

RESOLUCIÓN No. DP-DPG-2013-010

Dr. Ernesto Pazmiño Granizo
DEFENSOR PUBLICO GENERAL

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 227 de la Constitución de la República dispone que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

QUE, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, respecto de los planes institucionales, “Las instituciones sujetas al ámbito de este código, excluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados, reportarán a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo sus instrumentos de planificación institucionales, para verificar que las propuestas de acciones, programas y proyectos correspondan a las competencias institucionales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo. (...) La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo definirá el instrumento de reporte. Mediante normativa técnica se establecerán las metodologías, procedimientos, plazos e instrumentos necesarios, que serán de obligatorio cumplimiento”.

QUE, según lo previsto en el artículo 6 numeral 3.2 del Estatuto Orgánico Administrativo de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador, la Dirección Nacional de Asesoría en Planificación es la responsable de “programar y promover las actividades del proceso de planificación estratégica y operativa de la Defensoría Pública”.

QUE, en cumplimiento de sus responsabilidades, la Directora Nacional de Asesoría en Planificación ha sometido a consideración del suscrito Defensor Público General el Plan Estratégico Institucional 2013 – 2018 de la Defensoría Pública.

QUE, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 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.

EN ejercicio de sus facultades constitucionales y legales,

RESUELVE:

ARTICULO 1o.- Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2013-2018 de la Defensoría Pública del Ecuador, cuyo texto aparece en el Anexo 1 de esta Resolución.



Resolución No. DP-DPG-2013-010
Página No. 2

ARTICULO 2o.- Disponer que dicho Plan sea difundido para conocimiento y cumplimiento de los servidores de la institución.

ARTICULO FINAL.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de esta fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

N
de
Dada y firmada en la Defensoría Pública, en Quito D.M., el 11 de marzo de 2013.



Dr. Ernesto Pazmiño Granizo
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL



ANEXO 1

RESOLUCIÓN No. DP-DPG-2013-010

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA 2013-2018

a. Visión

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

b. Misión

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

c. Ejes estratégicos

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

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA: La Defensoría Pública tiene la competencia de acreditar a los consultorios jurídicos de las universidades con quienes se propone establecer alianzas estratégicas que permitan ampliar la cobertura de servicios defensoriales. El Sistema Nacional de Defensa Pública está conformado por consultorios jurídicos gratuitos de universidades, ONG's, entre otras instituciones.

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





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

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

N

de

MARCO ESTRATÉGICO DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA 2013-2018

VISION:

"Somos una institución que fortalece el ejercicio de los derechos, exige el cumplimiento de las garantías del debido proceso y promueve una cultura de paz."

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

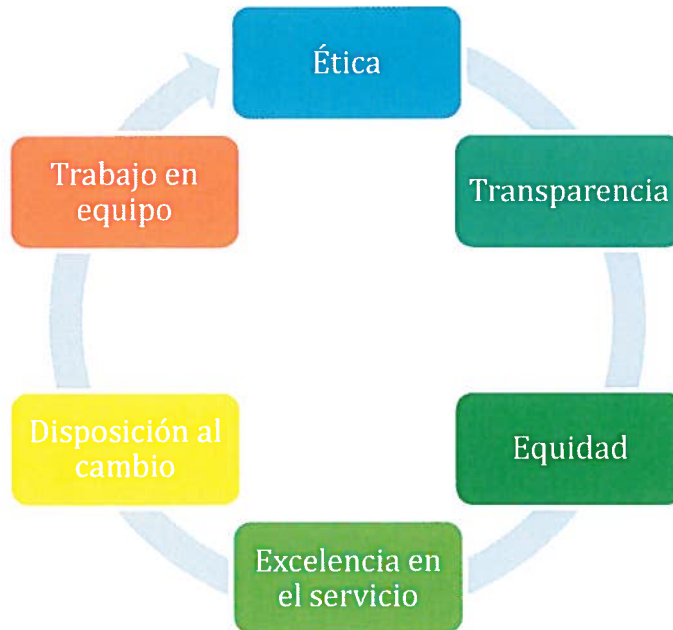
E J E S T R A N S V E R S A L E S A G E N D A S D E I G U A L D A D

E J E S O B J E T I V O S E S T R A T E G I C O S P R O G R A M

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	COMUNICACIÓN COOPERATIVA	CULTURA DE PAZ	COORDINACIÓN CON EL SECTOR JUSTICIA
<ol style="list-style-type: none"> Garantizar el acceso a los servicios del Sistema Nacional de Defensa Pública gratuita y de calidad para el ejercicio de los derechos de las y los ciudadanos. 	<ol style="list-style-type: none"> Mejorar la capacidad de oferta de la Defensoría Pública de acuerdo a las exigencias de la demanda en el territorio nacional. Brindar un servicio eficiente, de calidad, calidez y oportunidad. Establecer los modelos de gestión de la Defensoría Pública flexibles que se articulen a la función judicial y a las demandas de la ciudadanía. 	<ol style="list-style-type: none"> Lograr que la Defensoría Pública sea reconocida por la sociedad como una institución transparente y eficiente que facilita el acceso gratuito a la justicia. Establecer un sistema de comunicación y coordinación interna para contribuir a mejorar la cultura organizacional. 	<ol style="list-style-type: none"> Promover una cultura de paz para el fortalecimiento del ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través de la solución alternativa de conflictos 	<ol style="list-style-type: none"> Coordinar y contribuir con el fortalecimiento de la función de la ejecución de los derechos y garantías constitucionales de las y los ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> Implementar el Sistema Nacional de Defensa Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del plan de fortalecimiento institucional Mejoramiento de la capacidad de oferta Mejoramiento de servicios de atención al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de servicios de Educación ciudadana en derechos Sistemas de comunicación interna 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos Prevención de conflictos a través de la formación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de cooperación y coordinación interinstitucional Aporte en políticas públicas para el sector justicia

IMPACTOS: "EJERCICIO PLENO DE DERECHOS CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL ACCESO A LA JUSTICIA"

d. Valores



Objetivos Estratégicos Institucionales, metas e indicadores por ejes estratégicos

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Objetivo 1: Mejorar la capacidad de oferta de la Defensoría Pública de acuerdo a las exigencias de la demanda en el territorio nacional

Meta 1.1: Hasta el 2018, la Defensoría Pública cuenta con infraestructura propia, adecuada y equipada al menos en las cabeceras provinciales.

Indicador 1.1.1: 90% de infraestructura propia de la Defensoría Pública en las cabeceras provinciales

Indicador 1.1.2: 90% de oficinas en las cabeceras provinciales de la Defensoría Pública cuentan con el equipamiento necesario

Indicador 1.1.3: 40% de servidores de la Defensoría Pública formados y orientados al cumplimiento de derechos



Meta 1.2: Hasta el 2018, la Defensoría Pública cuenta con disponibilidad de por lo menos un defensor público en cada cantón

Indicador 1.2.1: Un defensor público disponible por cada cantón

Objetivo 2: Brindar un servicio eficiente, de calidad, calidez y oportunidad

Meta 2.1: Hasta el 2018, la Defensoría Pública incrementa el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que brinda la Defensoría Pública

Indicador 2.1.1: Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Defensoría Pública en un 2% anual.

Indicador 2.1.2: Al menos el 50% de causas en materias de patrocinio social de la Defensoría Pública con una resolución judicial.

Meta 2.2: Hasta el 2018, la Defensoría Pública estandariza los procesos en la producción de servicios de atención a los usuarios

Indicador 2.2.1: 90% de los procesos de la producción de servicios se han estandarizado en la Defensoría Pública para la atención al usuario en cabeceras provinciales

Meta 2.3: Hasta el 2018, la Defensoría Pública implementa las áreas de atención al cliente a nivel nacional con personal capacitado

Indicador 2.3.1: 23 oficinas provinciales cuenta con "balcones de servicios" implementados con personal capacitado en atención al usuario.

Objetivo 3: Establecer los modelos de gestión de la Defensoría Pública flexibles que se articulen a la función judicial y a las demandas de la ciudadanía

Meta 3.1: Hasta el 2018, la Defensoría Pública implementa modelos de gestión de servicios en el territorio nacional

Indicador 3.1.1: 100% de las tipologías de gestión de servicios definidas

Indicador 3.1.2: 60% de Defensorías provinciales adoptan las tipologías de gestión de servicios

Meta 3.2: Hasta el 2018, la Defensoría Pública implementa las líneas de servicio según instructivo expedido mediante Resolución 085.



Indicador 3.2.1: 100% de líneas de servicio implementadas en la Defensoría Pública

Meta 3.3: Hasta el 2018, la Defensoría Pública aplica un sistema de gestión por resultados

Indicador 3.3.1: Un sistema de gestión por resultados implementado y en funcionamiento en un 50%

Meta 3.4: Hasta el 2018, la Defensoría Pública implementa proyectos de investigación, innovación y gestión de conocimiento para mejorar los procesos de planificación y gestión institucional

Indicador 3.4.1: 5 proyectos de investigación, innovación y gestión del conocimiento implementados para mejorar los procesos de planificación y gestión institucional.

Meta 3.5: Hasta el 2018, la Defensoría Pública mejora la cultura organizacional de la institución

Indicador 3.5.1: 20% de incremento de índice de cultura organizacional a acuerdo a la línea de base (70%)

Meta 3.6: Hasta el 2018, la Defensoría Pública ajusta la estructura organizacional con base las demandas de la ciudadanía

Indicador 3.6.1: Estatuto orgánico reformado

Meta 3.7: Hasta el 2018, la Defensoría Pública, implementa políticas de responsabilidad social institucional

Indicador 3.7.1: 60% de políticas de responsabilidad social exigidos por "las normativas nacionales " implementados en la institución.

Meta 3.8: Hasta el 2018, la Defensoría Pública genera estadísticas, estándares, indicadores que fortalezcan los procesos de toma de decisiones

Indicador 3.8.1: 100% de generación de estadísticas, estándares, indicadores que fortalezcan los procesos de toma de decisiones

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA

Objetivo 1: Garantizar el acceso a los servicios del Sistema Nacional de Defensa Pública gratuita y de calidad para el ejercicio de los derechos de las y los ciudadanos.

Meta 1.1: Hasta el 2018, el Sistema Nacional de Defensa Pública está conformado y en funcionamiento.

Indicador 1.1.1: Hasta el año 2013 se define el 100% del Modelo de Gestión de Acreditación y Evaluación en la Defensoría Pública.

Indicador 1.1.2: 100% de Consultorios Jurídicos de Universidades acreditados anualmente

Indicador 1.1.3: Hasta finales del año 2018, se vincula al 20% de los Consejos Provinciales al SNDP

Indicador 1.1.4: Hasta finales del año 2018, se vincula (acercamiento, convenios, oficios) al 10% de GADs Municipales.

Indicador 1.1.5: Hasta el año 2018, se articula con el 5 % de ONG's que cuentan con consultorios jurídicos gratuitos

Meta 1.2: Hasta el 2018, se incrementa el número de beneficiarios atendidos.

Indicador 1.2.1: 150.000 personas atendidas anualmente por el Sistema Nacional de Defensa Pública.

Indicador 1.2.2: Alcanzar el 60% de eficiencia en la resolución de causas penales acumuladas al 2013

Meta 1.3: Hasta el 2018, se coordina con programas sociales del gobierno para la prestación de servicios legales gratuitos.

Indicador 1.2.2: Un convenio anual con programas sociales de gobierno para la prestación de servicios legales gratuitos

Meta 1.4: Hasta el 2018, se mejora las capacidades técnicas de los profesionales de los consultorios jurídicos acreditados

Indicador 1.2.3: 40% del personal de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados incrementa sus capacidades técnicas.

Indicador 1.2.4: Conformar al 100% la Red Nacional de Investigación con consultorios Jurídicos de Universidades.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Objetivo 1: Lograr que la Defensoría Pública sea reconocida por la sociedad como una institución transparente y eficiente que facilita el acceso gratuito a la justicia.

Meta 1.1: Hasta el 2018, la Defensoría Pública transparenta la información de su gestión.

Indicador 1.1.1: 100% de cumplimiento de la LOTAIP

Indicador 1.1.2: Edición anual de la memoria institucional

Indicador 1.1.3: Una auditoría financiera anualmente

Indicador 1.1.4: 2 auditorías de gestión

Meta 1.2: Hasta el 2018, la Defensoría Pública rinde anualmente cuentas a la ciudadanía.

Indicador 1.2.1: Un acto público de rendición de cuentas al año

Meta 1.3: Hasta el 2018, la Defensoría Pública es conocida por la sociedad como una entidad que facilita el acceso a la justicia.

Indicador 1.3.1: El 50% de la población conoce de la existencia de la Defensoría Pública.

Meta 1.4: Hasta el 2018, la Defensoría Pública incide en el contexto internacional para liderar propuestas en materia de defensa pública.

Indicador 1.4.1: Al menos 3 eventos internacionales organizados por la DP para liderar propuestas en materia de defensa pública

Meta 1.5: Hasta el 2018, la Defensoría Pública sensibiliza y conciencia a la sociedad sobre sus servicios

Indicador 1.5.1: El 60% de la población que conoce de la existencia de la DP está de acuerdo con los servicios que presta.

Objetivo 2: Establecer un sistema de comunicación y coordinación interna para contribuir a mejorar la cultura organizacional.

Meta 2.1: Hasta el 2018, la Defensoría Pública diseña e implementa sistemas de comunicación y coordinación que permitan mejorar la eficiencia institucional

Indicador 2.1.1: Un sistema de comunicación y coordinación interna implementado

Meta 2.2: Hasta el 2018, la Defensoría Pública mejora el grado de satisfacción de los clientes internos

Indicador 2.2.1: 75% de satisfacción de los clientes internos de la Defensoría Pública

CULTURA DE PAZ

Objetivo 1: Promover una cultura de paz para el fortalecimiento del ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través de la solución alternativa de conflictos.

Meta 1.1: Hasta el 2018 la Defensoría Pública contribuye a la solución de conflictos a través de la aplicación de mecanismos alternativos de solución de los mismos.

Indicador 1.1.1: 10% anual de causas ingresadas a la Defensoría Pública en las que se ha aplicado mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC).

Meta 1.2: Hasta el 2018, la Defensoría Pública incrementará el número de usuarios que conocen sobre otros mecanismos de resolución de conflictos.

Indicador 1.2.1: 60% de usuarios de servicios de defensa pública conocen sobre los MASC.

Meta 1.3: Hasta el 2018 la DP realiza campañas de educación ciudadana en el conocimiento de solución de conflictos en el marco de la cultura de paz.

Indicador 1.3.1: Una campaña anual.

Meta 1.4: Hasta el 2018, la Defensoría Pública incrementa la cobertura de MASC en el territorio

Indicador 1.4.1: Al menos un 40% de las oficinas de la Defensoría Pública en las cabeceras provinciales prestan servicio de mediación.

COORDINACIÓN CON EL SECTOR JUSTICIA

Objetivo 1: Coordinar y contribuir con el fortalecimiento de la función judicial para el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales de los ciudadanos

Meta 1.1: Hasta el 2018, la Defensoría Pública propone políticas para el sector justicia

Indicador 1.1.1: 5 propuestas de políticas formuladas por la Defensoría Pública para el sector justicia

Indicador 1.1.2: 4 propuestas de proyectos de ley presentados por la Defensoría Pública

Indicador 1.1.3: El 50% de información de bases de datos se comparte interinstitucionalmente.

Meta 1.2: Hasta el 2018, la DP promueve encuentros con operadores del sector justicia para el mejoramiento de la función judicial.

Indicador 1.2.1: Al menos 5 encuentros para el mejoramiento de la función judicial.

2

6