalidad de los activos tecnológicos [p].

8. Ejecución del plan de seguridad informática institucional [p].

9. Incremento del acervo de datos de gestión institucional [p].

10. Acceso y conectividad a otras bases de datos y fuentes de comunicación de otras instituciones [p].

11. Facilidades tecnológicas para el acceso y comunicación inmediatas del cliente externo con la Defensoría Pública [p].

12. Reglamento de uso apropiado de la información, sistemas informáticos y de comunicación de la Defensoría Pública [s].

13. Proyección de la escalabilidad de mediano plazo del volumen de datos, flujos de información, tráfico de comunicaciones y activos tecnológicos de la Defensoría Pública [a],

14. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

15. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública.

**ACRÓNIMO:**

**•** SGT.

**4.1.2.1. SUBPROCESO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE APLICACIONES**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE APLICACIONES:**

1. Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Diseñar o recomendar la contratación de todas las aplicaciones y programas informáticos solicitados por la institución.

3. Implantar, activar y potenciar todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución.

4. Elaborar todos los manuales de administración y de usuario de las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública.

5. Elaborar y custodiar todos los mapas conceptuales, diagramas de diseño de las aplicaciones, relacionamiento de tablas, estructura de bases y programas informáticos de la institución.

6. Documentar completa y exhaustivamente todas las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública.

7. Editar y custodiar los códigos de programación y fuente de todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución.

8. Auditar el uso y explotación de todas las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública.

9. Custodiar el código de programación del sitio web institucional.

10. Proteger la privacidad de los datos personales de los clientes de la Defensoría Pública.

11. Administrar el régimen de patentes, permisos, concesiones, licencias y privilegios de uso y acceso, tecnológico e informático, de la Defensoría Pública.

12. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

13. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

14. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Algoritmos de registro, almacenamiento, cómputo y relacionamiento de datos.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Desarrollo e Implantación de Aplicaciones [a].

2. Diseño de aplicaciones y programas informáticos para la institución [p].

3. Implantación, activación y potenciación de aplicaciones y programas informáticos de la institución [p].

4. Manuales de administración y de usuario de las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública [p].

5. Mapas conceptuales, diagramas de diseño de las aplicaciones, relacionamiento de tablas, estructura de bases y programas informáticos de la institución [p].

6. Documentación completa y exhaustivamente de todas las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública [p].

7. Edición y custodia de los códigos de programación y fuente de todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución [s].

8. Examen de auditoría de uso y explotación de todas las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública [p].

9. Custodia del código de programación del sitio web institucional [p].

10. Procedimientos y aplicaciones para la protección de los datos personales de los clientes de la Defensoría Pública [p].

11. Patentes, permisos, concesiones, licencias y privilegios de uso y acceso, tecnológico e informático de la Defensoría Pública [p].

12. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

13. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación.

**ACRÓNIMO:**

• JDI.

**4.1.2.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Gestión de Redes e Infraestructura Tecnológica.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DE REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:**

1. Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.2. Capacitar y entrenar a todo el personal del sistema nacional de defensoría pública, en todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución.

3. Planificar e instrumentar las facilidades tecnológicas necesarias, para la disponibilidad de acceso y comunicación inmediata del cliente externo con la Defensoría Pública.

4. Capacitar a todo el personal del sistema nacional de defensoría pública, sobre el contenido de todos los manuales de administración y de usuario de las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública.

5. Estudiar e interpretar todos los mapas conceptuales, diagramas de diseño de las aplicaciones, relacionamiento de tablas, estructura de bases y programas informáticos de la institución.

6. Estudiar e interpretar todos los códigos de programación y fuente de todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución.

7. Estudiar e interpretar el código de programación del sitio web institucional.

8. Entregar asistencia técnica inmediata a todo el personal de la institución.

9. Entregar asistencia técnica inmediata al personal que administra el sitio web de la Defensoría Pública.

10. Programar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los activos tecnológicos de la Defensoría Pública.

11. Mantener un registro independiente de todos los activos tecnológicos de la institución.

12. Levantar una constatación física completa e independiente de los activos tecnológicos tangibles *(hardware)* de información y comunicación de la institución.

13. Levantar una constatación completa e independiente de todos los activos tecnológicos intangibles y programas informáticos *(software)* de información y comunicación de la institución.

14. Proyectar la escalabilidad de mediano plazo del volumen de datos, flujos de información, tráfico de comunicaciones y activos tecnológicos de la Defensoría Pública.

15. Planificar y efectuar pruebas de esfuerzo sobre las aplicaciones y herramientas tecnológicas de la institución.

16. Planificar y efectuar pruebas de esfuerzo sobre todos los activos tecnológicos de la institución.

17. Garantizar la disponibilidad, funcionalidad, calidad, seguridad, continuidad y eficiencia de todos los servicios de procesamiento, emisión, transmisión y recepción de comunicación y datos, así como de los activos tecnológicos de la Defensoría Pública.

18. Garantizar la disponibilidad, funcionalidad, calidad, seguridad, continuidad y eficiencia de la conectividad de todo el Sistema Nacional de Defensoría Pública.

19. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

20. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

21. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Disponibilidad y funcionalidad de los activos tecnológicos de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Gestión de Redes e Infraestructura Tecnológica [a].

2.Capacitación y entrenamiento de todo el personal del Sistema Nacional de Defensoría Pública, en todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución [p]

3. Instrumentación de facilidades tecnológicas, para la disponibilidad de acceso y comunicación inmediata del cliente externo con la Defensoría Pública [p].

4. Capacitación de todo el personal del Sistema Nacional de Defensoría Pública, sobre el contenido de todos los manuales de administración y de usuario de las aplicaciones y programas informáticos de la Defensoría Pública [p].

5. Estudio e interpretación de todos los mapas conceptuales, diagramas de diseño de las aplicaciones, relacionamiento de tablas, estructura de bases y programas informáticos de la institución [p].

6. Estudio e interpretación de todos los códigos de programación y fuente de todas las aplicaciones y programas informáticos de la institución [p].

7. Estudio e interpretación del código de programación del sitio web institucional [p].

8. Registros y constancias de asistencias técnicas entregadas al personal de la institución [p].

9. Registros y constancias de asistencias técnicas entregadas al personal que administra el sitio web de la Defensoría Pública [p].

10. Ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de todos los activos tecnológicos de la Defensoría Pública [a].

11. Registro independiente de todos los activos tecnológicos de la institución [p].

12. Constatación física completa e independiente de los activos tecnológicos tangibles *(hardware)* de información y comunicación de la institución [a].

13. Constatación completa e independiente de todos los activos tecnológicos intangibles y programas informáticos *(software)* de información y comunicación de la institución [a].

14. Proyección de la escalabilidad de mediano plazo del volumen de datos, flujos de información, tráfico de comunicaciones y activos tecnológicos de la Defensoría Pública [a].

15. Evaluación e informe sobre pruebas de esfuerzo de las aplicaciones y herramientas tecnológicas de la institución [a].

16. Evaluación e informe sobre pruebas de esfuerzo de todos los activos tecnológicos de la institución [a].

17. Plan de contingencia para equipos de misión crítica [a].

18. Documentación de redes [p].

19. Cronograma de mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica [a].

20. Manuales de configuración de equipos e infraestructura tecnológica [s].

21. Plan de disponibilidad, funcionalidad, calidad, seguridad, continuidad y eficiencia de todos los servicios de procesamiento, emisión, transmisión y recepción de comunicación y datos, así como de los activos tecnológicos de la Defensoría Pública [a].

22. Plan de disponibilidad, funcionalidad, calidad, seguridad, continuidad y eficiencia de la conectividad de todo el Sistema Nacional de Defensoría Pública [a].

23. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

24. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación.

**ACRÓNIMO:**

**•** JRI.

**4.1.2.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN Y MINERÍA DE DATOS**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Gestión y Minería de Datos.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN Y MINERÍA DE DATOS:**

1. Planificar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Procesar, almacenar y proveer todos los datos de las actividades, tiempos, productos, servicios y clientes de las cadenas de generación de valor de la institución.

3. Extraer, explotar e incrementar *(data mining)* el acervo de datos *(data mart)* de gestión de la institución y del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

4. Planificar, implementar y administrar el acceso y conectividad a otras bases de datos y fuentes de información de otras instituciones.

5. Procesar, almacenar y proveer todos los indicadores cuantitativos de los cuadros de mando *(balancea scorecard)* departamentales.

6. Solicitar y facilitar a las divisiones, el registro y procesamiento de las variables y parámetros que juzgue necesarios, para confrontar lo planeado con lo ejecutado a todo nivel.

7. Sistematizar todos los datos sobre evaluación del desempeño del personal de la Defensoría Pública.

8. Administrar las bases de datos de la institución.

9. Analizar y optimizar los protocolos de consultas a las bases de datos.

10. Documentar técnicamente y normalizar todas las bases de datos de la institución.

11. Diseñar, modelar y articular las estructuras de datos, para satisfacer los requerimientos de análisis de las divisiones de la institución.

12. Proponer las políticas necesarias para la integración, consolidación y estandarización de los datos sobre la gestión, actividad y servicios de la Defensoría Pública.

13. Construir y administrar un almacén y repositorio de datos integrados, relaciónales y multidimensionales *(data mart),* orientados a incrementar las capacidades analíticas de la institución.

14. Efectuar pruebas selectivas de coherencia y exactitud de los datos de gestión institucional.

15. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

16. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

17. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Datos e información para la gestión y toma de decisiones de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Gestión y Minería de Datos [a].

2. Reportes analíticos de actividades, tiempos, productos, servicios y clientes de las cadenas de generación de valor de la institución [p].

3. Bases de datos de la gestión institucional y del Sistema Nacional de Defensoría Pública [p].

4. Acceso y conectividad a otras bases de datos y fuentes de información de otras instituciones [p].

5. Indicadores cuantitativos de cumplimiento de los cuadros de mando *(balancea scorecard)* departamentales [p].

6. Cuadro de variables y parámetros para confrontar lo planeado con lo ejecutado a todo nivel [p].

7. Sistematización de los datos sobre evaluación del desempeño del personal de la Defensoría Pública [p].

8. Plan de Gestión y Administración de las bases de datos de la institución [a].

9. Procedimientos optimizados para la consulta a las bases de datos [p].

10. Documentos de configuración, administración, mantenimiento y protección de todas las bases de datos de la institución [s].

11. Datos estructurados para satisfacer los requerimientos de análisis de las divisiones de la institución [p].

12. Políticas para la integración, consolidación y estandarización de los datos sobre la gestión, actividad y servicios de la Defensoría Pública [s].

13. Almacén y repositorio de datos integrados, relaciónales y multidimensionales de la institución [p].

14. Informe de pruebas selectivas de coherencia y exactitud de los datos de gestión institucional [p].

15. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

16. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión Tecnológica de la Información y Comunicación.

**ACRÓNIMO:**

• JMD.

**4.1.3. SUBPROCESOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Administración Financiera.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DEPARTAMENTAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden a los subprocesos de administración financiera.

2. Procurar la solvencia financiera, liquidez y suficiencia presupuestaria de la Defensoría Pública.

3. Administrar los sistemas de contabilidad, presupuestos y tesorería de la institución.

4. Elaborar y convalidar los estados financieros de la Defensoría Pública: balance general, resultados del ejercicio, fuentes y usos de efectivo, y de cambios en el patrimonio.

5. Mantener actualizado el registro pormenorizado de activos fijos de la institución.

6. Elaborar, catalogar, archivar y custodiar todos los comprobantes de la contabilidad institucional.

7. Administrar los ciclos presupuestarios de formulación, aprobación, ejecución, reforma, codificación, registro, control, evaluación y liquidación del presupuesto de la Defensoría Pública.

8. Elaborar y convalidar los estados financieros de asignación, codificación, compromiso, ejecución y saldos presupuestarios de la institución.

9. Emitir y suscribir las certificaciones presupuestarias respectivas.

10. Elaborar la proforma presupuestaria de la institución.

11. Programar las cifras de la ejecución presupuestaria de la institución.

12. Elaborar el programa valorado de gastos, adquisiciones e inversiones de la institución.

13. Conciliar la programación financiera con los planes operativos de la institución.

14. Registrar todos los movimientos de efectivo de la Defensoría Pública.

15. Administrar la posición de liquidez institucional.

16. Elaborar todas las conciliaciones bancarias.

17. Autorizar, fundamentadamente, todos los pagos, transferencias y egresos de caja.

18. Programar los flujos de caja de la institución.

19. Elaborar, catalogar, archivar y custodiar todos los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución.

20. Estudiar y promover la eficiencia económica en la incorporación y uso de los recursos de la institución.

21. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

22. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

23. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Solvencia financiera, liquidez y suficiencia presupuestaria de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Administración Financiera [a].

2. Solvencia financiera, liquidez y suficiencia presupuestaria de la Defensoría Pública [p].

3. Sistemas y registros actualizados de contabilidad, presupuestos y tesorería de la institución [p].

4. Estados financieros de la Defensoría Pública: balance general, resultados del ejercicio, fuentes y usos de efectivo, y de cambios en el patrimonio [p].

5. Registro actualizado y pormenorizado de los activos fijos de la institución [p].

6. Archivo de todos los comprobantes y auxiliares de la contabilidad institucional [p].

7. Instalaciones adecuadas para la custodia de todos los comprobantes y auxiliares de la contabilidad institucional [p].

8. Documentación e informes de cada uno de los ciclos presupuestarios de formulación, aprobación, ejecución, reforma, codificación, registro, control, evaluación y liquidación del presupuesto de la Defensoría Pública [p]-

9. Estados financieros de asignación, codificación, compromiso, ejecución y saldos presupuestarios de la institución [p].

10. Certificaciones presupuestarias [p].

11. Proforma presupuestaria de la institución [a].

12. Programaciones de la ejecución presupuestaria de la institución [p].

13. Programaciones valoradas de gastos, adquisiciones e inversiones de la institución [p].

14. Conciliación de la programación financiera y presupuestaria con los planes operativos de la institución [p].

15. Registro de todos los movimientos de efectivo de la Defensoría Pública [p].

16. Conciliaciones bancarias mensuales [p].

17. Documentos de soporte de todos los pagos, transferencias y egresos de la institución [p].

18. Programación de los flujos de caja de la institución [p].

19. Archivo de todos los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución [p].

20. Estudios e informes de eficiencia económica, acerca de la incorporación y uso de los recursos de la institución [p].

21. Instalaciones adecuadas para la custodia de todos los comprobantes de caja [p].

22. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

23. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública.

**ACRÓNIMO:**

**•** SAF.

**4.1.3.1. SUBPROCESO DE CONTABILIDAD INSTITUCIONAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Contabilidad Institucional.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE CONTABILIDAD INSTITUCIONAL:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Procurar la solvencia financiera de la Defensoría Pública.

3. Administrar los sistemas de contabilidad de la institución.

4. Elaborar y suscribir los estados financieros de la Defensoría Pública: balance general, resultados del ejercicio, fuentes y usos de efectivo, y de cambios en el patrimonio.

5. Mantener actualizado el registro pormenorizado de activos fijos de la institución.

6. Mantener actualizado el registro pormenorizado de pasivos de la institución.

7. Elaborar, catalogar, archivar y custodiar todos los comprobantes de la contabilidad institucional.

8. Registrar contablemente todos los movimientos de efectivo de la Defensoría Pública.

9. Elaborar todas las conciliaciones bancarias.

10. Elaborar, catalogar, archivar y custodiar todos los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución.

11. Elaborar, catalogar, archivar y custodiar todos los comprobantes de retención tributaria.

12. Mantener actualizados los mayores y auxiliares de contabilidad.

13. Aplicar los principios de contabilidad de general aceptación y las normas internacionales de contabilidad.

14. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

15. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

16. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Datos e información de los recursos financieros y patrimoniales de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Contabilidad Institucional [a].

2. Solvencia financiera de la Defensoría Pública [p].

3. Sistemas de contabilidad de la institución [p].

4. Estados financieros la Defensoría Pública: balance general, resultados del ejercicio, fuentes y usos de efectivo, y de cambios en el patrimonio [p].

5. Registro actualizado y pormenorizado de los activos fijos de la institución [p].

6. Registro actualizado y pormenorizado de los pasivos de la institución [p].

7. Archivo y custodia de todos los comprobantes de la contabilidad institucional [p].

8. Registro contable de todos los movimientos de efectivo de la Defensoría Pública [p].

9. Conciliaciones bancarias mensuales [p].

10. Archivo y custodia de todos los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución [p].

11. Mayores y auxiliares de contabilidad actualizados [p].

12. Archivo y custodia de todos los comprobantes de retención tributaria [p].

13. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p],

14. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Administración Financiera.

**ACRÓNIMO:**

• JCI.
 **4.1.3.2. SUBPROCESO DE ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Administración Presupuestaria.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Procurar y gestionar la suficiencia presupuestaria de la Defensoría Pública.

3. Administrar los sistemas de presupuestos y de contabilidad presupuestaria de la institución.

4. Administrar los ciclos presupuestarios de formulación, aprobación, ejecución, reforma, codificación, registro, control, evaluación y liquidación del presupuesto de la Defensoría Pública.

5. Elaborar y suscribir los estados financieros de asignación, codificación, compromiso, ejecución y saldos presupuestarios de la institución.

6. Preparar las certificaciones presupuestarias, previas a cada compromiso y pago.

7. Elaborar la proforma presupuestaria de la institución.

8. Programar las cifras de la ejecución presupuestaria de la institución.

9. Elaborar el programa valorado de gastos, adquisiciones e inversiones de la institución.

10. Conciliar la programación presupuestaria con los planes operativos de la institución.

11. Aplicar los principios y normas de contabilidad presupuestaria de general aceptación.

12. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

13. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

14. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Recursos presupuestarios de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Administración Presupuestaria [a].

2. Suficiencia presupuestaria de la Defensoría Pública [p].

3. Sistemas de presupuestos y contabilidad presupuestaria de la institución [p].

4. Informes de cada uno de los ciclos presupuestarios: formulación, aprobación, ejecución, reforma, codificación, registro, control, evaluación y liquidación del presupuesto de la Defensoría Pública [p].

5. Estados financieros de asignación, codificación, compromiso, ejecución y saldos presupuestarios de la institución [p].

6. Documentos de certificación presupuestaria de cada compromiso y pago [p].

7. Proforma presupuestaria de la institución [a].

8. Programas de ejecución presupuestaria de la institución [p].

9. Programación valorada de gastos, adquisiciones e inversiones de la institución [p].

10. Conciliación de la programación presupuestaria con los planes operativos de la institución [p].

11. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

12. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Administración Financiera.

**ACRÓNIMO:**

• JPR.
 **4.1.3.3. SUBPROCESO DE TESORERÍA Y EGRESOS

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Tesorería y Egresos.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE TESORERÍA Y EGRESOS:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Procurar la solvencia financiera y liquidez de la Defensoría Pública.

3. Administrar los sistemas de tesorería de la institución.

4. Elaborar y suscribir los estados de fuentes y usos de efectivo de la Defensoría Pública.

5. Elaborar y suscribir los estados bancarios y de posición de efectivo de la Defensoría Pública.

6. Programar el flujo de caja de la institución.

7. Registrar todos los movimientos de efectivo de la Defensoría Pública.

8. Administrar la posición de efectivo de la institución.

9. Autorizar, fundamentadamente, todos los pagos, transferencias y egresos de caja.

10. Elaborar, catalogar, archivar y custodiar todos los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución.

11. Ejercer las facultades tributarias de agente de retención.

12. Custodiar todas las garantías contractuales recibidas por la institución.

13. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

14. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

15. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Recursos financieros líquidos de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Tesorería y Egresos [a].

2. Solvencia financiera y liquidez de la Defensoría Pública [p].

3. Sistemas y procedimientos de tesorería de la institución [p]-

4. Estados de fuentes y usos de efectivo de la Defensoría Pública [p].

5. Estados bancarios y de posición de efectivo de la Defensoría Pública [p].

6. Programación del flujo de caja de la institución [p].

7. Registro completo y cronológico de todos los movimientos de efectivo de la Defensoría Pública [p].

8. Autorizaciones fundamentadas de todos los pagos, transferencias y egresos de caja [p].

9. Archivo de todos los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución [p].

10. Instalaciones apropiadas para la custodia de los comprobantes y respaldos de ingresos y egresos de la institución [p].

11. Facultades tributarias de agente de retención [p].

12. Registro y custodia de todas las garantías contractuales recibidas por la institución [p].

13. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

14. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Administración Financiera.

**ACRÓNIMO:**

• JTE.
 **4.1.4. SUBPROCESOS DE GESTIÓN DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Gestión del Desarrollo Organizacional.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden a los subprocesos de gestión del capital humano y logística.

2. Promover el desarrollo profesional de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría Pública.

3. Fomentar la formación y sostenibilidad de una cultura organizacional orientada por la ética, la productividad y el servicio público.

4. Priorizar y defender la estabilidad, bienestar y desarrollo del capital humano de la Defensoría Pública.

5. Administrar el sistema de mérito y de carrera institucional de la Defensoría Pública.

6. Diseñar y desarrollar un sistema de evaluación del desempeño, integral, multilateral, objetivo y basado en las competencias, responsabilidades y productos demandados a cada puesto de trabajo de la Defensoría Pública.

7. Dirigir la aplicación del sistema y procedimientos de evaluación del desempeño por competencias de todo el recurso humano de la institución.

8. Identificar y descartar los sesgos de evaluación del desempeño, documentados y estadísticamente comprobados.

9. Dirigir los procedimientos de licitación, subasta, compras y contratación pública de la Defensoría Pública.

10. Administrar y custodiar los bienes muebles e inmuebles de la institución.

11. Garantizar la oportunidad, seguridad, suficiencia, continuidad, funcionalidad, calidad y economía en la provisión y operación de todos los recursos materiales, servicios logísticos, equipos e instalaciones de la institución.

12. Gestionar y administrar toda la cartera de proveedores de bienes y servicios logísticos de la institución.

13. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

14. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

15. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

•Recursos humanos y materiales de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Gestión del Desarrollo Organizacional [a].

2. Plan de capacitación y de desarrollo profesional de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría Pública [a].

3. Cultura organizacional orientada por la ética, la productividad y el servicio público [a].

4. Políticas de estabilidad, bienestar y desarrollo del capital humano de la Defensoría Pública [s].

5. Sistema de mérito y de carrera institucional de la Defensoría Pública [si.

6. Sistema de evaluación del desempeño, integral, multilateral, objetivo y basado en las competencias, responsabilidades y productos demandados a cada puesto de trabajo de la Defensoría Pública.

7. Evaluaciones del desempeño por competencias de todo el recurso humano de la institución [p].

8. Informe de identificación de sesgos de evaluación del desempeño, documentados y estadísticamente comprobados [p].

9. Licitaciones, subastas, compras y contrataciones públicas de la institución [p].

10. Procedimientos de administración y custodia de los bienes muebles e inmuebles de la Defensoría Pública[p].

11. Oportunidad, seguridad, suficiencia, continuidad, funcionalidad, calidad y economía en la provisión y operación de todos los recursos materiales, servicios logísticos, equipos e instalaciones de la institución [p].

12. Cartera de proveedores calificados de bienes y servicios logísticos de la institución [p].

13. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

14. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública.

**ACRÓNIMO:**

**•** SDO.

**4.1.4.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN

DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Gestión del Talento Humano y Capacitación.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Promover el desarrollo profesional de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría Pública.

3. Fomentar la formación y sostenibilidad de una cultura organizacional orientada por la ética, la productividad y el servicio público.

4. Priorizar y defender la estabilidad, bienestar y desarrollo del capital humano de la Defensoría Pública.

5. Definir las competencias laborales de cada uno de los puestos de trabajo de la Defensoría Pública.

6. Administrar el sistema de mérito y de carrera institucional de la Defensoría Pública.

7. Diseñar y desarrollar un sistema de evaluación del desempeño, integral, multilateral, objetivo y basado en las competencias, responsabilidades y productos demandados a cada puesto de trabajo de la Defensoría Pública.

8. Dirigir la aplicación del sistema y procedimientos de evaluación del desempeño por competencias de todo el recurso humano de la institución.

9. Identificar y descartar los sesgos de evaluación del desempeño, documentados y estadísticamente comprobados.

10. Programar y ejecutar la capacitación inductiva, técnica y gerencial del recurso humano de la Defensoría Pública.

11. Dirigir los procedimientos de selección, contratación, inducción, compensación, ascenso y liquidación del recurso humano de la institución.

12. Dirigir los procedimientos de selección, contratación, inducción, compensación y evaluación de los pasantes y egresados universitarios que realizarán prácticas preprofesionales en la institución.

13. Administrar todas las prestaciones sociales y económicas del personal de la institución.

14. Administrar todo el sistema de honorarios y remuneraciones de la Defensoría Pública.

15. Elaborar el rol de pagos de honorarios y remuneraciones de la Defensoría Pública.

16. Administrar el régimen de seguridad social obligatoria de los recursos humanos de la institución.

17. Administrar el régimen de licencias, vacaciones y absentismo laboral.

18. Instituir y aplicar el régimen disciplinario de la Defensoría Pública.

19. Mantener actualizado el archivo de expedientes, carrera institucional e historia laboral de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría Pública.

20. Gestionar el sistema de prevención de riesgos del trabajo, seguridad y salud laboral de todos los empleados y funcionarios de la Defensoría Pública.

21. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

22. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

23. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Recursos humanos de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Gestión del Talento Humano y Capacitación [a].

2. Plan de capacitación y de desarrollo profesional de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría Pública [a].

3. Cultura organizacional orientada por la ética, la productividad y el servicio público [a].

4. Políticas de estabilidad, bienestar y desarrollo del capital humano de la Defensoría Pública [s].

5. Competencias laborales de cada uno de los puestos de trabajo de la Defensoría Pública [s].

6. Sistema de mérito y de carrera institucional de la Defensoría Pública [s].

7. Sistema de evaluación del desempeño, integral, multilateral, objetivo y basado en las competencias, responsabilidades y productos demandados a cada puesto de trabajo de la Defensoría Pública [s].

8. Evaluaciones del desempeño por competencias de todo el recurso humano de la institución [p].

9. Informe de identificación de sesgos de evaluación del desempeño, documentados y estadísticamente comprobados [p].

10. Ejecución del programa de capacitación de todo el recurso humano de la Defensoría Pública [p].

11. Procedimientos para la selección, contratación, inducción, compensación, ascenso y liquidación del recurso humano de la institución [s].

12. Procedimientos para la selección, contratación, inducción, compensación y evaluación de los pasantes y egresados universitarios que realizarán prácticas preprofesionales en la institución [s].

13. Procedimientos de administración de todas las prestaciones sociales y económicas del personal de la institución [s].

14. Procedimientos de administración de todo el sistema de honorarios y remuneraciones de la Defensoría Pública [s].

15. Roles de pagos de honorarios y remuneraciones de la Defensoría Pública [p].

16. Procedimientos de administración del régimen de seguridad social obligatoria de los recursos humanos de la institución [s].

17. Procedimientos de administración del régimen de licencias, vacaciones y absentismo laboral [s].

18. Régimen disciplinario de la Defensoría Pública [s].

19. Archivo de expedientes, carrera institucional e historia laboral de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría Pública [p].

20. Plan de diseño e implementación del sistema de prevención de riesgos del trabajo, seguridad y salud laboral de todos los empleados y funcionarios de la Defensoría Pública [a].

21. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

22. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión del Desarrollo Organizacional.

**ACRÓNIMO:**

• JTC.
 **4.1.4.2. SUBPROCESO DE COMPRAS PÚBLICAS Y CONTRATACIONES**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Compras Públicas y Contrataciones.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE COMPRAS PÚBLICAS Y CONTRATACIONES:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Dirigir todos los procesos precontractuales y contractuales de bienes, suministros, consultorías, servicios especializados y logísticos que requiera la Defensoría Pública.

3. Solicitar a las divisiones respectivas, los términos de referencia y especificaciones técnicas de los bienes y servicios a adquirir o contratar.

4. Elaborar los documentos que integran las bases de contratación, requisitos precontractuales, pliegos de contratación y minutas.

5. Conducir de inicio a término todos los procesos de licitación, concurso, subasta y remate de la institución.

6. Preparar, registrar y publicar todos los contenidos precontractuales en los portales electrónicos exigidos por la ley.

7. Preparar, registrar y publicar todos los contenidos precontractuales en el sitio web de la Defensoría Pública.

8. Divulgar públicamente los procedimientos precontractuales en la forma señalada en la ley.

9. Atender a los plazos y términos de tiempo establecidos en cada procedimiento precontractual.

10. Prevenir y alertar acerca de los plazos y términos de tiempo que están en curso de vencimiento en cada proceso precontractual.

11. Notificar por escrito al Defensor Público General, Secretario General y a todas las divisiones intervinientes, los resultados de cada proceso de contratación y adquisición.

12. Certificar por escrito, el cumplimiento de las condiciones, requisitos, documentos precontractuales y pliegos, previos a la suscripción de los contratos y compromisos respectivos.

13. Archivar y custodiar los expedientes de todos los procesos de contratación de bienes, suministros, consultorías, servicios especializados y logísticos de la Defensoría Pública.

14. Registrar y actualizar la cartera de proveedores calificados de la Defensoría Pública.

15. Atender a los plazos y términos de tiempo establecidos en cada contrato suscrito para la provisión y arrendamiento de bienes y servicios, y alertar acerca de su vencimiento.

16. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

17. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

18. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios para la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Compras Públicas y Contrataciones [a].

2. Registro de los procesos precontractuales y contractuales de bienes, suministros, consultorías, arrendamientos, servicios especializados y logísticos que ha requerido la Defensoría Pública [p].

3. Solicitudes a las divisiones, sobre los términos de referencia y especificaciones técnicas de los bienes y servicios a adquirir o contratar [p].

4. Documentos que integran las bases de contratación, requisitos precontractuales, pliegos de contratación y minutas [p].

5. Informes de inicio, reapertura y término de todos los procesos de licitación, concurso, subasta y remate de la institución [p].

6. Registro y publicación de todos los contenidos precontractuales en los portales electrónicos exigidos por la ley [p].

7. Registro y publicación de todos los contenidos precontractuales en el sitio web de la Defensoría Pública [p].

8. Divulgación pública de los procedimientos precontractuales, en la forma señalada en la ley [p].

9. Resumen de plazos y términos de tiempo establecidos en cada procedimiento precontractual [p].

10. Informes de prevención y de alerta acerca de los plazos y términos de tiempo que están en curso de vencimiento en cada proceso precontractual [p].

11. Notificaciones escritas al Defensor Público General, Secretario General y a todas las divisiones intervinientes, sobre los resultados de cada proceso de contratación y adquisición [p].

12. Certificaciones escritas sobre el cumplimiento de las condiciones, requisitos, documentos precontractuales y pliegos, previos a la suscripción de los contratos y compromisos respectivos [p].

13. Archivo y custodia de los expedientes de todos los procesos de contratación de bienes, suministros, consultorías, servicios especializados y logísticos de la Defensoría Pública [p].

14. Instalaciones apropiadas para la custodia de los expedientes de contratación [p].

15. Registro actualizado de la cartera de proveedores calificados de la Defensoría Pública [p].

16. Notificaciones sobre plazos y términos de tiempo establecidos en cada contrato suscrito para la provisión y arrendamiento de bienes y servicios, y de alerta acerca de su vencimiento [p].

17. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

18. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión del Desarrollo Organizacional.

**ACRÓNIMO:**

• JCP.
 **4.1.4.3. SUBPROCESO DE BIENES. LOGÍSTICA Y CUSTODIA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Bienes, Logística y Custodia.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE BIENES, LOGÍSTICA Y CUSTODIA:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden al subproceso.

2. Dirigir la ejecución de todos los contratos de adquisición y provisión de bienes, suministros, consultorías, arrendamientos, servicios especializados y logísticos que requiera la Defensoría Pública.

3. Dirigir, coordinar, asignar y controlar a todo el personal de la institución que entrega servicios de conserjería, limpieza, mantenimiento y transporte vehicular.

4. Controlar el cumplimiento de todos los contratos de adquisición y provisión de bienes, suministros, consultorías, arrendamientos, servicios especializados y logísticos de la institución.

5. Investigar y elaborar los términos de referencia y especificaciones técnicas de los bienes, materiales logísticos y servicios de custodia a adquirir o contratar.

6. Registrar y actualizar la cartera de proveedores calificados de la Defensoría Pública.

7. Atender a los plazos y términos de tiempo establecidos en cada contrato suscrito para la provisión de bienes y servicios, y alertar acerca de su vencimiento.

8. Levantar las necesidades de dotación de bienes, suministros y servicios de todas las divisiones y procesos de la Defensoría Pública.

9. Levantar las necesidades de mantenimiento, readecuación y reconstrucción de todas las instalaciones de la institución.

10. Constatar el cumplimiento de las especificaciones de todos los bienes y servicios logísticos adquiridos, arrendados o contratados por la institución.

11. Recibir y administrar los bienes y servicios logísticos adquiridos, arrendados o contratados por la institución.

12. Dirigir, administrar, documentar y custodiar los almacenes de suministros y bodegas de la Defensoría Pública.

13. Atender, tramitar y documentar las requisiciones de suministros, materiales y bienes de todas las divisiones de la institución.

14. Planificar, administrar y dirigir todos los servicios de custodia y seguridad física de los bienes, activos y patrimonio de la institución.

15. Planificar, administrar y dirigir todos los servicios de limpieza, mantenimiento, seguridad física, saneamiento ambiental y salubridad de la institución.

16. Planificar, administrar y dirigir la prevención de riesgos y seguridad laboral institucional.

17. Planificar, implementar y administrar las medidas de prevención, mitigación y remediación de impactos ambientales, eventualmente generados por la acción operativa institucional.

18. Detectar las oportunidades de reciclaje de suministros y materiales de oficina.

19. Asegurar la dotación continua de los servicios públicos de agua, energía, telefonía, internet, comunicaciones, disposición de desechos, vías y alcantarillado, en cuanto se relacionen directamente con la operación de la institución.

20. Dirigir y administrar el desplazamiento, servicio, combustibles y mantenimiento del parque automotor de la Defensoría Pública.21. Garantizar la oportunidad, seguridad, suficiencia, continuidad, funcionalidad, calidad y economía en la provisión y operación de todos los recursos materiales, servicios logísticos, equipos e instalaciones de la institución.

22. Administrar la contratación, vigencia, cobertura y suficiencia de las pólizas de seguro que cubran los riesgos inherentes a los activos, recursos, información, documentos, sistemas y personal de la institución.

23. Otorgar un sentido de urgencia a todos los requerimientos de los procesos y subprocesos de la cadena de generación y agregación de valor de la institución.

24. Archivar y conservar todos los manuales de uso y mantenimiento de todos los equipos y vehículos de la Defensoría Pública.

25. Registrar y entregar en custodia todas las garantías de calidad de todos los equipos y vehículos de la institución.

26. Registrar la ubicación y responsabilidad de todos los activos fijos de la institución.

27. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el subproceso bajo su dirección.

28. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

29. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al subproceso bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Recursos materiales, servicios logísticos, almacenamiento, seguridad física y responsabilidad ambiental de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Bienes, Logística y Custodia [a].

2. Cronogramas de ejecución de todos los contratos suscritos para la adquisición y provisión de bienes, suministros, consultorías, arrendamientos, servicios especializados y logísticos que requiera la Defensoría Pública [p].

3. Plan de asignación, distribución y control de todo el personal de la institución que entrega servicios de conserjería, limpieza, mantenimiento y transporte vehicular [p].

4. Fichas de control de cumplimiento de todos los contratos de adquisición y provisión de bienes, suministros, consultorías, arrendamientos, servicios especializados y logísticos de la institución [p].

5. Términos de referencia y especificaciones técnicas de los bienes, materiales logísticos, suministros y servicios a adquirir o contratar [s].

6. Registro actualizado de la cartera de proveedores calificados de la Defensoría Pública [p].

7. Plazos y términos de tiempo establecidos en cada contrato suscrito para la provisión de bienes, suministros y servicios, y alertar acerca de su vencimiento [p].

8. Programa de requerimientos y dotación de bienes, suministros y servicios de todas las divisiones y procesos de la Defensoría Pública [p].

9. Inventario de necesidades de mantenimiento, readecuación y reconstrucción de todas las instalaciones de la institución [a].

10. Informes de cumplimiento de las especificaciones de todos los bienes y servicios logísticos adquiridos, arrendados o contratados por la institución [p].

11. Actas de recepción y entrega de los bienes y servicios logísticos adquiridos, arrendados o contratados por la institución [s].

12. Registros de ingresos, egresos y saldos de cantidades de los almacenes de suministros y bodegas de la Defensoría Pública [p].

13. Trámites y entregas de requisiciones de suministros, materiales y bienes de todas las divisiones de la institución.

14. Instalaciones adecuadas para la custodia de los almacenes de suministros y bodegas de la institución

15. Servicios de custodia y seguridad física de los bienes, activos y patrimonio de la institución [p].

16. Servicios de limpieza, mantenimiento, seguridad física, saneamiento ambiental y salubridad de la institución [p].

17. Ejecución del programa de prevención de riesgos y seguridad laboral de la institución [p].

18. Medidas de prevención, mitigación y remediación de impactos ambientales, eventualmente generados por la acción operativa institucional [p].

19. Informe de oportunidades de reciclaje de suministros y materiales de oficina [s].

20. Dotación permanente de los servicios públicos de agua, energía, telefonía, internet, comunicaciones, disposición de desechos, vías y alcantarillado, en cuanto se relacionen directamente con la operación de la institución [p].

21. Programas de desplazamiento, servicio, combustibles y mantenimiento del parque automotor de la Defensoría Pública [p].

22. Oportunidad, seguridad, suficiencia, continuidad, funcionalidad, calidad y economía en la provisión y operación de todos los recursos materiales, servicios logísticos, equipos e instalaciones de la institución [p].

23. Contratación, vigencia, cobertura y suficiencia de las pólizas de seguro que cubran los riesgos sobre los activos, recursos, información y personal de la institución [p].

24. Archivo de todos los manuales de uso y mantenimiento de todos los equipos y vehículos de la Defensoría Pública [p].

25. Registro y acta de entregar en custodia de todas las garantías de calidad de todos los equipos y vehículos de la institución [p].

26. Registro de ubicación y responsabilidad de todos los activos fijos de la institución [p].

27. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

28. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión del Desarrollo Organizacional.

**ACRÓNIMO:**

• JBL.

**4.1.5. SUBPROCESOS DE GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN SOCIAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Subdirección de Gestión de la Cooperación Institucional y Comunicación Social.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL SUBDIRECTOR DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN SOCIAL:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades, tiempos y productos que corresponden a los subprocesos de gestión de la cooperación institucional y la comunicación social.

2. Promover la cooperación de todos los grupos de interés en apoyo a la misión y objetivos de la Defensoría Pública.

3. Gestionar la consecución, instrumentación y ejecución de asistencia técnica y financiera en beneficio de la Defensoría Pública.

4. Velar por la oportuna y completa ejecución de los convenios de cooperación suscritos.

5. Promocionar hacia el extranjero la actividad y resultados de la Defensoría Pública.

6. Fomentar la relación institucional con los gobiernos seccionales del país y organismos de la sociedad civil.

7. Fomentar la relación institucional con las organizaciones, nacionalidades y pueblos indígenas del país.

8. Gestionar y promover el intercambio de información con los operadores de los sistemas de justicia del país y del extranjero.

9. Planificar la responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública.

10. Planificar, dirigir y ejecutar las estrategias de comunicación necesarias para la adhesión favorable y confianza de la opinión pública hacia la Defensoría Pública.

11. Fomentar el crecimiento sostenido de la demanda de servicios de defensoría pública.

12. Fortalecer la adhesión de los funcionarios de la Defensoría Pública, con la misión, objetivos y servicios de la institución.

13.. Monitorear el posicionamiento, confianza y percepción ciudadana e institucional, respecto de la Defensoría Pública.

14. Facilitar permanentemente la accesibilidad de la presa nacional al Defensor Público General.

15. Subsanar inmediatamente los sesgos de opinión que no estén alineados con la misión y estrategia de la Defensoría Pública.

16. Administrar el sitio web institucional.

17. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en el proceso y subprocesos bajo su dirección.

18. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

19. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso y subprocesos bajo su dirección.

**MATERIA DEL SUBPROCESO:**

• Cooperación institucional hacia la Defensoría Pública.

• Opinión pública favorable a la Defensoría Pública.

• Clientes, usuarios y beneficiarios de la Defensoría Pública.

• Adhesión social hacia la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Subdirección de Gestión de la Cooperación Institucional y la Comunicación Social [a].

2. Convenios de cooperación suscritos [p].

3. Programas de asistencia técnica y financiera en beneficio de la institución [p].

4. Reuniones de exposición ante embajadas, consulados, delegaciones y organismos internacionales representados en el país [p].

5. Reuniones de relacionamiento y concertación con gobiernos seccionales y organismos de la sociedad civil [a].

6. Convenios de cooperación e integración con las organizaciones, nacionalidades y pueblos indígenas del país [p].

7. Proyectos de asistencia técnica de la Defensoría Pública hacia otras entidades y organismos del país y del extranjero [p].

8. Memoria de responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública [p].

9. Plan estratégico de cooperación institucional y social [a].

10. Plan estratégico de comunicación social y corporativa [a].

11. Ejecución del plan de contratación de medios externos [a].

12. Incremento y sostenibilidad de los índices de adhesión y opinión pública favorable a la Defensoría Pública [p].

13. Ejecución de los planes de exposición y discurso del Defensor Público General [p].

14. Ejecución del plan de adhesión y fidelización de los funcionarios de la institución [a].

15. Campañas de promoción externa de servicios y de visualización de la institución [p].

16. Evaluaciones del costo-beneficio publicitario [p].

17. Sistema y red de periodismo electrónico de la Defensoría Pública [p].

18. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

19. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el Reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**
• Anual [a]. Singular [s]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Dirección Nacional de Gestión y Administración de Recursos de la Defensoría Pública.

**ACRÓNIMO:**

• SCC.

**4.1.5.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN INSTITUCIONAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Gestión de la Cooperación Institucional y Social.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DE LA COOPERACIÓN INSTITUCIONAL Y SOCIAL:**

1. Promover la cooperación de todos los grupos de interés en apoyo a la misión y objetivos de la Defensoría Pública.

2. Gestionar la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional que beneficien equitativamente los intereses de la Defensoría Pública y la contraparte interviniente.

3. Gestionar la consecución, instrumentación y ejecución de asistencia técnica y financiera en beneficio de la Defensoría Pública.

4. Promover la vigencia y continuidad de la cooperación internacional hacia la Defensoría Pública.

5. Velar por la oportuna y completa ejecución de los convenios de cooperación suscritos.

6. Promocionar hacia el extranjero la actividad y resultados de la Defensoría Pública.

7. Fomentar la inserción de la Defensoría Pública en el ámbito diplomático, consular y de organismos internacionales.

8. Identificar programas de formación profesional y becas en universidades y centros de investigación del extranjero.

9. Fomentar la relación institucional con los gobiernos seccionales del país y organismos de la sociedad civil.

10. Fomentar la relación institucional con las organizaciones, nacionalidades y pueblos indígenas del país.

11. Gestionar y promover el intercambio de información con los operadores de los sistemas de justicia del país y del extranjero.

12. Gestionar el acceso a las bases de datos de otras instituciones públicas.

13. Gestionar el incremento del fondo bibliográfico y editorial de la institución, proveniente del extranjero.

14. Identificar oportunidades de asistencia técnica de la Defensoría Pública hacia otras entidades y organismos del país y del extranjero.

15. Planificar la responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública.

16. Elaborar la memoria de responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública.

17. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división.

18. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

19. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden a los procesos de cooperación institucional y social.

**MATERIA DE LOS PROCESOS:**

• Flujos bilaterales de cooperación técnica y financiera.

• Institucionalidad del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Cooperación Institucional y Social [a].

2. Plan estratégico de cooperación institucional y social [a].

3. Mapa de actores relacionados con la Defensoría Pública [a].

4. Convenios de cooperación suscritos [p].

5. Cronogramas de ejecución y avance de los convenios de cooperación suscritos [p].

6. Programas de asistencia técnica y financiera en beneficio de la institución [p].

7. Material informativo sobre la Defensoría Pública enviado al extranjero [p].

8. Reuniones de exposición ante embajadas, consulados, delegaciones y organismos internacionales representados en el país [p].

9. Programas elegibles de formación profesional y becas en el extranjero, aplicables a la Defensoría Pública [p].

10. Reuniones de relacionamiento y concertación con gobiernos seccionales y organismos de la sociedad civil [a].

11. Convenios de cooperación e integración con las organizaciones, nacionalidades y pueblos indígenas del país [p].

12. Programas de intercambio de información con otros operadores de los sistemas de justicia del país y del extranjero [p].

13. Autorizaciones de acceso a las bases de datos de otras instituciones públicas [p].

14. Incremento del fondo bibliográfico y editorial de la institución, proveniente del extranjero [p].

15. Proyectos de asistencia técnica de la Defensoría Pública hacia otras entidades y organismos del país y del extranjero [p].

16. Ejecución del plan de responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública [p].

17. Memoria de responsabilidad social corporativa de la Defensoría Pública [p].

18. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división[p].

19. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Subdirección de Gestión de la Cooperación Institucional y Comunicación Social.

**ACRÓNIMO:**

**•** JGC.

**4.1.5.2. SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CORPORATIVA**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Jefatura de Comunicación Social y Corporativa.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL JEFE DEPARTAMENTAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CORPORATIVA:**

1. Planificar, dirigir y ejecutar las estrategias de comunicación necesarias para la adhesión favorable y confianza de la opinión pública hacia la Defensoría Pública.2. Promocionar la oferta de servicios de la Defensoría Pública.

3. Difundir ampliamente los resultados de la gestión institucional.

4. Fomentar el crecimiento sostenido de la demanda de servicios de defensoría pública.

5. Evaluar la efectividad de las campañas publicitarias.

6. Fortalecer la adhesión de los funcionarios de la Defensoría Pública, con la misión, objetivos y servicios de la institución.

7. Monitorear el posicionamiento, confianza y percepción ciudadana e institucional, respecto de la Defensoría Pública.

8. Elaborar el plan de mercadeo de los servicios jurídicos gratuitos del Sistema Nacional de Defensoría Pública.

9. Facilitar permanentemente la accesibilidad de la prensa nacional al Defensor Público General.

10. Subsanar inmediatamente los sesgos de opinión que no estén alineados con la misión y estrategia de la Defensoría Pública.

11. Uniformar el discurso de todos los funcionarios de la Defensoría Pública.

12. Incrementar el prestigio de marca y grado de confianza ciudadana e institucional hacia la Defensoría Pública.

13. Administrar el sitio web institucional y moderar los portales electrónicos de opinión ciudadana.

14. Promover y administrar el periodismo electrónico de la Defensoría Pública.

15. Instruir, orientar y capacitar a todo el personal interviniente en los procesos de esta división.

16. Dirigir las sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división.

17. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso de comunicación social y corporativa.

**MATERIAS DE LOS PROCESOS:**

• Opinión, reputación, confianza y adhesión pública e institucional, respecto de la Defensoría Pública, sus funcionarios y servicios.

• Opinión y adhesión interna hacia la misión y objetivos de la Defensoría Pública.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Jefatura de Comunicación Social y Corporativa [a].

2. Plan estratégico de comunicación social y corporativa [a].

3. Mapa de actores relacionados con la Defensoría Pública [a].

4. Estrategias de comunicación, por segmentos y sectores [a].

5. Ejecución del plan de contratación de medios externos [a].

6. Ejecución del plan de actualización de contenidos del sitio web institucional [a].

7. Ejecución de los planes de exposición y discurso del Defensor Público General [p].

8. Ejecución del plan de adhesión y fidelización de los funcionarios de la institución [a].

9.Ejecución del plan de mercadeo de los servicios jurídicos gratuitos del sistema nacional de defensoría pública [p].

10. Campañas de promoción externa de servicios y de visualización de la institución [p].

11. Discurso estándar para todos los funcionarios de la institución [p].

12. Publicaciones y boletines, externos e internos, de difusión de acciones y resultados [p].

13. Evaluaciones del costo-beneficio publicitario [p].

14. Encuestas de posicionamiento, confianza y opinión ciudadana respecto de la Defensoría Pública [p].

15. Encuesta interna de clima laboral y fidelización [a].

16. Sistema y red de periodismo electrónico de la Defensoría Pública [p].

17. Sesiones de comprobación de producto con el personal de esta división [p].

18. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Todo el país, en el ámbito de su especialización.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Director de Gestión de la Cooperación Institucional y Comunicación Social.

**ACRÓNIMO:**

**•** JCS.

**5. PROCESOS DESCONCENTRADOS**

**5.1. PROCESO DE DEFENSORÍA PÚBLICA REGIONAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Defensoría Pública Regional.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DEFENSOR PÚBLICO REGIONAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados de todos los procesos y subprocesos de las defensorías públicas provinciales de su jurisdicción.2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal de las defensorías públicas provinciales de su jurisdicción.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de las defensorías públicas provinciales de su jurisdicción.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su jurisdicción regional.

5. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad de las provincias de su jurisdicción regional.

6. Apoyar y asegurar la realización de los productos que corresponden a esta división,

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Todos los procesos, subprocesos, recursos, procedimientos, productos, servicios y clientes, correspondientes a las cadenas de valor de las defensorías públicas provinciales de la jurisdicción regional.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Defensoría Pública Regional [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos procesados en las provincias de la jurisdicción regional [p].

3. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los procesos y subprocesos de las defensorías públicas provinciales de la jurisdicción regional [p].

4. Sesiones de teorías de caso [p].

5. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Región, en el ámbito de especialización de las cadenas de valor.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público General.

**ACRÓNIMO:**

• DPR. **5.2. PROCESO DE DEFENSORÍA PÚBLICA PROVINCIAL**

**DIVISIÓN RESPONSABLE:**

• Defensoría Pública Provincial.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DEL DEFENSOR PÚBLICO PROVINCIAL:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados de todos los procesos y subprocesos de la provincia de su jurisdicción.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal de su jurisdicción provincial.

3. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con el personal de las defensorías públicas provincial de su jurisdicción.

4. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su jurisdicción provincial.

5. Gestionar y dirigir el proceso desconcentrado de coordinación cantonal y parroquial en lo que compete a patrocinio penal y social.

6. Gestionar y atender, personalmente, en calidad de Defensor Público, los casos inéditos de mayor complejidad de la provincia de su jurisdicción.

7. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden a esta división.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Todos los procesos, subprocesos, coordinadores, recursos, procedimientos, productos, servicios y clientes, correspondientes a las cadenas de valor de la respectiva jurisdicción provincial.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LA DIVISIÓN:**

1. Plan de acción departamental y cuadro de mando integral de la Defensoría Pública Provincial [a].

2. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos procesados en la provincia de su jurisdicción [p].

3. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de las divisiones, procesos, subprocesos y coordinadores de su jurisdicción provincial [p].

4. Sesiones de teorías de caso [p].

5. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Anual [a]. Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Provincia, en el ámbito de especialización de las cadenas de valor.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público Regional.

**ACRÓNIMO:**

**•** DPP.

**5.3. PROCESOS DE COORDINACIÓN CANTONAL Y PARROQUIAL**

**RESPONSABLE:**

• Funcionarios de la institución, expresamente delegados por el Defensor Público Provincial, para ejercer la coordinación cantonal y parroquial de los servicios de las cadenas de valor, en la respectiva jurisdicción provincial.

**ÁMBITO DE RESPONSABILIDADES Y DECISIONES CRÍTICAS DE LOS COORDINADORES CANTONALES Y PARROQUIALES:**

1. Programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades, tiempos y resultados de todos los procesos y subprocesos de patrocinio penal y patrocinio social de todos los cantones y parroquias de la jurisdicción provincial.

2. Instruir, orientar y capacitar, personalmente, a todo el personal de la Defensoría Pública Provincial que gestiona los casos de los cantones y parroquias.

3. Gestionar y atender los requerimientos de patrocinio penal y patrocinio social de los cantones y parroquias asignados a su cargo.

4. Gestionar y atender los requerimientos de defensa de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo montubio y las comunas.

5. Investigar, identificar y gestionar, en colaboración con los gobiernos seccionales y juntas parroquiales, los casos de indefensión de grupos de atención prioritaria: personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas, analfabetos, personas en situación de riesgo, víctimas de violencia doméstica y sexual, y maltrato infantil.

6. Dirigir las sesiones de revisión y formulación de teorías de caso con los defensores públicos que gestionan los casos de cantones y parroquias.

7. Derivar los casos penales hacia el proceso, división o defensor público respectivos.

8. Derivar los casos de patrocinio social, o de indefensión de los grupos de atención prioritaria, hacia el proceso, división o defensor público respectivos.

9. Percatarse, corregir y subsanar, personalmente, los eventuales errores u omisiones de conceptualización o de procedimiento jurídico de los defensores públicos de su jurisdicción provincial.

10. Gestionar y atender personalmente, en calidad de defensor público, los casos inéditos de mayor complejidad de los cantones y parroquias de la jurisdicción provincial.

11. Apoyar, respaldar y asegurar la realización de los productos que corresponden al proceso de coordinación cantonal y parroquial.

**MATERIA DEL PROCESO:**

• Todos los procesos, subprocesos, recursos, procedimientos, productos, servicios y clientes de patrocinio penal y social de los cantones y parroquias de la jurisdicción provincial.

• Personas, mayores o menores de edad, en situación de indefensión en materia penal y social.

• Personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria, en situación de indefensión, desamparo o riesgo.

• Personas pertenecientes a comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo montubio y las comunas.

**PRODUCTOS RELEVANTES DE LOS COORDINADORES CANTONALES Y PARROQUIALES:**

1. Reportes de verificación y validación de todos los datos ingresados en el sistema de información de la Defensoría Pública, sobre todos los casos de las parroquias y cantones de la jurisdicción provincial [p].

2. Reportes sobre indicadores de gestión y actividades de los casos de parroquias y cantones de la jurisdicción provincial [p].

3. Informes de gestión en beneficio de comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo montubio y las comunas [p].

4. Informes de investigación, identificación y gestión en beneficio de grupos de atención prioritaria domiciliados en las parroquias y cantones de la jurisdicción [p].

5. Reportes de derivación y activación de casos penales hacia el proceso, división o defensor público respectivos [p].

6. Reportes de derivación y activación de casos de patrocinio social hacia el proceso, división o Defensor Público respectivos [p].

7. Sesiones de teorías de caso [p].

8. Los demás productos que se establezcan en el manual de gestión de calidad y procesos, y en el reglamento de delegación de facultades y atribuciones.

**RECURRENCIA DE LOS PRODUCTOS:**

• Permanente [p].

**JURISDICCIÓN DE COMPETENCIAS:**

• Cantones y parroquias de la jurisdicción provincial.

**RELACIÓN DE SUBORDINACIÓN:**

• Defensor Público Provincial.

**ACRÓNIMO:**

• CCP. **6. MATRIZ DE SUBORDINACIÓN**



Art. 7.- **Procesos Descentralizados.-** Los sistemas autónomos y adscritos que integran el Sistema Nacional de Defensoría Pública operarán de acuerdo con las directrices, reglamentación y estándares de servicio específicos que dictará el Defensor Público General.

Art. 8.- **Defensor Público General Subrogante.-** La subrogación del Defensor Público General está sujeta a la condición suspensiva de ausencia temporal de este, prevista en el Código Orgánico de la Función Judicial.

Art. 9.- **Carrera Judicial de Defensor Público.-** Para todos los efectos, pertenecen a la Carrera Judicial de Defensor Público, todas las categorías ocupacionales cuyas competencias y perfiles exigen formación universitaria en derecho, jurisprudencia o ciencias jurídicas, cualesquiera sea su asignación de responsabilidades o posición orgánica institucional.

Art. 10.- **Carrera Judicial Administrativa.-** Para todos los efectos, pertenecen a la Carrera Judicial Administrativa de la Defensoría Pública, todas las demás categorías ocupacionales no comprendidas en la definición del artículo precedente.

Art. 11.- **Categorías y Grados.-** En la Defensoría Pública, la carrera judicial de defensor público y la judicial administrativa de la Defensoría Pública se regirán por la escala de categorías y grados definida en el reglamento y manual de clasificación de puestos.

En cada graduación, la remuneración mensual unificada será idéntica para ambas carreras judiciales. La promoción individual de una categoría a la subsiguiente se aprobará con base en el historial, desempeño, productividad y trayectoria del empleado, servidor o funcionario, conforme el sistema de evaluación integral por competencias que diseñe y reglamente el Defensor Público General.

Art. 12.- **Órgano Regular.-** Sin excepción, en la Defensoría Pública el curso de toda comunicación, información, disposición, solicitud y autorización deberá documentarse por escrito y transitar por todas las posiciones jerárquicas, comprendidas entre su origen y el nivel de resolución o de autorización competente de la respectiva línea de proceso.

Los procesos asesores y habilitantes de apoyo, en sus respectivos ámbitos de responsabilidad y especialidad, tendrán autoridad funcional sobre toda la institución.

El Defensor Público General ejercerá la máxima autoridad orgánica, funcional y administrativa sobre toda la institución y Sistema Nacional de Defensoría Pública.

Art. 13.- **Base Técnica.**- Además del presente Estatuto Orgánico, la base técnica de la Defensoría Pública se integrará con el manual de gestión de calidad y procesos, el reglamento de delegación de facultades y atribuciones, el sistema de evaluación integral del desempeño por competencias, el distributivo nacional de puestos, el manual de clasificación de puestos, y los demás reglamentos, instructivos, estándares de servicio, resoluciones y directrices de trabajo que dicte el Defensor Público General.

Art. 14.- **Centro de Mediación.-** El Centro de Mediación de la Defensoría Pública se regirá por su propio estatuto de constitución, administración y operación. Tendrá personería jurídica propia y se organizará de modo desconcentrado y descentralizado en todo el país.

 **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**Única.-** Los Procesos Generadores y Agregadores de Valor y los Procesos Desconcentrados, definidos en el presente Estatuto, se implantarán de modo inmediato en las provincias de Pichincha y Guayas, y gradualmente en las demás regiones del país.

 **DISPOSICIÓN GENERAL**

**Única.-** El presente Estatuto Orgánico Administrativo de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador entrará en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial.

Cúmplase y publíquese.

Dada y firmada en Quito, D. M., a 16 de marzo del 2011.

 **FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA**

1.- Resolución 023-DP-2011 (Registro Oficial Edición Especial 131, 12-IV-2011).